

J.D. Power 研究：中国车辆可靠性水平趋于稳定，智能化配置的长期感知质量有待提升

保时捷、一汽丰田和WEY分别排名豪华品牌、主流品牌和自主品牌第一

2023年10月26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**2023中国车辆可靠性研究SM (VDS)**，研究显示，2023年VDS行业整体问题抱怨数为180个PP100，与去年持平。前20大问题的PP100占比为34%，较去年下降2个百分点，与2023新车质量研究 (IQS) 都呈现出头部抱怨的问题数占比下降的趋势。在车辆长期可靠性和新车质量管控方面，全行业都面临着消费者抱怨问题点更加分散的挑战。

今年是J.D. Power连续第14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) 启用的第二年。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个月之间的中国燃油车车主在过去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个汽车质量问题点。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。

该研究中的质量问题分为两大类，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，故障类问题有所上升，由2022年的102个PP100上升至106个PP100，设计类问题得到改善，较上一年减少了4个PP100，为74个PP100。在九个问题类别中，空调、座椅和车身内装的问题抱怨均较去年有所上升，且这三个类别的故障类问题明显增加。

J.D. Power中国区汽车产品事业部总经理杨涛表示：“尽管车企们都将质量视作生命线，但部分车企对保修期后的质量表现并未给予足够重视，然而这些问题直接影响着消费者对车辆长期可靠性和耐久质量的感受。在自主品牌纷纷扬帆‘出海’的当下，除了有吸引力的科技配置，中国车企更需关注长期质量表现，在研发阶段以更前瞻的视角进行设计开发，同时，基于不同地区适应性和用户使用工况数据来优化整车和零部件的试验计划。”

以下为研究的其他发现：

- **提升驾驶辅助可靠性的四个着力点：**在驾驶辅助方面，盲区监测的警报扰人程度、倒车影像镜头耐脏性、前车碰撞预警的准确性和巡航系统的稳定性，是用户最容易感知的四大问题，也是车企提升驾驶辅助体验的着力点。与智能化相关的驾驶辅助功能，车企可通过软件升级，实现低成本，高成效的功能体验改善和可靠性提升。
- **智能化配置的长期可靠性和耐久性值得关注：**长期可靠性质量(VDS)与新车质量(IQS)的问题数相比，增加了28.4个PP100。其中，与智能化相关的信息娱乐系统和驾驶辅助类别问题抱怨增长较为明显。信息娱乐系统的触控屏操作不灵敏和驾驶辅助中的倒车影像无法工作，是用户在长期拥车后抱怨明显增长的问题点。厂商提升智能化配置的长期质量，需从产品设计的生命力和耐久性的工程标准两方面入手。
- **自主品牌需关注车辆在中低里程数时的可靠性表现：**自主品牌车辆在2万公里以下和4~8万公里的PP100均高于其他国别的品牌。在中国车企加速全球化战略的当下，中低里程数下的质量短板须成为自主品牌关注和提升的重点课题。

- **经销商提供系统更新类服务，可有效提升用户使用体验：**车主通过多种渠道对导航/地图、音响/娱乐系统、蓝牙及车载智能语音助手等功能进行升级。近九成用户在通过经销商门店更新后，表示使用体验更好，而74%的用户使用OTA在线升级后，认为体验变得更好。一方面，经销商需要提供持续的升级服务保持产品可靠性；另一方面，车企需要重点提升OTA升级的使用体验，以给用户不同的选择。

排名最高的品牌和车型

保时捷（137个PP100）荣获豪华品牌可靠性第一。**宝马**（140个PP100）和**路虎**（140个PP100）并列豪华品牌第二。

一汽丰田（142个PP100）荣获主流品牌可靠性第一。**长安福特**（157个PP100）和**广汽丰田**（166个PP100）分列主流品牌第二和第三。

WEY（180个PP100）荣获中国自主品牌可靠性第一，**领克**（181个PP100）位列中国自主品牌第二，**奇瑞**（182个PP100）和**一汽红旗**（182个PP100）并列中国自主品牌第三。

车型层面，共有14个品牌的22款车型在2023年中国车辆可靠性研究中摘得细分市场奖项¹。

- 宝马获得车型层面奖项的是**宝马5系列**、**宝马7系列**和**宝马X1**。
- 长安福特获得车型层面奖项的是**福特蒙迪欧**和**福特锐界**。
- 一汽丰田获得车型层面奖项的是**丰田威驰/威驰FS**、**丰田卡罗拉**、**丰田奕泽**和**丰田RAV4**。
- 梅赛德斯-奔驰获得车型层面奖项的是**梅赛德斯-奔驰A级**和**梅赛德斯-奔驰GLC级**。
- 上汽大众获得车型层面奖项的是**大众Polo**和**大众途铠**。

其他获得各自所在细分市场奖项的车型有**宝骏730**、**凯迪拉克XTS**、**广汽传祺GS4**、**吉利缤越**、**本田奥德赛**、**现代ix35**、**路虎揽胜**、**斯柯达柯米克**和**丰田凯美瑞**。

2023中国车辆可靠性研究SM（VDS）基于2018年12月至2022年5月之间购车的37,973位车主的真实反馈。研究覆盖46个品牌的247款车型，数据收集工作于2023年1月至6月间在81个中国主要城市进行。

欲了解**J.D. Power 2023中国车辆可靠性研究SM（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

¹奖项按品牌英文首字母排序

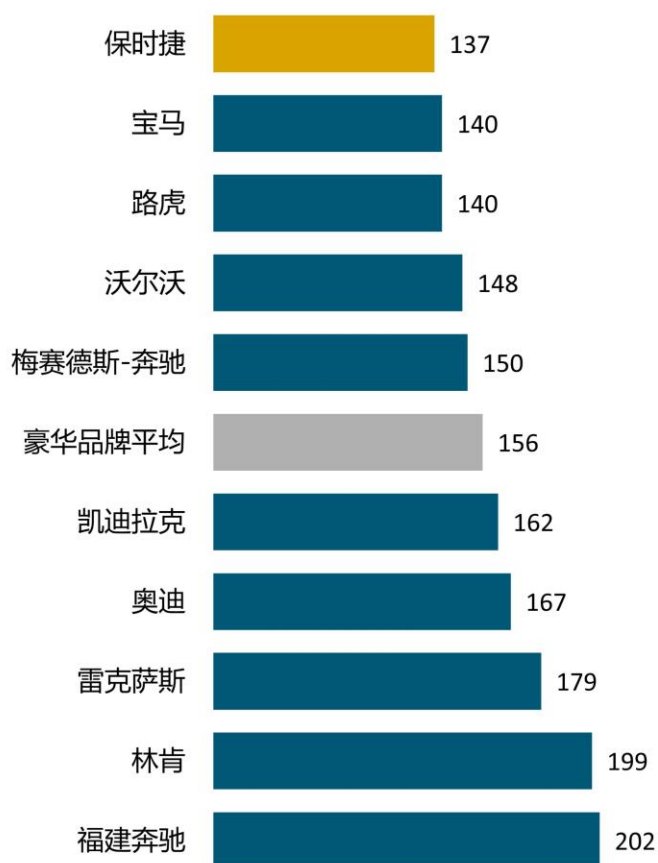
###

注：后附七张图表

J.D. Power 2023中国车辆可靠性研究SM (VDS)

豪华品牌排名

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；

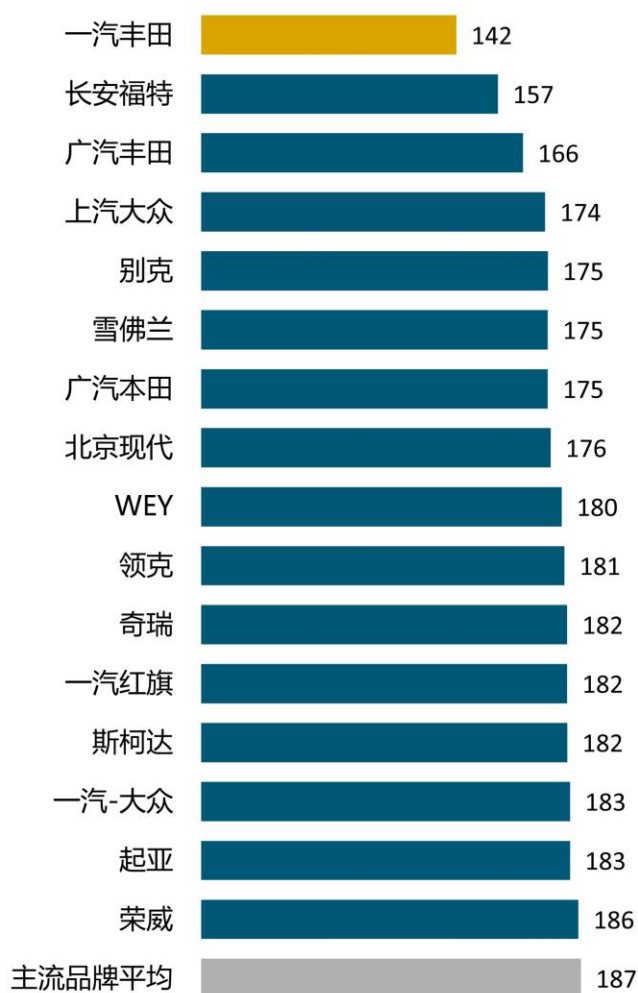
资料来源：J.D. Power 2023中国车辆可靠性研究SM (VDS)

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2023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 2023中国车辆可靠性研究SM (VDS)

主流品牌排名(1/2)

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；

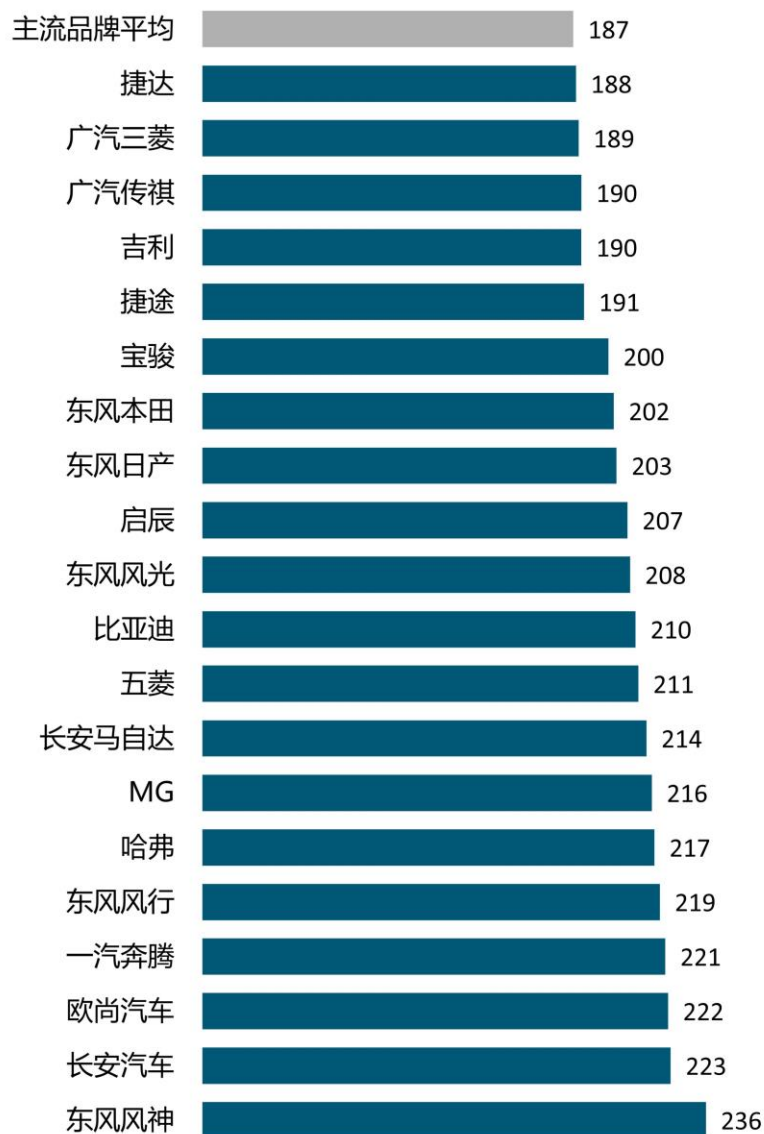
资料来源：J.D. Power 2023中国车辆可靠性研究SM (VDS)

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2023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 2023中国车辆可靠性研究SM (VDS)

主流品牌排名(2/2)

每百辆车问题数 (PP100)



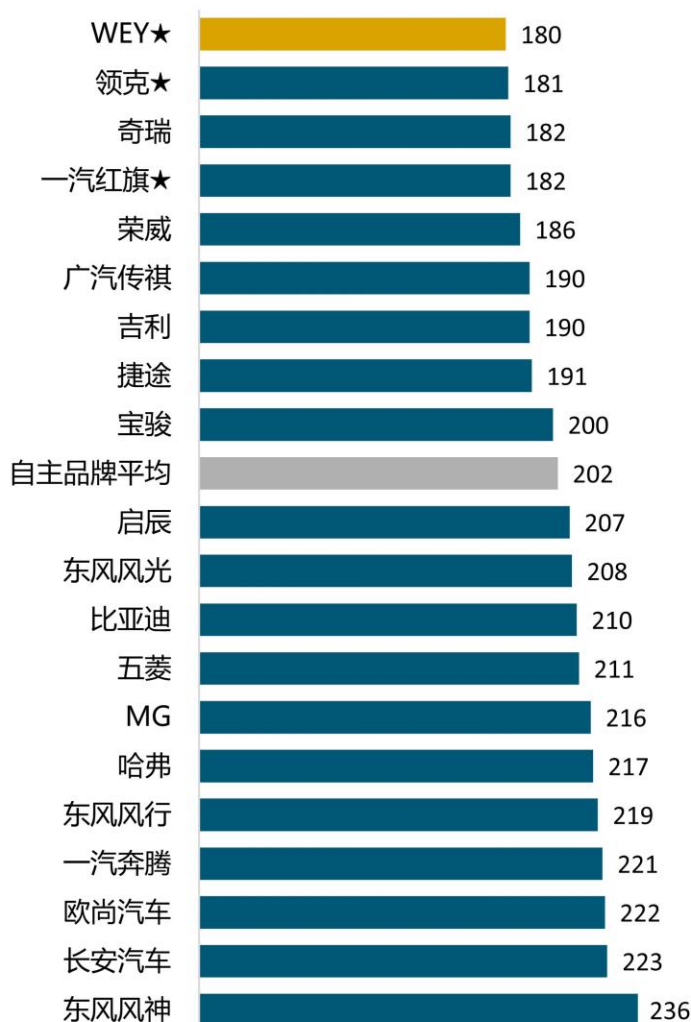
注：得分相同的品牌根据英文首字母先后顺序排列；

资料来源：J.D. Power 2023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2023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 2023中国车辆可靠性研究SM (VDS)

自主品牌排名 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；

★为自主高端品牌，50%以上的销量来自自主高端车型的品牌定义为自主高端品牌。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。

资料来源：J.D. Power 2023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2023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 2023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

紧凑型轿车

第一名：丰田威驰/威驰FS
第二名：现代悦纳
第三名：现代瑞纳

紧凑型高端轿车

第一名：大众Polo
第二名：丰田雷凌
第三名：斯柯达昕锐/昕动

紧凑型豪华轿车

第一名：凯迪拉克XTS (并列)
第一名：梅赛德斯-奔驰A级 (并列)
第三名：宝马3系列

中型经济型轿车

第一名：丰田卡罗拉
第二名：福特福克斯
第三名：大众朗逸

中型轿车

第一名：福特蒙迪欧
第二名：大众凌渡
第三名：现代名图

中型高端轿车

第一名：丰田凯美瑞
第二名：丰田亚洲龙
第三名：别克君威

中型豪华轿车*

第一名：宝马5系列

大型豪华轿车*

第一名：宝马7系列
第二名：梅赛德斯-奔驰S级

* 本细分市场中其他车型的表现超过细分市场平均水平。

资料来源：J.D. Power 2023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2023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 2023中国车辆可靠性研究SM (VDS)

细分市场中前三名车型 SUV细分市场

紧凑型SUV

第一名：吉利缤越
第二名：广汽传祺GS3
第三名：奇瑞瑞虎3x

紧凑型高端SUV

第一名：广汽传祺GS4 (并列)
第一名：斯柯达柯米克 (并列)
第一名：大众途铠 (并列)

紧凑型豪华SUV

第一名：宝马X1
第二名：沃尔沃XC40
第三名：凯迪拉克XT4

中型经济型SUV

第一名：现代ix35
第二名：本田缤智
第三名：本田XR-V

中型SUV

第一名：丰田奕泽
第二名：起亚智跑
第三名：现代途胜

中型高端SUV

第一名：丰田RAV4
第二名：本田皓影
第三名：丰田威兰达

中型豪华SUV

第一名：梅赛德斯-奔驰GLC级
第二名：保时捷Macan
第三名：路虎发现运动版

大型SUV

第一名：福特锐界
第二名：本田冠道
第三名：丰田汉兰达

大型豪华SUV

第一名：路虎揽胜
第二名：保时捷Cayenne
第三名：宝马X5(进口)

资料来源：J.D. Power 2023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2023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 2023中国车辆可靠性研究SM (VDS)

细分市场中前三名车型 MPV细分市场

紧凑型MPV

第一名：宝骏730
第二名：五菱宏光 Plus (并列)
第二名：五菱宏光 S/S1 (并列)

大型MPV*

第一名：本田奥德赛
第二名：别克全新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2023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。中型MPV, 豪华MPV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 2023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2023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。