

中国市场总体车辆可靠性上升，接近欧美成熟市场水平

北京现代在 12 个车型层面奖项中获得 3 个奖项；

保时捷在豪华车品牌中名列车辆可靠性第一位；

MINI 和大众在主流车品牌中并列车辆可靠性第一位。

2015 年 11 月 26 日，上海 – 据今天发布的 J.D. Power 2015 年中国车辆可靠性研究SM (VDS) 显示，车辆可靠性今年取得巨大进步，接近成熟市场水平。自主品牌的可靠性进步最为明显，与国际品牌的差距越来越小。

今年是 J.D. Power 在中国开展车辆可靠性研究的第六个年头。这项研究衡量拥车期在 37-48 个月内的车主在过去 6 个月期间遇到的问题，包括 8 个问题类别（发动机/变速系统、车身外观、驾车经历、配置/操控/仪表盘、音响/娱乐设备/导航系统、座椅、空调系统和车身内装）的 202 个问题症状。总体可靠性由每百辆车出现的问题数（PP100）来衡量，分数越低表明质量越好。

主要发现：

- 总体车辆可靠性取得了进步，接近成熟市场水平：2015 年平均问题数为 156 个 PP100，与 2014 年（193 个 PP100）相比减少了 37 个 PP100。车辆可靠性持续的进步让中国更接近于美国成熟市场水平，同期相比，中国车辆可靠性与美国的差距为 9 PP100。
- 国产品牌进步最为明显：按品牌原产国划分，自主品牌进步最大，问题数减少了 48 个 PP100。另外，自主品牌和国际品牌之间的差距继续缩小，从 2014 年的 43 个 PP100 减至 2015 年的 27 个 PP100，发动机/变速系统问题（16 个 PP100）占这个差距的将近 3/5。
- 可靠性显著影响客户忠诚度：如果遇到一个或更多问题，车主忠诚度下降将近一半，只有 16% 的车主表示他们“肯定会”推荐同一车型，5% 的车主表示会再购买同一品牌，而这一比例在没有遇到问题的车主中为 28% 和 10%。
- 故障问题持续存在：尽管车辆可靠性有显著提升，但是故障相关问题仍然是中国市场面临的弊病。在美国车主提及的问题中，有 33% 与故障相关（其余与设计相关）；在中国车主提及的问题中，有 55% 的问题与故障相关（其余与设计相关）。
- 韩系品牌车的问题数最少：韩系品牌的平均问题数为 130 个 PP100，比主流车细分市场的平均问题数（160 个 PP100）少 30 个 PP100。

J.D. Power 公司中国区副总裁兼董事总经理梅松林博士表示：“总体车辆可靠性与去年相比取得了显著进步，表明制造领域的巨大投资和努力最终获得回报。然而，汽车厂商应该继续致力于质量和可靠性，因为质量和可靠性对客户忠诚度极为重要。多年来，汽车厂商特别注重购车之后 90 天内的新车质量问题，但现在是汽车厂商优先考虑可靠性的时候了。”

J.D. Power公司中国区汽车市场研究总监谢娟表示：“在故障相关问题的比例方面，中国和美国市场之间的差异表明制造质量在中国仍然有改进空间。而且，随着中国车主变得更加习惯于他们的车辆，他们将可能开始提及更多与设计相关的问题。”

2015 年中国车辆可靠性研究排名

保时捷（97 个 PP100）在豪华车品牌中名列车辆可靠性第一位，梅赛德斯-奔驰（103 个 PP100）和雷克萨斯（107 个 PP100）分别名列第二和第三位。

MINI（110 个 PP100）和大众（110 个 PP100）在主流车品牌中并列第一位。雷诺（113 个 PP100）和斯巴鲁（117 个 PP100）分别名列第二和第三位。

在 12 个颁奖细分市场中，北京现代的车型获得 3 个细分市场奖项。梅赛德斯-奔驰在两个细分市场中名列第一位。

在各个细分市场中获奖的车型如下：

- 微型轿车细分市场：吉利熊猫
- 紧凑型高端轿车细分市场：现代瑞纳
- 中型基础轿车细分市场：本田锋范
- 中型轿车细分市场：起亚赛拉图
- 中型高端经济型轿车细分市场：MINI
- 中型高端轿车细分市场：现代索纳塔
- 紧凑型豪华轿车细分市场：梅赛德斯-奔驰 C 级
- 中型豪华轿车细分市场：梅赛德斯-奔驰 E 级
- 中型 SUV 细分市场：现代途胜
- 中型豪华 SUV 细分市场：雷克萨斯 RX
- 大型豪华 SUV 细分市场：奥迪 Q7
- 微客细分市场：五菱之光

2015 年中国车辆可靠性研究是基于 2011 年 5 月至 2012 年 8 月期间购车的 17,534 位车主的评价。研究报告分析了 21 个细分市场，一共涵盖 59 个品牌的 160 款乘用车车型。数据收集工作于 2015 年 5 月至 9 月在中国各地 46 个主要城市进行。

媒体关系联系人

孟于阗
中国北京
+86 01 6569 2702
yutian.meng@jdpa.com

John Tews
美国密歇根州特洛伊
001 248-680-6218

john.tews@jdpa.com

关于 J.D. Power

J.D. Power 在东京、新加坡、北京、上海、马来西亚和曼谷设有办事处，六个办事处在亚太地区从事客户满意度研究，并为汽车、信息技术和金融行业提供咨询服务，携手将客户满意度理念带给澳大利亚、中国大陆、印度、印度尼西亚、日本、马来西亚、菲律宾、中国台湾、泰国和越南的消费者和企业。欲了解有关 J.D. Power 及其产品的信息，请访问 asean-oceania.jdpower.com。

欲了解 J.D. Power 及广告宣传规则，请访问 www.jdpower.com/about-us/press-release-info。

欲了解麦格希财讯，请访问 www.mhfi.com。

###

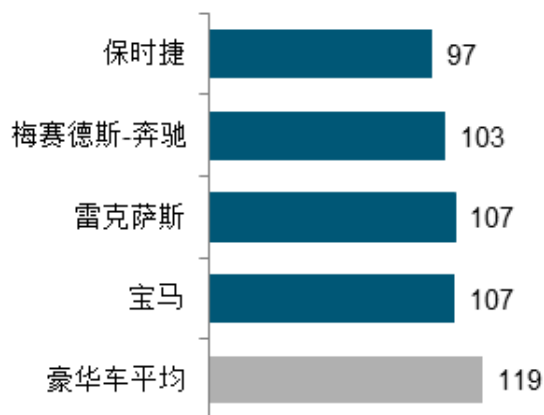
（第 3 页，共 3 页）

注意：后附三张图表

J.D. Power 2015年中国车辆可靠性研究SM (VDS)

2015年VDS品牌排名 – 豪华车 行业平均及以上水平

每百辆车问题数 (PP100)



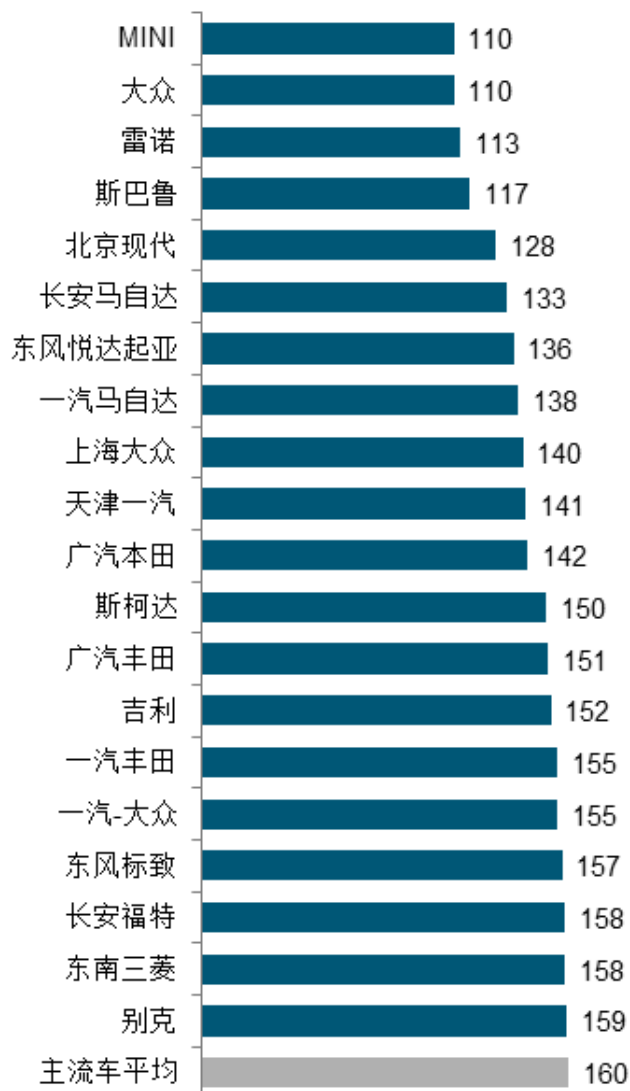
资料来源: J.D. Power 2015年中国车辆可靠性研究SM (VDS)

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2015年中国车辆可靠性研究SM (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 2015年中国车辆可靠性研究SM (VDS)

2015年VDS品牌排名 – 主流车 行业平均及以上水平

每百辆车问题数 (PP100)



资料来源: J.D. Power 2015年中国车辆可靠性研究SM (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2015年中国车辆可靠性研究SM (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

2015年中国车辆可靠性研究SM (VDS)

各个细分市场中车辆可靠性前三位车型
细分市场平均及以上水平

微型轿车	紧凑型豪华轿车
第一名：吉利熊猫 宝骏乐驰 长安奔奔MINI	第一名：梅赛德斯-奔驰C级 宝马3系列 沃尔沃S60
紧凑型高端轿车	中型豪华轿车
第一名：现代瑞纳 起亚K2 福特嘉年华	第一名：梅赛德斯-奔驰E级 宝马5系列
中型基础轿车	中型SUV
第一名：本田锋范 海马福美来 别克凯越	第一名：现代途胜 起亚智跑 雷诺科雷傲
中型轿车	中型豪华SUV
第一名：起亚赛拉图 马自达3星骋 现代Elantra悦动	第一名：雷克萨斯RX 梅赛德斯-奔驰GLK级 凯迪拉克SRX
中型高端经济型轿车	大型豪华SUV
第一名：MINI 大众速腾 马自达6	第一名：奥迪Q7 宝马X5 保时捷Cayenne
中型高端轿车	微客
第一名：现代索纳塔 起亚K5 大众帕萨特	第一名：五菱之光 东风小康

资料来源：J.D. Power 2015年中国车辆可靠性研究SM (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2015年中国车辆可靠性研究SM (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。