

J.D. Power 研究：中国车辆可靠性显著提升，但噪音问题抱怨增多

保时捷和北京现代分别获得豪华车和主流车品牌第一；11个品牌的18个车型分获各细分市场奖项

2019年11月28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）**今天发布的**2019中国车辆可靠性研究SM（VDS）**显示，2019年，中国汽车行业整体车辆可靠性取得了显著突破，各类质量问题有效改善，但噪音问题抱怨增多。

今年是J.D. Power连续第十年发布中国车辆可靠性研究。该研究衡量的是拥车期在13至48个月之间的中国车主在过去6个月中遇到的问题，包括8个问题类别（车身外观、车身内装、驾车经历、配置/操控/仪表板、音响/通讯/娱乐/导航、空调系统、座椅和发动机/变速系统）的177个问题症状。总体可靠性由平均每百辆车出现的问题数（PP100）来衡量，分数越低表明质量越好。

研究显示，今年行业整体车辆可靠性得分为114个PP100（较2018年下降31个PP100）。其中，拥车期在30至48个月（该时间段为2018年研究的拥车期范围）的车主报告的平均问题数为126个PP100，比2018年减少19个PP100，提升幅度高达13%。与2018年相比，2019年所有问题类别的PP100均取得了不同程度的进步。其中，“配置/操控/仪表盘”、“发动机/变速系统”和“车身内装”三类问题进步幅度最大，分别提升了7.1个PP100、5.5个PP100和5.2个PP100。

J.D. Power中国区汽车产品事业部总经理蔡明表示：“相比于2018年的微弱倒退，2019年中国汽车行业在车辆可靠性方面取得了喜人进步。在车市销量不振的情况下，新车质量与车辆可靠性双双进步，说明众车企在车市寒冬更加注重质量改进，力求以最好的状态迎接新的市场机会。”

研究也发现，2019年消费者对噪音问题的抱怨增多，风噪声过大（5.0个PP100，指来自车身周围的噪音）和胎噪声过大（4.6个PP100，指来自车身下方的噪音）为消费者抱怨最多的两个问题，且问题数比上年分别增加1.7个PP100和1.4个PP100。

对此，蔡明表示：“中国消费者对噪音格外敏感，噪音问题在新车质量研究和车辆可靠性研究中均位于前列。建议厂家在产品上市前针对中国消费者喜好进行有针对性的调整，采取多种手段降低车内噪声，如控制噪声源噪声水平和提高车辆隔音效果。”

以下为2019年研究的主要发现：

- **自主品牌进步显著，与国际品牌差距逐年缩小：**2019年自主品牌在车辆可靠性方面进步最为明显，问题数降低43个PP100，相较国际品牌（降低28个PP100）改善幅度更大。自主品牌与国际品牌的问题数差距也因此缩小至15个PP100，为2015年以来的最小差值。
- **故障/无法操作、杂音/异响和磨损/褪色三类问题数随拥车期增加逐年上升：**相比拥车一至二年的车主，拥车三至四年的车主在故障或无法工作类问题上高出9.2个PP100，在磨损和褪色类问题上高出6.5个PP100。其中，前雨刷/喷洗器故障或无法工作这一具体指标随拥车时间的增长每百辆车问题数增幅最大。

排名最高的品牌和车型

保时捷（87 个 PP100）荣获豪华车细分市场车辆可靠性第一名。宝马和凯迪拉克（89 个 PP100）并列豪华车细分市场车辆可靠性第二名。

北京现代（94 个 PP100）摘得主流车细分市场车辆可靠性第一，smart（100 个 PP100）排名第二，MINI（101 个 PP100）位列第三。

共有 18 款车型在 2019 年中国车辆可靠性研究中摘得细分市场奖项。

- 北京现代有四个车型获得细分市场奖项，分别是现代悦纳、现代Elantra领动、现代索纳塔九和现代ix35。
- 上汽大众有三个车型获得细分市场奖项，分别是大众Polo、大众凌渡和大众途昂。
- 宝马品牌获得车型层面奖项的是宝马X3（进口）和宝马X5。
- 雪佛兰品牌获得车型层面奖项的是雪佛兰赛欧和雪佛兰创酷。

其他获得各自所在细分市场奖项的车型有奥迪A6L、比亚迪宋MAX、凯迪拉克ATS-L、东风风光370、哈弗H1、本田艾力绅和雷克萨斯NX。

2019 中国车辆可靠性研究（VDS）基于 2015 年 1 月至 2018 年 6 月之间购车的 34,820 位车主的真实反馈。研究覆盖 69 个品牌的 284 款车型，数据收集工作于 2019 年 1 月至 2019 年 7 月间在 71 个中国主要城市进行。

欲了解 J.D. Power 2019 中国车辆可靠性研究（VDS）详细内容及购买完整版数据，请联系：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多个办公室。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 2019中国车辆可靠性研究SM (VDS)

2019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)



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 2019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2019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 2019中国车辆可靠性研究SM (VDS)

2019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)



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 2019 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2019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 2019中国车辆可靠性研究SM (VDS)

各细分市场中前三位车型
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: 雪佛兰赛欧
宝骏310

中型高端经济型轿车

第一名: 大众凌渡
大众高尔夫嘉旅
吉利博瑞

紧凑型高端轿车*

第一名: 大众Polo
丰田致炫/致享

中型高端轿车

第一名: 现代索纳塔九
福特金牛座
起亚K5

中型基础轿车

第一名: 现代悦纳
大众桑塔纳
雪佛兰科沃兹

紧凑型豪华轿车

第一名: 凯迪拉克ATS-L
宝马3系列
奥迪A4L

中型轿车

第一名: 现代Elantra领动
现代Elantra朗动
福特福睿斯

中型豪华轿车*

第一名: 奥迪A6L
宝马5系列

* 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2019中国车辆可靠性研究中, 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。微型轿车和大型豪华轿车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 2019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2019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 2019中国车辆可靠性研究SM (VDS)

各细分市场中前三位车型
细分市场平均及以上水平
SUV、MPV细分市场

微型SUV	中型豪华SUV
第一名: 哈弗H1 哈弗H2 吉利远景X3	第一名: 宝马X3(进口) 凯迪拉克XT5 保时捷Macan
紧凑型SUV	大型豪华SUV*
第一名: 雪佛兰创酷 福特翼搏 现代ix25	第一名: 宝马X5
中型SUV	紧凑型MPV
第一名: 现代ix35 雪佛兰科帕奇 奇瑞瑞虎7	第一名: 东风风光370 宝骏730 江淮瑞风M3
大型SUV	中型MPV*
第一名: 大众途昂 现代胜达 大众途观L	第一名: 比亚迪宋MAX 大众途安L
紧凑型豪华SUV	大型MPV
第一名: 雷克萨斯NX 奥迪Q3 宝马X1	第一名: 本田艾力绅 别克全新GL8 别克新GL8

* 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2019中国车辆可靠性研究中，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。微型轿车和大型豪华轿车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 2019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2019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。