

J.D. Power 研究：中国新车质量稳中略降，但消费者抱怨集中的异味等问题显著改观

14 个品牌的 21 个车型获车型层面奖项；首次设立新能源汽车奖项

2018 年 9 月 27 日，北京 — [J.D. Power \(君迪\)](#) 今日重磅发布的 2018 中国新车质量研究 (IQS) 显示，在持续多年提升之后，中国汽车行业整体新车质量略有下降，但车内异味之类被消费者频繁抱怨的问题正得到明显改善。

J.D. Power 新车质量研究 (IQS) 衡量的是新车车主在购车后二至六个月内遇到的问题。新车质量得分以平均每百辆车问题数 (PP100) 表达，新车质量得分越低，表明问题数越少，质量也越好。今年是 J.D. Power 连续第 19 年开展该项研究。

研究发现，今年行业整体新车质量得分为 105 个 PP100，比去年退步 2 个 PP100。导致退步的原因主要是由于设计类问题数量的增加，例如导航系统不准确、车窗/挡风玻璃易起雾、内置蓝牙电话/设备经常有配对/连接问题、音响系统不易使用以及内置语音识别系统经常无法识别等。

J.D. Power 副总裁兼亚太区总经理乔杰 (Jacob George) 表示：“随着汽车制造技术和工艺的进步，缺陷/故障类问题逐年减少，而设计类问题日益增多。可见预见，随着车载智能互联设备安装率的提高，设计类问题对车辆的可用性将愈发关键。”过去三年中，缺陷/故障类问题减少了 2 个 PP100，而设计类问题增加了 5 个 PP100。

然而，一些频频被中国车主抱怨的质量问题却得到了有效改善：车内异味改进幅度最大，问题数比上年减 4.8 个 PP100，其次是胎噪声过大 (改善 3.6 个 PP100)、空调开启后发动机没动力 (改善 2.7 个 PP100)、风噪声过大 (改善 2 个 PP100) 和耗油量过大 (改善 1.9 个 PP100)。

J.D. Power 中国汽车产品事业部总经理蔡明表示：“这些长期被车主抱怨的问题得到明显改善，说明‘客户之声’正在越来越多地受到重视。我们非常高兴地看到中国汽车企业开始意识到这些问题并在新车研发和生产过程中不断解决问题。”

以下是该研究的其他发现：

- **新能源汽车 (141 个 PP100) 的新车质量问题数远高于传统燃油车 (105 个 PP100)。** 新能源汽车与传统燃油车差距最大的三个问题为：空调无法达到或保持期待的温度、空调开启后发动机没动力以及座椅材质容易磨损或变脏。
- **自主品牌与国际品牌的差距连续七年收窄之后首次扩大。** 从 2011 年至 2017 年，两者的差距从 101 个 PP100 缩小至 13 个 PP100，但 2018 年又扩大为 15 个 PP100，差距最大的问题领域为空调系统、车身外观和发动机/变速系统。

- **更多品牌和车型投入市场。**与 2017 年相比，2018 年新车质量研究覆盖的品牌数增加 13 个，车型数量增加 34 个。

排名最高的品牌和车型

保时捷（69 个 PP100）连续第五年在豪华车品牌中排名新车质量第一。**北京现代**（87 个 PP100）是排名第一的主流车品牌。**广汽传祺**（102 个 PP100）连续第六年获中国自主品牌第一。

北京现代有三个车型获得车型层面奖项，分别是**现代瑞纳**、**现代 Elantra 朗动**和**现代途胜**。

- 雷克萨斯品牌中获得车型层面奖项的是**雷克萨斯 NX**和**雷克萨斯 RX**。
- 梅赛德斯-奔驰品牌获得车型层面奖项的是**梅赛德斯-奔驰 CLA 级**和**梅赛德斯-奔驰 GLA 级**。
- 一汽丰田品牌获得车型层面奖项的是**丰田皇冠**和**丰田普拉多**。
- 上汽大众品牌获得车型层面奖项的是**大众 Polo**和**大众途安 L**。
- 长安轿车品牌获得车型层面奖项的是**长安 CS55**和**长安凌轩**。
- 该研究今年首次设立新能源汽车奖项，**荣威 eRX5**、**北汽新能源 EC 系列**和**比亚迪秦**荣获三强。J.D. Power 拟于 2019 年起在中国开展并发布新能源汽车新车质量研究及排名。

其他获得各自所在细分市场奖项的车型有**保时捷 Cayenne**、**凯迪拉克 XTS**、**斯柯达速派**、**广汽传祺 GS8**、**别克新 GL8**、**本田锋范**、**标致 408**和**宝骏 510**。

2018 中国新车质量研究 (IQS) 基于 2017 年 6 月至 2018 年 5 月之间购车的 33,404 位车主的真实反馈。研究覆盖 77 个品牌的 285 款车型，数据收集工作于 2017 年 12 月至 2018 年 7 月间在 71 个中国主要城市进行。

了解 J.D. Power 2018 中国新车质量研究 (IQS) 详细内容及购买完整版报告，请联系：china.marketing@jdpa.com

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，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，亚太区总部位于中国上海，并在北京、东京、新加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，集团四位创始人分别为：Athene Li、Joseph Pacini、Murphy Qiao 和 Carsten Geyer。更多信息，请访问 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。

媒体联系： 庄清湄; +86 21 8026 5719; shana.zhuang@jdpa.com

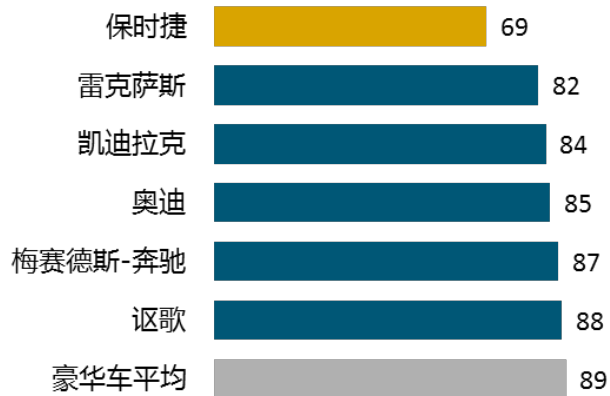
###

注：后附四张图表

J.D. Power 2018中国新车质量研究SM (IQS)

2018年IQS品牌排名 – 豪华车 行业平均及以上水平

每百辆车问题数 (PP100)



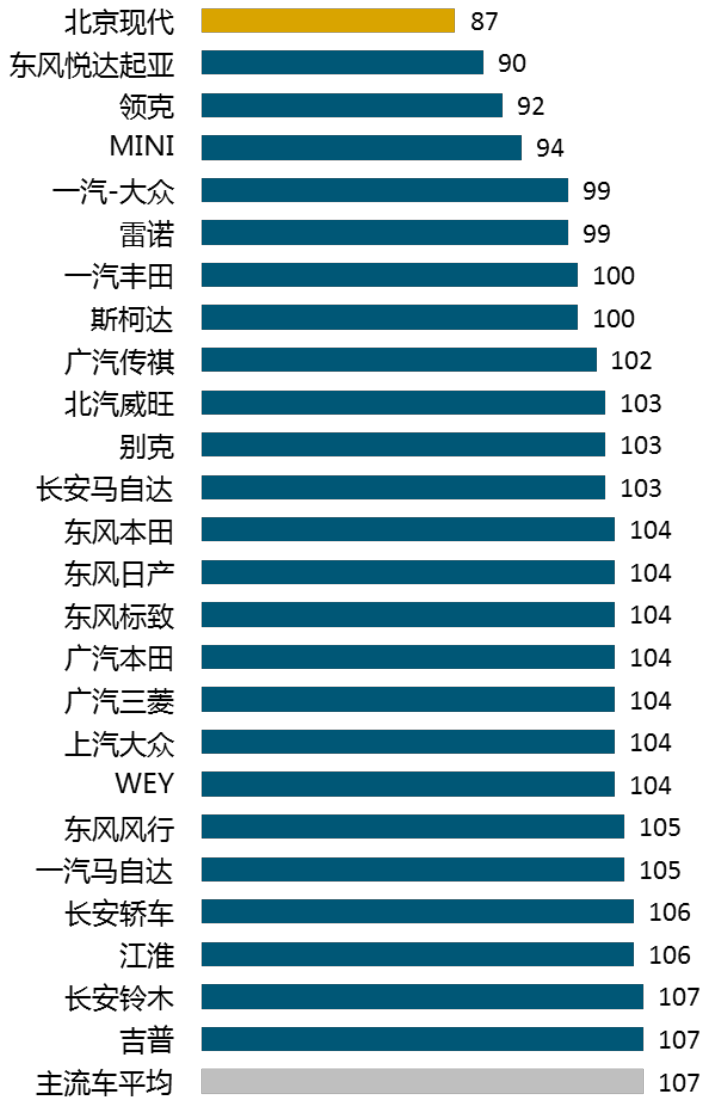
资料来源：J.D. Power 2018中国新车质量研究SM (IQS)

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2018中国新车质量研究SM (IQS)。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 2018中国新车质量研究SM (IQS)

2018年IQS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 2018中国新车质量研究SM (IQS)

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2018中国新车质量研究SM (IQS)。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 2018中国新车质量研究SM (IQS)

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

紧凑型轿车

第一名: 现代瑞纳
吉利金刚
宝骏310

中型高端经济型轿车

第一名: 标致408
起亚凯绅
现代名图

紧凑型高端轿车

第一名: 大众Polo
起亚K2
丰田威驰/威驰FS

中型高端轿车

第一名: 斯柯达速派
起亚K5
马自达6阿特兹

中型基础轿车

第一名: 本田锋范
现代悦纳
本田哥瑞 (并列)
标致301 (并列)

紧凑型豪华轿车

第一名: 梅赛德斯-奔驰CLA级
凯迪拉克ATS-L
沃尔沃S60L

中型轿车

第一名: 现代Elantra朗动
起亚K3
别克阅朗

中型豪华轿车

第一名: 凯迪拉克XTS (并列)
丰田皇冠 (并列)
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。

注意：在2018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。微型轿车、大型豪华轿车和微客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 2018中国新车质量研究^M (IQS)

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2018中国新车质量研究^M (IQS)。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 2018中国新车质量研究SM (IQS)

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 SUV、MPV、微客细分市场

微型SUV 第一名: 宝骏510 宝骏560 北汽绅宝X35	中型豪华SUV 第一名: 雷克萨斯RX 奥迪Q5 (并列) 宝马X3 (并列)
紧凑型SUV 第一名: 长安CS55 铃木维特拉 吉普自由侠 (并列) 日产劲客 (并列)	大型豪华SUV* 第一名: 保时捷Cayenne 梅赛德斯-奔驰GLE级
中型SUV 第一名: 现代途胜 荣威eRX5 标致4008	紧凑型MPV 第一名: 长安凌轩 长安欧尚A800 长安欧诺
大型SUV 第一名: 广汽传祺GS8 (并列) 丰田普拉多 (并列) 福特锐界	中型MPV 第一名: 大众途安L 五菱宏光S3 东风风行菱智
紧凑型豪华SUV 第一名: 雷克萨斯NX (并列) 梅赛德斯-奔驰GLA级 (并列) 讴歌CDX	大型MPV* 第一名: 别克新GL8 本田奥德赛

新能源汽车三强

荣威eRX5 北汽新能源EC系列 比亚迪秦

* 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。

注意：在2018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。微型轿车、大型豪华轿车和微客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 2018中国新车质量研究SM (IQS)

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2018中国新车质量研究SM (IQS)。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。