

**J.D. Power 研究：中国车辆可靠性水平下降，信息娱乐系统设计问题成最大抱怨点**

保时捷、一汽丰田和一汽红旗分别排名豪华品牌、主流品牌和自主品牌第一

2024年10月31日，上海 — 全球领先的消费者洞察与市场研究机构J.D. Power | 君迪 今日正式发布**2024中国车辆可靠性研究<sup>SM</sup> (VDS)**，研究显示，受设计类问题抱怨增长的影响，2024年行业整体问题抱怨数为190个PP100，较2023年上升9.3个PP100，设计类问题抱怨较上一年上升了9.1个PP100，为84个PP100。九大问题类别中，信息娱乐系统、驾驶辅助和座椅的问题抱怨上升较多，分别上升5.3个PP100、2.5个PP100和1.9个PP100。

今年是J.D. Power连续第15年发布中国车辆可靠性研究，亦是全新一代车辆可靠性研究平台 (VDS 2022) 启用的第三年。新平台增加了衡量车载技术长期质量表现的问题，并且增加了“驾驶辅助”问题类别。该研究衡量的是拥车期在13至48个月之间的中国燃油车车主在过去6个月中遇到的问题，涵盖9个问题类别（车身外观、车身内装、驾驶体验、配置/操控系统/仪表盘、信息娱乐系统、空调、座椅、动力总成和驾驶辅助）的177个汽车质量问题点。总体可靠性由平均每百辆车问题数（PP100）来衡量，分数越低表明质量越好。

该研究中的质量问题分为两大类，故障类主要是指发生故障后影响正常功能的问题，设计缺陷类主要是指由于设计的原因导致用户使用不便的问题。研究显示，故障类问题仍为主要抱怨，但相较于2023年下降了1个PP100；设计类问题抱怨增加明显，较上一年上升了9.1个PP100，为84个PP100。前二十大问题的PP100占行业整体问题抱怨数的36%，较去年上升2个百分点，头部抱怨的问题数占比上升，显示出消费者抱怨问题点更加集中。

J.D. Power中国区汽车产品事业部总经理杨涛表示：“2024年，VDS行业表现同比下降，值得车企高度关注。近年来，中国市场新车发布节奏加快，研发周期不断缩短。如何在确保新车上市速度的同时，保持产品的高可靠性和耐久性，将成为未来车企需长期平衡的关键挑战。尤其是随着中国品牌逐步进入国际市场，产品的长期可靠性同样将会影响海外市场的保值率和新车销售。此外，科技配置的快速迭代使得信息娱乐系统和驾驶辅助系统的‘长久性设计’愈加重要。如果无法通过OTA更新持续优化用户体验，用户将很容易通过对比产生抱怨。”

**以下为研究的其他发现：**

- **信息娱乐系统设计问题成用户最大抱怨点：**信息娱乐系统超过车身外观成为抱怨最多的问题类别，且该类别中前五大问题点均为设计缺陷类问题，包括：触摸屏触控操作不灵敏、蓝牙配对/连接问题、内置语音经常无法识别指令、车载Wi-Fi配对/连接问题和车载导航系统不准确。其中，触摸屏触控操作不灵敏的抱怨较2023年上升1.3个PP100，上升最多。从城市级别来看，一线城市用户对信息娱乐系统的问题抱怨数量明显多于二、三、四线城市，达31个PP100。在智能化水平高速发展的今天，厂家不仅仅需要关注硬件耐久性，软件耐久性也是需要关注的重点，特别关注一线城市用户对信息娱乐系统的需求。
- **女性在问题抱怨数量上超过男性：**在车辆长期可靠性方面，女性用户的抱怨数量连续两年上升，从2023年188个PP100上升至2024年196个PP100。女性的视角和用车习惯和男性有所不同，导致抱怨点不同，抱怨的根因也有区别，车企在问题分析方面需要针对性对待。

- **自主品牌仍需关注车辆在车身外观方面的可靠性表现：**2024年，自主品牌（207个PP100）和主流国际品牌（193个PP100）在车辆可靠性方面的差距较2023年缩小1个PP100。自主品牌较主流国际品牌差距较大的三个方面为车身外观、配置/操控系统/仪表盘和信息娱乐系统，两者在车身外观方面差距最大，为3.5个PP100，在驾驶辅助类问题抱怨数量的差距最小，为0.8个PP100。自主品牌在加大在驾驶辅助技术投入的同时，仍需持续提升车辆可靠性，从而在竞争中进一步缩小整体差距。
- **拥车期不同的用户，抱怨问题类别存在差异：**拥车期2-3年的用户对车辆质量抱怨上升较为明显，较拥车期1-2年的用户上升30.2个PP100，其中，抱怨上升幅度最大的问题类别为动力总成；而拥车期3-4年的用户抱怨上升幅度最大的问题类别则为信息娱乐系统，相较于拥车期2-3年的用户上升4个PP100。

## 排名最高的品牌和车型

**保时捷**（147个PP100）荣获豪华品牌可靠性第一，**路虎**（155个PP100）位列豪华品牌可靠性第二，**宝马**（171个PP100）位列豪华品牌可靠性第三。

**一汽丰田**（154个PP100）荣获主流品牌可靠性第一。**广汽本田**（172个PP100）和**长安福特**（174个PP100）分列主流品牌第二和第三。

**一汽红旗**（185个PP100）荣获自主品牌可靠性第一，**奇瑞**（187个PP100）位列自主品牌第二，**吉利**（189个PP100）位列自主品牌第三。

车型层面，共有 11 个品牌的 20 款车型在 2024 年中国车辆可靠性研究中摘得细分市场奖项<sup>1</sup>。

- 宝马获得车型层面奖项的是**宝马7系列**和**宝马X1**。
- 北京现代获得车型层面奖项的是**现代悦动**和**现代ix35**。
- 长安福特获得车型层面奖项的是**福特福克斯**、**福特蒙迪欧**和**福特锐界/锐界L**。
- 一汽丰田获得车型层面奖项的是**丰田威驰/威驰FS**、**丰田卡罗拉**、**丰田奕泽**和**丰田RAV4**。
- 广汽本田获得车型层面奖项的是**本田缤智**和**本田奥德赛**。
- 保时捷获得车型层面奖项的是**保时捷Macan**和**保时捷Cayenne**。

其他获得各自所在细分市场奖项的车型有**奥迪A4L**、**广汽传祺GS3**、**起亚智跑**、**梅赛德斯-奔驰E级**和**五菱宏光S3**。

2024 中国车辆可靠性研究<sup>SM</sup>（VDS）基于 2020 年 1 月至 2023 年 6 月之间购车的 33,317 位车主的真实反馈。研究覆盖 44 个品牌的 229 款车型，数据收集工作于 2024 年 2 月至 7 月间在 81 个中国主要城市进行。

欲了解 **J.D. Power 2024 中国车辆可靠性研究<sup>SM</sup>（VDS）** 详细内容及购买完整版数据，请联系：  
[china.marketing@jdpa.com](mailto:china.marketing@jdpa.com)

## 关于 J.D. Power|君迪

J.D. Power|君迪是一家全球领先的消费者洞察、市场研究和咨询、数据及分析服务企业，致力于帮助企业提升客户满意度，进而推动业绩增长并提高利润。公司成立于 1968 年，在北美、南美、亚太和欧洲地区设有

<sup>1</sup>奖项按品牌英文首字母排序

多个办公室。更多信息，请访问 [china.jdpower.com](http://china.jdpower.com)，或关注 J.D. Power 中国[官方微信](#)和[官方微博](#)。了解 J.D. Power 及广告宣传规则，请访问 [www.jdpower.com/business/about-us/press-release-info](http://www.jdpower.com/business/about-us/press-release-info)。

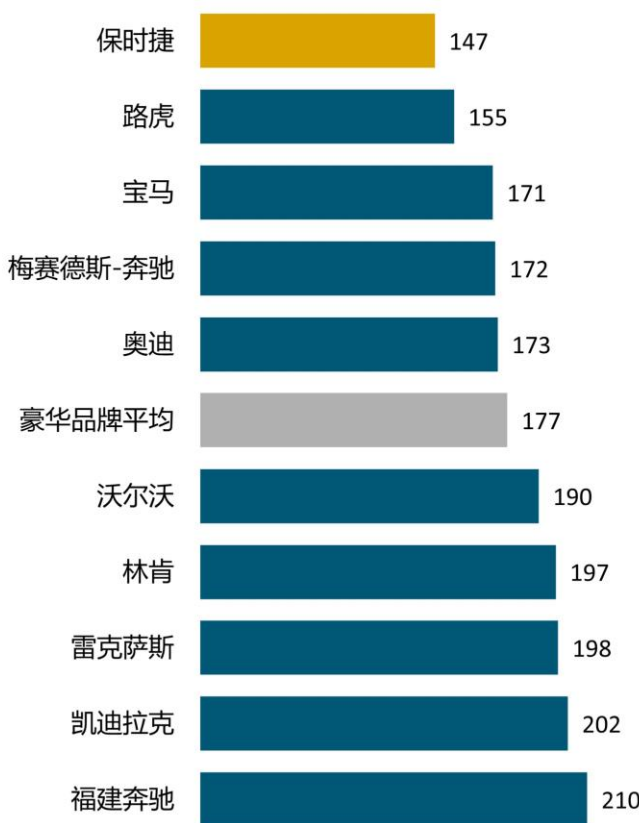
媒体联系：籍雯靖 +86 21 8026 5719/ [wenjing.ji@jdpa.com](mailto:wenjing.ji@jdpa.com)

###

注：后附七张图表

# J.D. Power 2024中国车辆可靠性研究<sup>SM</sup> (VDS)

## 豪华品牌排名 每百辆车问题数 (PP100)



注：得分相同的品牌根据英文首字母先后顺序排列；

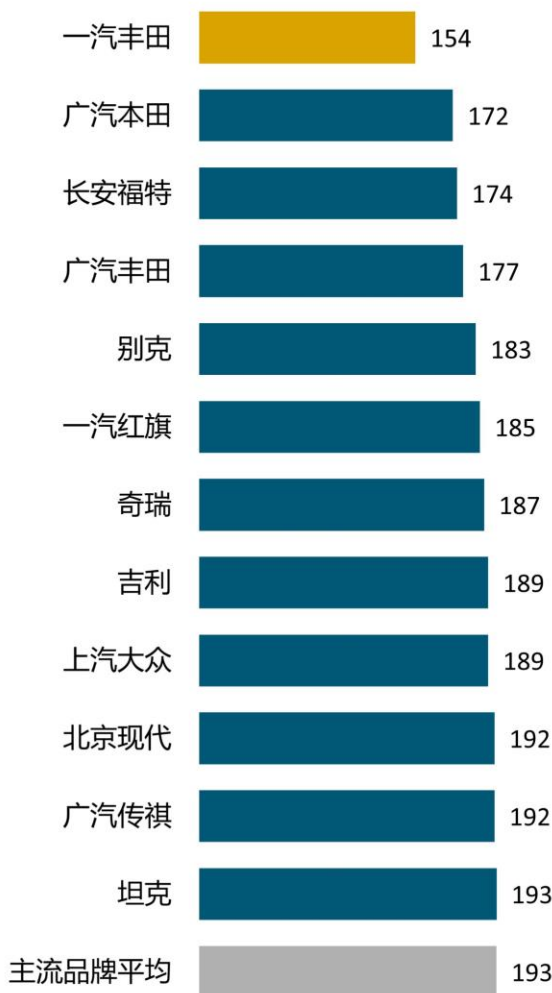
资料来源：J.D. Power 2024 中国车辆可靠性研究<sup>SM</sup> (VDS)

从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power 是发布者，并标明资料来源于2024中国车辆可靠性研究<sup>SM</sup> (VDS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power 事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

# J.D. Power 2024中国车辆可靠性研究<sup>SM</sup> (VDS)

## 主流品牌排名(1/2)

每百辆车问题数 (PP100)



注：得分相同的品牌根据英文首字母先后顺序排列；

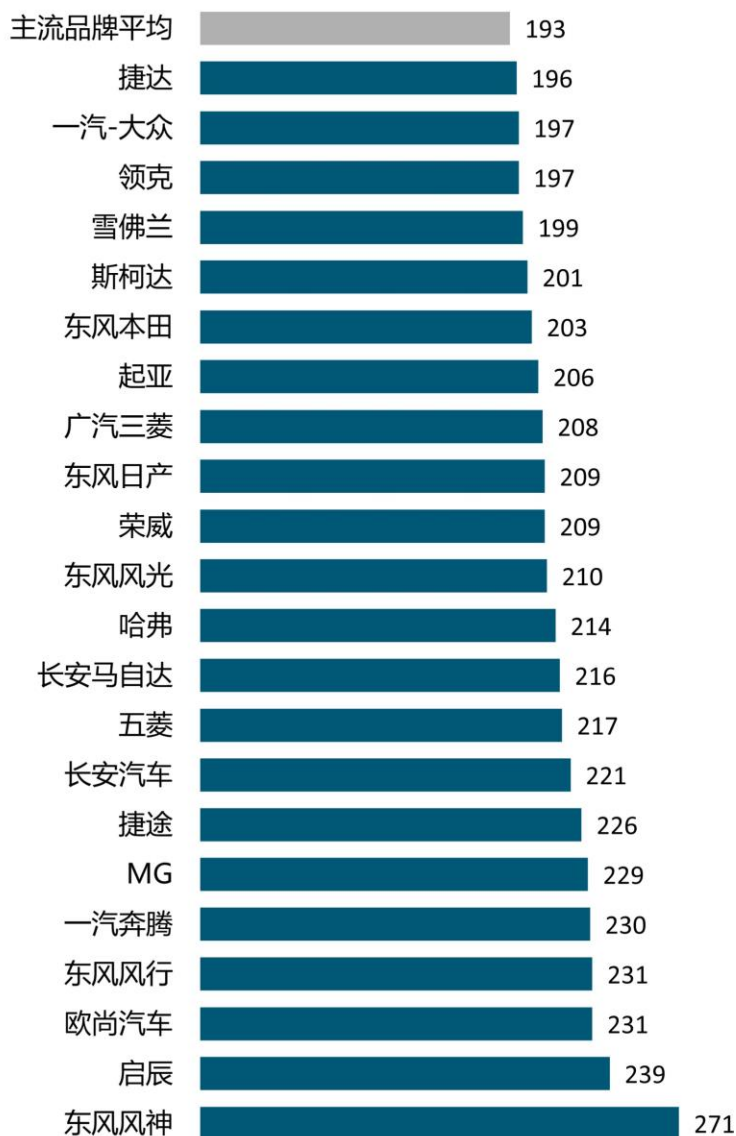
资料来源：J.D. Power 2024中国车辆可靠性研究<sup>SM</sup> (VDS)

从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power 是发布者，并标明资料来源于2024中国车辆可靠性研究<sup>SM</sup> (VDS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power 事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

# J.D. Power 2024中国车辆可靠性研究<sup>SM</sup> (VDS)

## 主流品牌排名(2/2)

每百辆车问题数 (PP100)



注：得分相同的品牌根据英文首字母先后顺序排列；

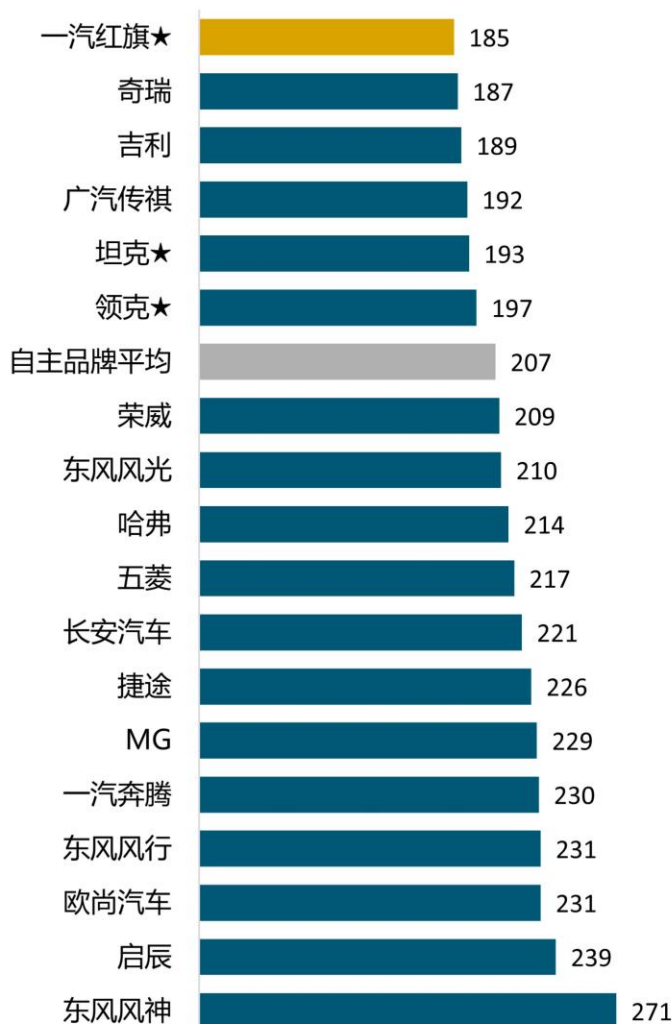
资料来源：J.D. Power 2024中国车辆可靠性研究<sup>SM</sup> (VDS)

从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power 是发布者，并标明资料来源于2024中国车辆可靠性研究<sup>SM</sup> (VDS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power 事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

# J.D. Power 2024中国车辆可靠性研究<sup>SM</sup> (VDS)

## 自主品牌排名

每百辆车问题数 (PP100)



注：得分相同的品牌根据英文首字母先后顺序排列；

★为自主高端品牌，50%以上的销量来自自主高端车型的品牌定义为自主高端品牌。自主高端车型为厂商建议零售均价超过15万人民币的车型。

资料来源：J.D. Power 2024中国车辆可靠性研究<sup>SM</sup> (VDS)

从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power 是发布者，并标明资料来源于2024中国车辆可靠性研究<sup>SM</sup> (VDS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power 事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。



J.D. Power  
2024中国车辆可靠性研究<sup>SM</sup> (VDS)

细分市场中前三名车型  
轿车细分市场

紧凑型轿车

**第一名：丰田威驰/威驰FS**  
第二名：现代悦纳  
第三名：奇瑞艾瑞泽5

紧凑型高端轿车

**第一名：丰田卡罗拉**  
第二名：大众Polo  
第三名：丰田雷凌

紧凑型豪华轿车

**第一名：奥迪A4L**  
第二名：宝马3系列  
第三名：梅赛德斯-奔驰C级

中型经济型轿车

**第一名：现代悦动**  
第二名：日产轩逸经典  
第三名：斯柯达明锐

中型轿车

**第一名：福特福克斯**  
第二名：大众凌渡/凌渡L  
第三名：吉利星瑞

中型高端轿车

**第一名：福特蒙迪欧**  
第二名：丰田亚洲龙  
第三名：别克君越

中型豪华轿车\*

**第一名：梅赛德斯-奔驰E级**  
第二名：奥迪A6L

大型豪华轿车\*

**第一名：宝马7系列**  
第二名：保时捷Panamera

\* 本细分市场中其他车型PP100高于细分市场平均水平。

资料来源：J.D. Power 2024中国车辆可靠性研究<sup>SM</sup> (VDS)

从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power 是发布者，并标明资料来源于2024中国车辆可靠性研究<sup>SM</sup> (VDS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。



# J.D. Power 2024中国车辆可靠性研究<sup>SM</sup> (VDS)

## 细分市场中前三名车型 SUV细分市场

### 紧凑型SUV

**第一名：广汽传祺GS3**  
第二名：吉利远景X6/X6 Pro  
第三名：吉利帝豪S

### 紧凑型豪华SUV

**第一名：宝马X1**  
第二名：凯迪拉克XT4  
第三名：奥迪Q2L

### 中型SUV

**第一名：起亚智跑 (并列)**  
**第一名：丰田奕泽 (并列)**  
第三名：哈弗大狗

### 中型豪华SUV

**第一名：保时捷Macan**  
第二名：梅赛德斯-奔驰GLC级  
第三名：路虎发现运动版

### 大型豪华SUV

**第一名：保时捷Cayenne**  
第二名：梅赛德斯-奔驰GLS级  
第三名：路虎揽胜

### 紧凑型高端SUV

**第一名：本田缤智**  
第二名：大众途铠  
第三名：奇瑞瑞虎7 (并列)  
第三名：斯柯达柯米克 (并列)

### 中型经济型SUV

**第一名：现代ix35**  
第二名：广汽传祺GS4  
第三名：东风风行T5

### 中型高端SUV

**第一名：丰田RAV4**  
第二名：本田皓影  
第三名：丰田威兰达

### 大型SUV

**第一名：福特锐界/锐界L**  
第二名：本田冠道  
第三名：丰田汉兰达

资料来源：J.D. Power 2024中国车辆可靠性研究<sup>SM</sup> (VDS)

从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power 是发布者，并标明资料来源于2024中国车辆可靠性研究<sup>SM</sup> (VDS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

# J.D. Power 2024中国车辆可靠性研究<sup>SM</sup> (VDS)

## 细分市场中前三名车型 MPV细分市场

### 紧凑型MPV

**第一名：五菱宏光 S3**  
第二名：五菱宏光V  
第三名：五菱宏光 S

### 大型MPV\*

**第一名：本田奥德赛**  
第二名：别克全新GL8

\* 本细分市场中其他车型PP100高于细分市场平均水平。

注意：在2024中国新车质量研究中，细分市场颁奖条件如下：1. 细分市场中有4款车型达到样本可参与排名的条件（即至少100个样本）；或者细分市场中有3款车型达到样本可参与排名的条件，并且这3款车型在抽样期内的总销量占该细分市场中所有抽样车型在抽样期内总销量的80%或以上。2. 细分市场之中至少有一款足量样本车型的表现好于细分市场平均水平。中型MPV, 豪华MPV细分市场不满足上述标准，因而没有奖项颁出。

资料来源：J.D. Power 2024中国车辆可靠性研究<sup>SM</sup> (VDS)

从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power 是发布者，并标明资料来源于2024中国车辆可靠性研究<sup>SM</sup> (VDS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。