

J.D. Power 洞察：车内异味抱怨是“中国特色”

2018年8月28日，上海 – 中国车主与车内异味的纠葛由来已久，[J.D. Power \(君迪\)](#) 中国新车质量研究 (IQS) 发现，中国车主早在五年前谈及汽车内装问题时就会主动提及车内异味，2016 年和 2017 年，车内异味连续两年成为中国车主抱怨最多的新车质量问题。有效解决车内异味问题对于提升汽车厂商、经销商的客户满意度至关重要。日前举办的“2018 汽车环保座舱国际论坛”上，J.D. Power 中国区汽车事业部总监黄延灵发表主题演讲，深度剖析了车内异味的成因和解决办法。

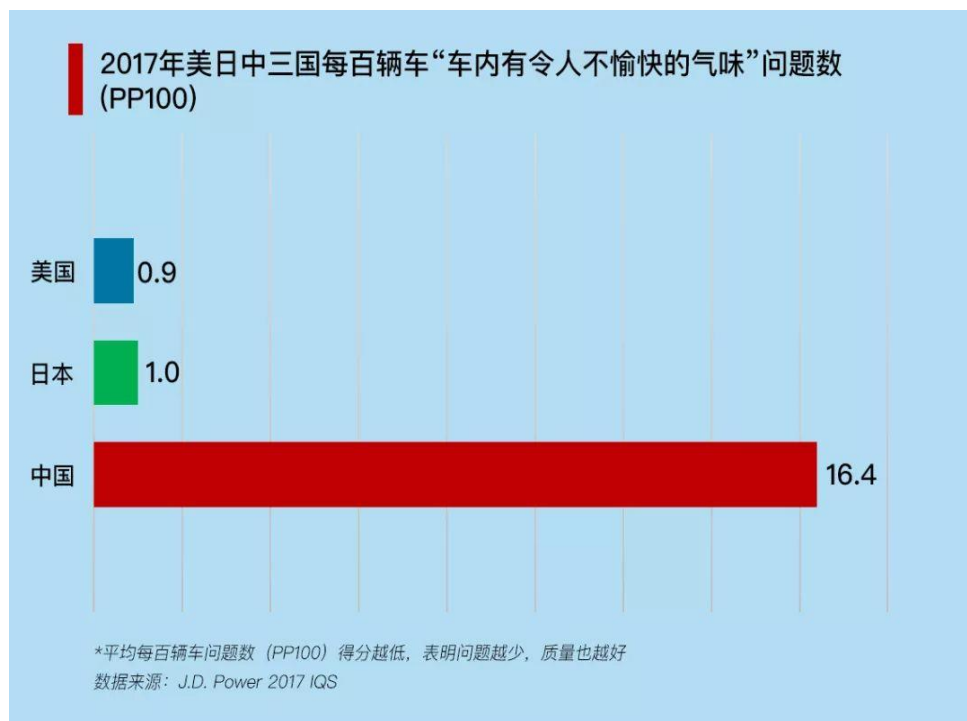


J.D. Power 中国区汽车事业部总监黄延灵

中国车主对车内异味问题的抱怨远超美国

车内异味在中国市场一直是顽疾。过去两年的中国新车质量研究 (IQS) 显示，“车内有令人不愉快的气味”高居新车问题榜首，2016 年每百辆车问题数为 16 个 PP100，2017 年增长到 16.4 个 PP100。

但对比 J.D. Power 2017 年在美国、日本和中国市场的 IQS 调研结果发现，三国消费者对于新车异味的看法截然不同。对于车内异味这一问题症状，中国车主抱怨人数最多，远超美国和日本。当中国车主对新车味道避之不及时，美国消费者甚至会特地购买“新车气味”的香薰片以保证味道持久。

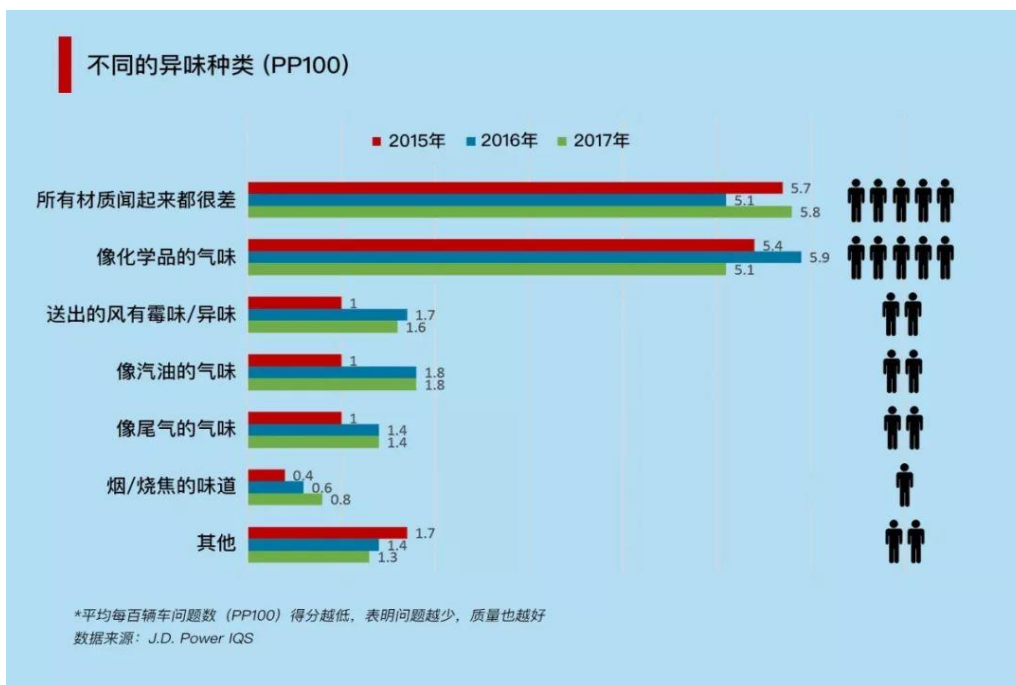


中国消费者之所以对车内异味格外敏感, 一定程度上受到了外部环境的影响, 持续的空气污染以及室内异味致病的新闻报道, 使中国消费者更加关注空气质量。因此, 解决“中国特色”的车内异味问题, 除了从异味源头阻断, 还要改善中国消费者对于车内气味的认知。

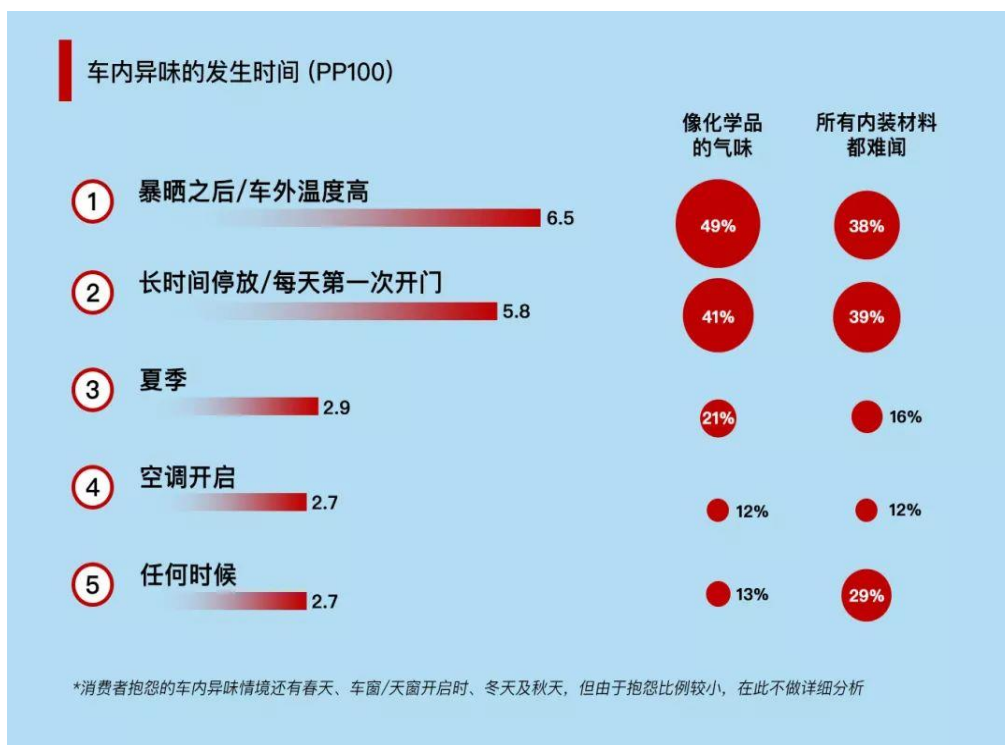
中国车主对车内气味了解匮乏

虽然中国消费者常常抱怨车内异味, 但无论是对于气味种类还是异味散发部位, 中国车主均没有明确的认知。中国车主对车内气味识别度较低, 对于车内异味的判断相对主观。即使厂商表明车内空气质量符合国家标准, 从技术角度论证车内气味的无害性, 但仍有部分消费者不相信, 存在盲目抱怨。

- 对于不同的异味种类, 表示“所有材质闻起来都很差”和“像化学品的气味”的车主原话最多, 且近三年没有明显改善。抱怨较少的是“送出的风有霉味/异味”、“像汽油的气味”、“像尾气的气味”以及“烟/烧焦的味道”。



- 对于车内异味发生的时间, 中国消费者认为主要发生在暴晒、车外温度较高的时候, 长时间停放、每天第一次开门也占比较高。

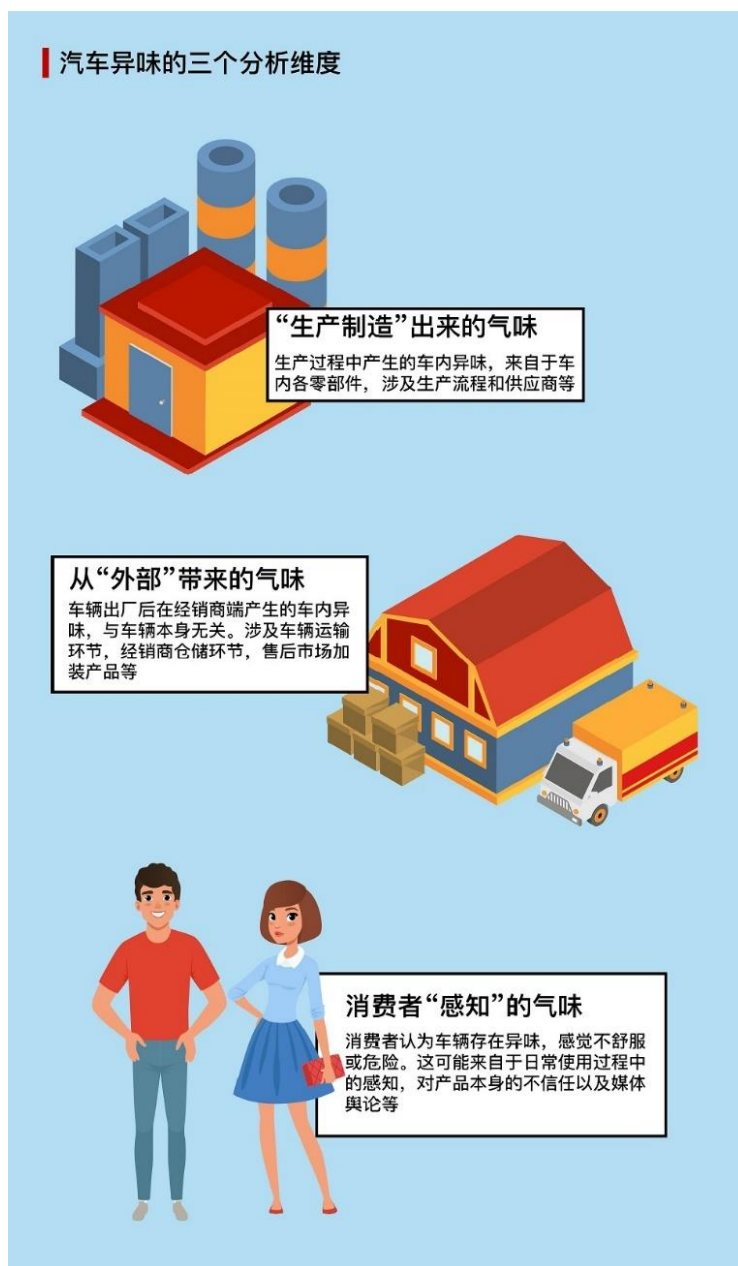


- 对于车内异味的发生部位, 87%的中国车主认为气味源于座椅, 抱怨比例高达 87%; 其次是车门内饰板 (9%)、仪表板和中控台 (2%)

车内异味三大源头和四个关键问题

车内异味的源头大致可以分为三类：

- “生产制造”出来的气味。指生产过程中产生的车内异味，主要来自车内各零部件，涉及生产流程和各级供应商。
- 源自外部的的气味。指车辆出厂后在经销商端产生的车内异味，与车辆本身无关，主要来自车辆运输、经销商仓储和售后市场加装产品等环节。
- “消费者”感知的气味。指消费者主观上认为车辆存在异味，感觉不舒服或存在危险，这可能来自消费者日常使用过程中的感知、对产品的不信任以及媒体对气味问题的报道导向等因素。



要解决上述三大车内异味，汽车厂商和经销商需要注重思考四个问题：产生车内异味的因素有哪些？如何减轻异味？影响消费者感知的因素有哪些？如何影响消费者感知？

针对“生产制造出来的气味”和“从外部带来的气味”，汽车厂商和经销商可以通过确定气味来源、改善物料流程和环境来对车内异味进行控制，例如如果汽车库存/装潢区有废机油桶和垃圾等，汽车内饰和座椅很可能吸附化学品气味，经销商因而需要对汽车运输环境进行改善；如果汽车内真皮座椅为外部采购，粘合剂的采用可能造成大量异味，汽车厂商和经销商则应为此类消费者提供异味分析服务和处理异味的产品等。

另外，面对中国市场的特殊性，改善消费者对汽车气味的认知同样重要。除了普及车内气味相关知识、加强售后关怀，给予消费者积极的心理暗示也非常有效，例如在汽车出风口处标注

“Airclean”（空气净化）在 J.D. Power 过往研究中被证实对消费者认知产生了正面影响。

###

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/about-us/press-release-info

媒体联系：王若霏 +86 21 8026 5804 / ruopei.wang@jdpa.com

