

### J.D. Power 车辆可靠性研究：中国车主注重感官感受，对气味敏感

保时捷和吉普分别在豪华车和主流车细分市场中名列车辆可靠性第一位  
上汽大众在 18 个车型奖项中摘取 4 个奖项，北京现代摘取 3 个奖项

2017 年 9 月 20 日，上海 - 全球领先的市场研究机构 [J.D. Power \(君迪\)](#) 日前发布了 2017 中国车辆可靠性研究<sup>SM</sup> (VDS)。该项研究发现，中国车主反映最多的汽车可靠性问题集中在车身外观和内装方面，两者分别占被访车主反映问题总数的 18% 和 15%。

中国车主反映最多的前三大车身外观问题为：胎噪声过大、风噪声过大以及车外灯灯泡损坏；反映最多的前三大汽车内装问题则是：方向盘过度磨损和褪色、内装材质容易弄脏或磨损以及控制按钮标签褪色或被磨掉。

研究还发现，中国车主对车内气味敏感，气味问题在受访车主反映的所有问题中排列第四，且豪华车车主对此更为敏感。“出风口送出的风有令人不舒服的异味”是豪华车车主反映最多的问题，高达 4.4 个 PP100（每百辆车问题数）。

**J.D. Power 中国区汽车产品事业部总经理蔡明**指出：“厂商需要认识到，不同市场的消费者需求和顾虑可能会有很大差异，因此需要深刻洞察和准确把握不同市场消费者的特殊需求。例如，中国消费者明显更在意感官层面的直接感受，例如声音、气味、空调温度、触感，而我们在美国的同类研究发现，美国消费者由于拥有更为丰富的购车和驾驶经验，通常会更关注技术层面相关的问题。”

该研究的其他发现：

- **中美消费者反映的车辆可靠性问题迥异：**两国消费者反映最多的十个问题中仅有两个重合。中国消费者反映最多的问题与车身外观相关，而美国消费者反映最多的是音响系统/内置语音识别系统/内置免提通讯设备/导航系统 (ACEN)，该问题占美国消费者反映的全部问题的 22%，但在中国只占 8%。
- **自主品牌和国际品牌的差距依然存在：**2017 年，自主品牌和国际品牌之间的车辆可靠性差距为 30 个 PP100，与去年的 28 个 PP100 基本持平。从 2010 年至 2017 年，两者间的差距从 201 个 PP100 已锐减到 30 个 PP100。
- **发动机和变速系统依旧是自主品牌与国际品牌的最大差距：**这与之前数年的研究发现一致。在手动变速系统不易入档及齿轮摩擦这一问题上，自主品牌比国际品牌高 1.8 个 PP100。

## 2017 年排名和奖项

**保时捷**（101 个 PP100）在豪华车细分市场中排名车辆可靠性第一。**宝马**（111 个 PP100）和**路虎**（111 个 PP100）并列第二。

**吉普**（116 个 PP100）在主流车细分市场中位居车辆可靠性排名第一，**smart**（119 个 PP100）和**雷诺**（121 个 PP100）分列第二和第三。

在 18 个颁奖细分市场中，**上汽大众**获得 4 个细分市场奖项（斯柯达晶锐、斯柯达昕锐/昕动、大众朗逸/朗行/朗境和大众途安），**北京现代**获得 3 个细分市场奖项（现代名图、现代途胜和现代胜达）。

## 关于该研究

今年是 J.D. Power 在中国开展车辆可靠性研究的第八个年头。这项研究衡量拥车期在 30-48 个月内的车主在过去 12 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/仪表板、音响系统/内置语音识别系统/内置免提通讯设备/导航系统、座椅、空调系统和车身内装）的 177 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。

2017 中国车辆可靠性研究是基于 2012 年 12 月至 2014 年 12 月期间购车的 29,747 位车主的评价。研究报告分析了 22 个细分市场，一共涵盖 63 个品牌的 176 款车型。数据收集工作于 2016 年 12 月至 2017 年 7 月在中国 62 个城市进行。

## 关于 J.D. Power

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。公司成立于 1968 年，亚太区总部位于中国上海，并在北京、东京、新加坡、吉隆坡和曼谷设有办事处。J.D. Power 是总部位于伦敦的全球性投资公司和私募股权基金 XIO 集团旗下公司，集团四位创始人：Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao 和 Carsten Geyer。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/about-us/press-release-info](http://www.jdpower.com/about-us/press-release-info)

媒体联系：庄清湄 +86 21 2208 0831 / [shana.zhuang@jdpa.com](mailto:shana.zhuang@jdpa.com)

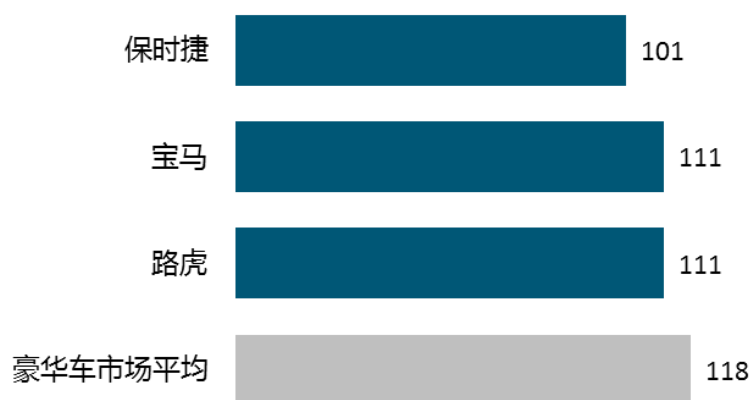
###

注：后附四张排名图表

# J.D. Power 2017中国车辆可靠性研究<sup>SM</sup> (VDS)

## 2017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)

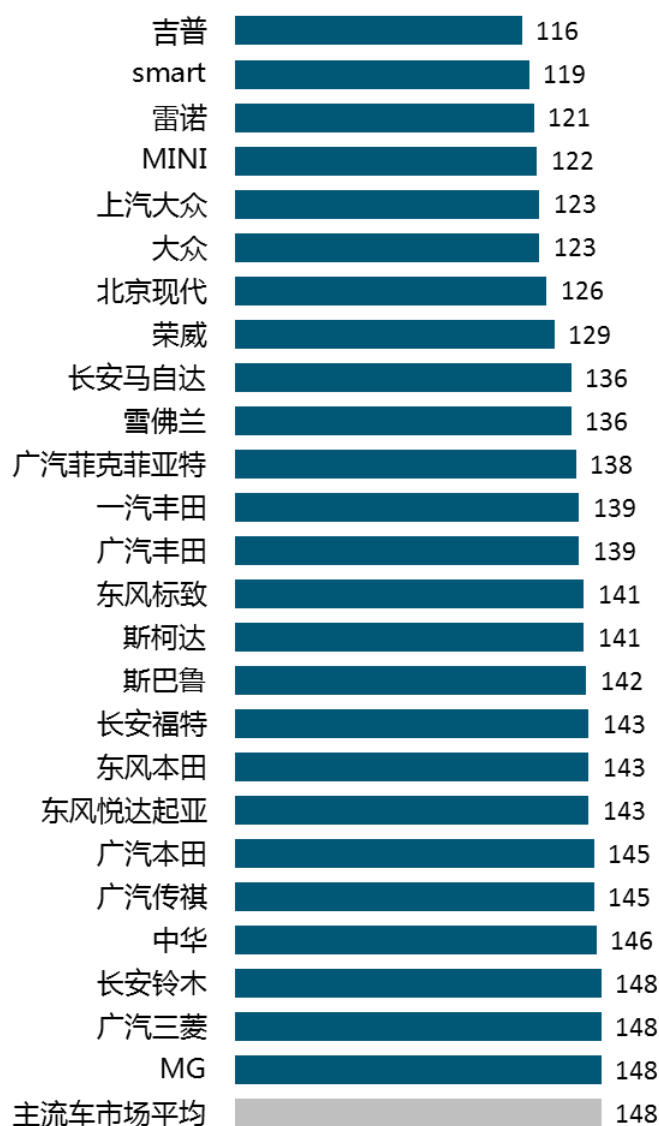


资料来源: J.D. Power 2017中国车辆可靠性研究<sup>SM</sup> (VDS)

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2017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 2017中国车辆可靠性研究<sup>SM</sup> (VDS)

## 2017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 2017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2017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 2017中国车辆可靠性研究<sup>SM</sup> (VDS)

各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  
轿车细分市场

<b>微型轿车*</b>	<b>中型轿车</b>
第一名：smart fortwo 铃木奥拓	第一名：大众朗逸/朗行/朗境 现代Elantra朗动 起亚福瑞迪
<b>紧凑型基础轿车*</b>	<b>中型高端经济型轿车</b>
第一名：吉利自由舰 铃木雨燕	第一名：现代名图 MINI 大众速腾
<b>紧凑型轿车*</b>	<b>中型高端轿车</b>
第一名：雪佛兰赛欧 奇瑞风云2	第一名：起亚K5 福特蒙迪欧致胜 现代索纳塔** 大众CC**
<b>紧凑型高端轿车</b>	<b>紧凑型豪华轿车*</b>
第一名：斯柯达晶锐 现代瑞纳/瑞奕 福特嘉年华	第一名：奥迪A4L 宝马1系列
<b>中型基础轿车</b>	<b>中型豪华轿车</b>
第一名：斯柯达昕锐/昕动 大众桑塔纳 荣威350	第一名：宝马5系列 凯迪拉克XTS 梅赛德斯-奔驰E级

\* 本细分市场中没有其他车型的表现超过细分市场平均水平。\*\* 车型并列第三。

注意：在2017中国车辆可靠性研究中，细分市场颁奖条件具体标准如下：1. 车型的样本量必须符合排名要求（即至少100个样本）；另外，同一细分市场之中必须至少有4款车型符合排名要求。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。大型豪华轿车、微型SUV、紧凑型豪华SUV和大型MPV细分市场不满足上述标准，因此没有奖项颁出。

资料来源：J.D. Power 2017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2017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 2017年中国车辆可靠性研究<sup>SM</sup> (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  
**SUV、MPV、微客细分市场**

<b>紧凑型SUV</b> 第一名：现代途胜 福特翼搏 日产逍客	<b>大型豪华SUV*</b> 第一名：宝马X5 保时捷Cayenne
<b>中型SUV</b> 第一名：丰田RAV4 福特翼虎 吉普指南者	<b>紧凑型MPV</b> 第一名：宝骏730 东风风行景逸 五菱宏光
<b>大型SUV*</b> 第一名：现代胜达	<b>中型MPV*</b> 第一名：大众途安 丰田逸致
<b>中型豪华SUV</b> 第一名：奥迪Q5 雷克萨斯RX 宝马X3	<b>微客</b> 第一名：东风小康K 长安之星 五菱之光

\* 本细分市场中没有其他车型的表现超过细分市场平均水平。\*\* 车型并列第三。

注意：在2017中国车辆可靠性研究中，细分市场颁奖条件具体标准如下：1. 车型的样本量必须符合排名要求（即至少100个样本）；另外，同一细分市场之中必须至少有4款车型符合排名要求。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。大型豪华轿车、微型SUV、紧凑型豪华SUV和大型MPV细分市场不满足上述标准，因此没有奖项颁出。

资料来源：J.D. Power 2017年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2017年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。