

J.D. Power 研究：拥车时间越久，设计缺陷类抱怨越突出

保时捷、一汽丰田和WEY分别排名豪华车、主流车和自主品牌第一

2022年11月3日，上海 — 全球领先的消费者洞察与市场研究机构J.D. Power | 君迪今日正式发布2022中国车辆可靠性研究SM (VDS)，研究显示，2022年，设计缺陷类问题的抱怨数达到了78个PP100，占行业总抱怨数的42%，且随着拥车期的延长，由设计缺陷引起的抱怨数呈不断上升趋势。

今年是J.D. Power连续第13年发布中国车辆可靠性研究，亦是全新一代车辆可靠性研究平台 (VDS 2022) 启用的第一年。新平台增加了衡量车载技术长期质量表现的问题，并且增加了“驾驶辅助”问题类别。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，涵盖9个问题类别（车身外观、车身内装、驾驶体验、配置/操控系统/仪表盘、信息娱乐系统、空调、座椅、动力总成和驾驶辅助）的177个汽车质量问题。总体可靠性由平均每百辆车问题数（PP100）来衡量，分数越低表明质量越好。

质量问题分为故障类和设计缺陷类，故障类主要是指发生故障后影响正常功能的问题，设计缺陷类主要是指由于设计的原因导致用户使用不便的问题。研究显示，在不同的拥车阶段，故障类问题的抱怨均高于设计类问题，但抱怨数随着拥车时间的推移，并没有明显的变化；而设计缺陷类问题则随拥车期的延长，呈现持续上升的趋势。在拥车 1-2 年时，用户对设计类问题的抱怨数为 68 个 PP100；拥车期进入 2-3 年和 3~4 年这两个阶段时，用户对该类别的抱怨数分别上升至 81 个 PP100 和 96 个 PP100，反映出设计缺陷类问题在车龄较大车型中更为显著。

J.D. Power中国区汽车产品事业部总经理杨涛表示：“设计缺陷类的抱怨在长期质量中的占比不断上升，与今年发布的《中国新车质量研究》呈现一致的趋势，反映出设计缺陷类的质量抱怨，无论在新车阶段，还是长期拥车阶段，都持续影响着用户体验和满意度。事实上，随着智能化进程的不断推进，硬件和软件都将影响质量表现，车企需要在开发阶段就形成一体化的战略思维，提升软硬件协同迭代的能力。”

以下为研究的其他发现：

- **豪华品牌的可靠性表现处于领先地位：**今年豪华品牌的可靠性表现为163个PP100，相较主流品牌（184个PP100）减少了21个PP100。其中，车身外观，车身内装和座椅是豪华品牌领先主流品牌最多的三个方面，抱怨数分别低于主流品牌7.1个PP100、3.6个PP100和3.4个PP100。
- **设计缺陷类问题中，信息娱乐系统抱怨数最高：**信息娱乐系统的总抱怨数为24个PP100，其中由设计缺陷造成的抱怨数占到17个PP100，成为9大问题类别中设计类问题抱怨最高的类别。针对信息娱乐系统，抱怨最集中的前五大问题分别是：收音机难以/无法收到信号、电源插座/USB接口数量不够、触摸屏/显示屏不易看清/反光严重/容易变脏、车载导航系统不准确/地图陈旧、内置语音识别 - 经常无法识别指令，或不容易理解/使用。
- **自主品牌在紧凑型轿车的可靠性上具有优势：**从细分市场来看，自主品牌的紧凑型轿车整体抱怨数为158个PP100，优于行业平均6个PP100。此外，自主品牌在中型基础轿车和中型高端经济型轿车的细分市场也有一定竞争力，但在SUV和MPV市场的可靠性表现略逊于其他阵营。

排名最高的品牌和车型

保时捷（136 个 PP100）荣获豪华车品牌可靠性第一名。路虎（145 个 PP100）和宝马（147 个 PP100）分列豪华车品牌第二和第三名。

一汽丰田（159 个 PP100）荣获主流车品牌可靠性第一。长安福特（168 个 PP100）别克（170 个 PP100）分列主流车品牌第二和第三。

除此之外，WEY（177 个 PP100）荣获中国自主品牌可靠性第一，吉利（178 个 PP100）和领克（178 个 PP100）并列自主品牌第二。

车型层面，共有 12 个品牌的 16 款车型在 2022 年中国车辆可靠性研究中摘得细分市场奖项。

- 宝马获得车型层面奖项的是宝马1系列、宝马5系列和宝马X1。
- 保时捷获得车型层面奖项的是保时捷Cayenne、保时捷Macan。
- 上汽大众获得车型层面奖项的是大众Polo和大众帕萨特。

其他获得各自所在细分市场奖项的车型有宝骏360、别克全新GL8、雪佛兰新科沃兹、福特锐界、广汽传祺GS3、吉利缤瑞、本田缤智、现代名图、丰田RAV4。

2022 中国车辆可靠性研究（VDS）基于 2017 年 12 月至 2021 年 5 月之间购车的 37,345 位车主的真实反馈。研究覆盖 48 个品牌的 208 款车型，数据收集工作于 2022 年 1 月至 2022 年 6 月间在 70 个中国主要城市进行。

欲了解 J.D. Power 2022 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：王梦梦 +86 21 8026 5719/ mengmeng.wang@jdpa.com

###

注：后附五张图表

J.D. Power 2022中国车辆可靠性研究SM (VDS)

豪华车品牌排名

行业平均及以上水平

每百辆车问题数 (PP100)



注：无足量车型（即所有车型样本量均不足100）的品牌不参与品牌排名。

资料来源：J.D. Power 2022中国车辆可靠性研究SM (VDS)

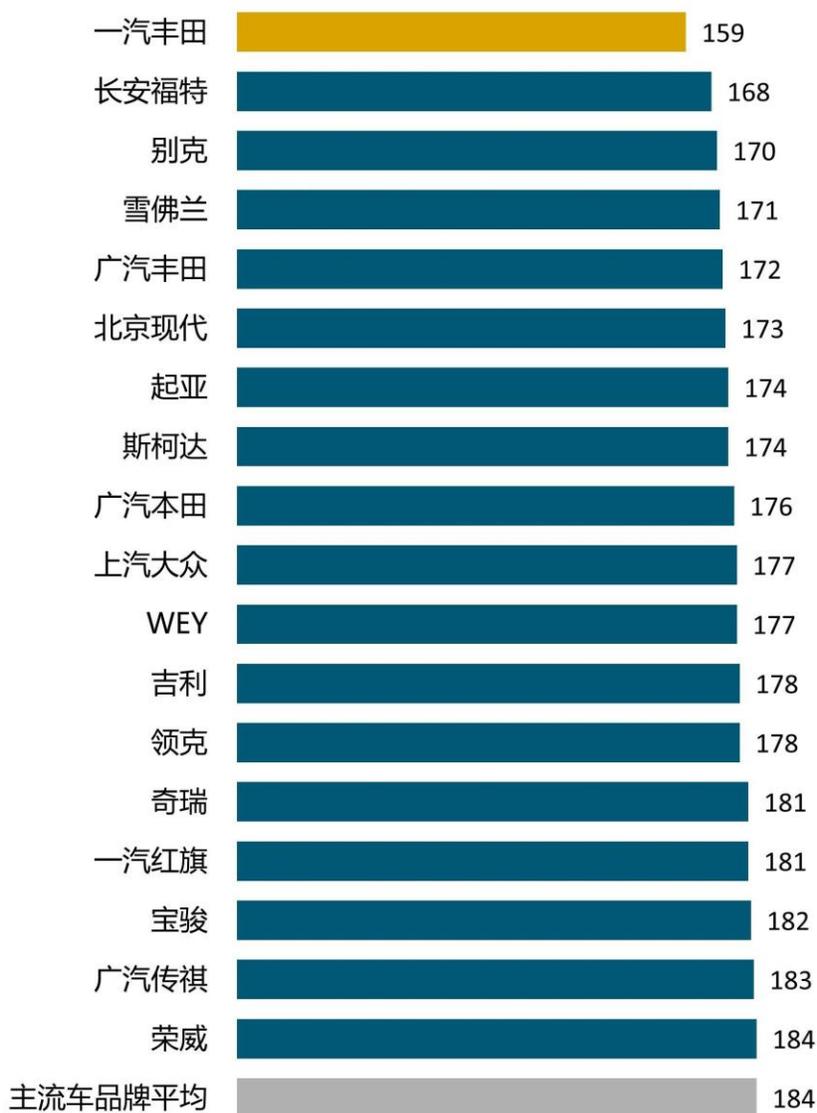
从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power 是发布者，并标明资料来源于2022中国车辆可靠性研究SM (VDS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power 事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power 2022中国车辆可靠性研究SM (VDS)

主流车品牌排名

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；
无足量车型（即所有车型样本量均不足100）的品牌不参与品牌排名。

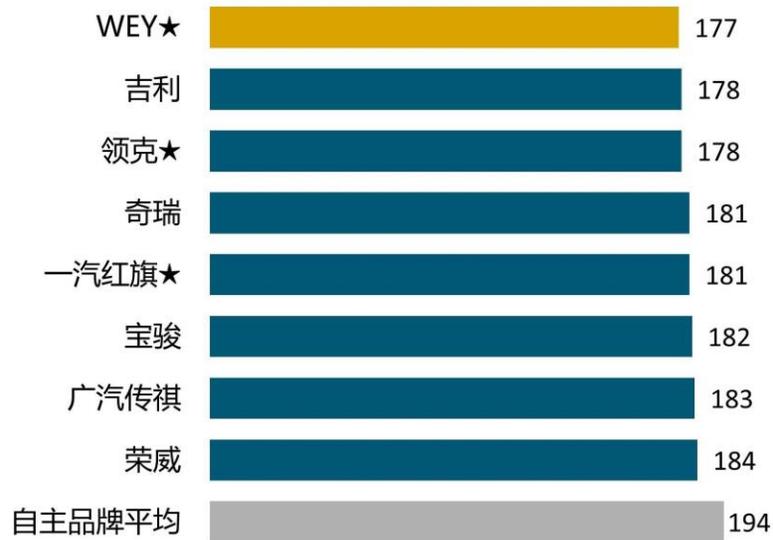
资料来源：J.D. Power 2022中国车辆可靠性研究SM (VDS)

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2022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 2022中国车辆可靠性研究SM (VDS)

自主品牌排名

行业平均及以上水平
每百辆车问题数 (PP100)



注：★为自主高端品牌，即50%以上销量由旗下高端车型贡献的自主品牌；自主高端车型为厂商建议零售均价超过15万人民币的车型。

得分相同的品牌根据英文首字母先后顺序排列；无足量车型（即所有车型样本量均不足100）的品牌不参与品牌排名。

资料来源：J.D. Power 2022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2022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 2022中国车辆可靠性研究SM (VDS)

细分市场中前三名车型 轿车细分市场

紧凑型高端轿车

第一名：大众Polo
第二名：本田飞度
第三名：丰田威驰/威驰 FS

中型高端轿车

第一名：大众帕萨特
第二名：丰田凯美瑞
第三名：福特蒙迪欧

中型基础轿车

第一名：雪佛兰新科沃兹
第二名：现代悦纳
第三名：雪佛兰科沃兹

紧凑型豪华轿车

第一名：宝马1系列
第二名：凯迪拉克ATS-L
第三名：英菲尼迪Q50L

中型轿车

第一名：吉利缤瑞
第二名：丰田卡罗拉
第三名：日产轩逸经典（并列）
第三名：丰田雷凌（并列）

中型豪华轿车

第一名：宝马5系列
第二名：凯迪拉克XTS
第三名：梅赛德斯-奔驰E级

中型高端经济型轿车

第一名：现代名图
第二名：起亚凯绅
第三名：大众凌渡

* 注意：在2022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。大型豪华轿车细分市场不满足上述标准，因而没有奖项颁出。

资料来源：J.D. Power 2022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2022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 2022中国车辆可靠性研究SM (VDS)

细分市场中前三名车型 SUV、MPV细分市场

微型SUV

第一名：广汽传祺GS3

第二名：长安CS35

第三名：起亚奕跑

紧凑型SUV

第一名：本田缤智

第二名：奇瑞瑞虎5x

第三名：吉利远景X6/X6 Pro (并列)

第三名：本田XR-V (并列)

第三名：丰田奕泽 (并列)

中型SUV

第一名：丰田RAV4

第二名：雪佛兰探界者

第三名：起亚智跑

大型SUV

第一名：福特锐界

第二名：本田冠道

第三名：大众途观L

紧凑型豪华SUV

第一名：宝马X1

第二名：雷克萨斯NX

第三名：英菲尼迪QX50

中型豪华SUV

第一名：保时捷Macan

第二名：梅赛德斯-奔驰GLC级

第三名：路虎发现神行/发现运动版

大型豪华SUV

第一名：保时捷Cayenne

第二名：路虎揽胜

第三名：路虎揽胜运动版

紧凑型MPV*

第一名：宝骏360

第二名：宝骏730

大型MPV*

第一名：别克全新GL8

第二名：本田奥德赛

* 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2022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。大型豪华轿车细分市场不满足上述标准，因而没有奖项颁出。

资料来源：J.D. Power 2022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2022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。