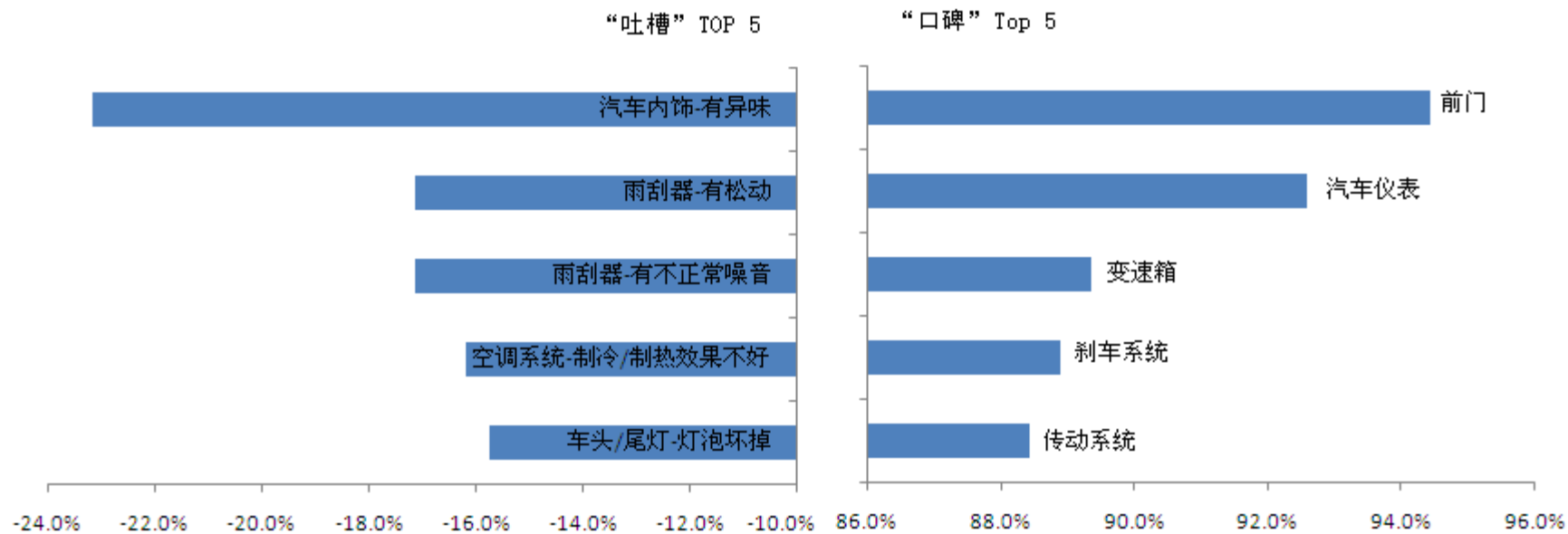


别克凯越汽车质量调查报告

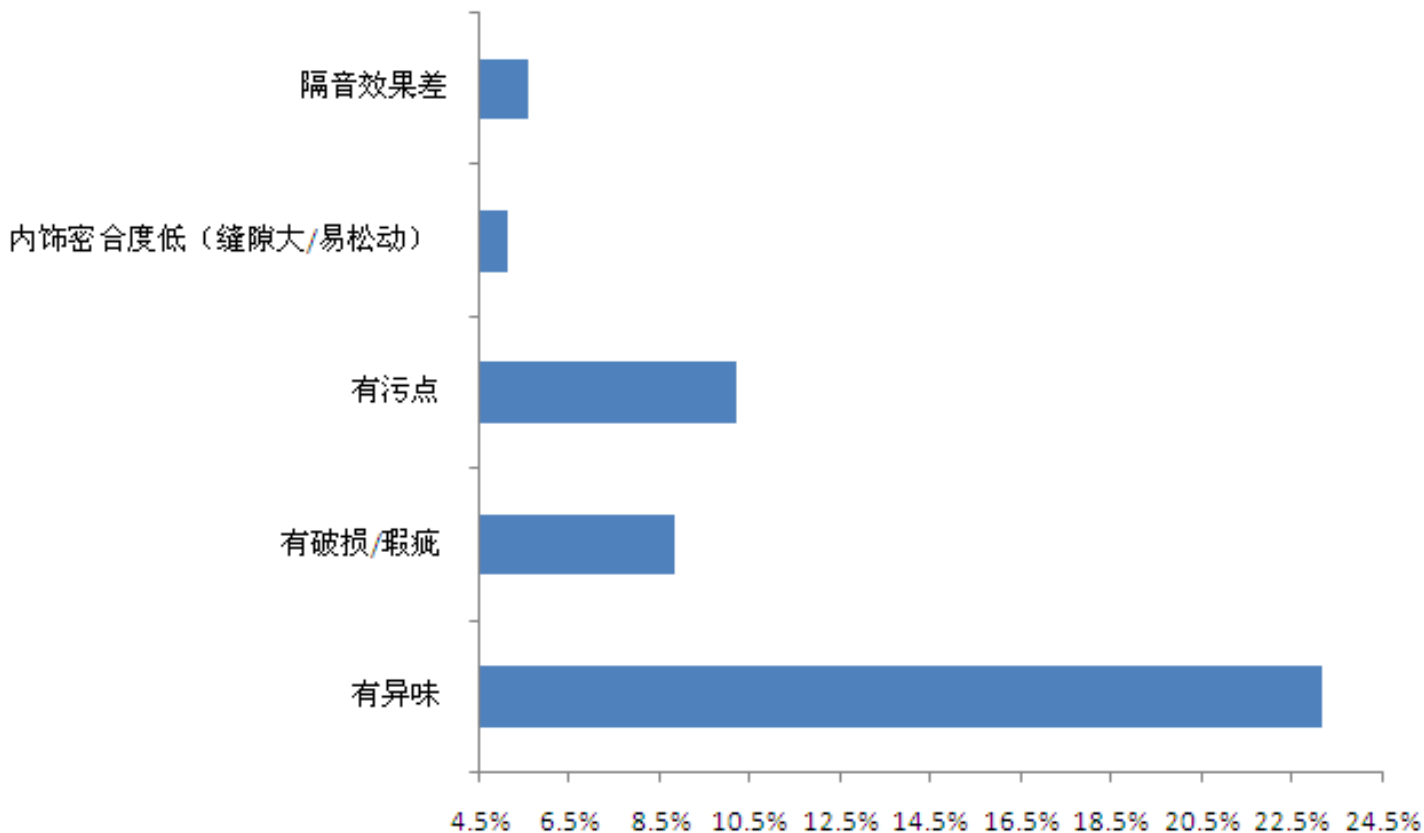
第一调查&佐思信息汽车研究部 联合发布
2014年3月





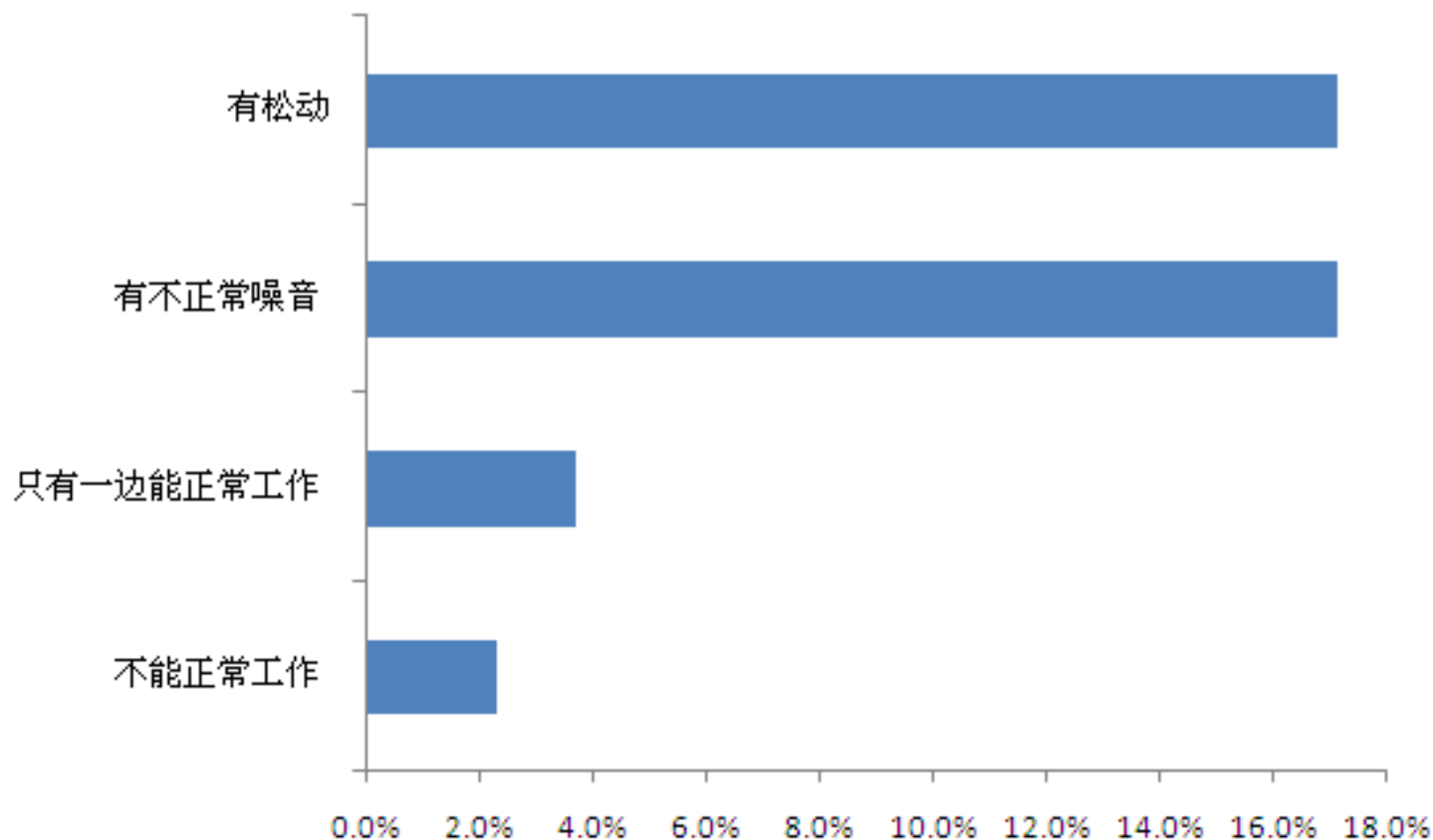
- 别克凯越综合“吐槽”指数仅为3.4%，共涉及车门、发动机等16大类部件124个“吐槽点”，别克凯越车主对爱车的综合评价尚佳。
- 汽车内饰有异味、雨刮器有松动、雨刮器有不正常噪音、空调系统制冷/制热效果不好以及车头/尾灯的灯泡坏掉是别克凯越车主反馈最容易出现的五大质量问题，“吐槽”率分别为23.1%，17.1%，17.1%，16.2%和15.7%。
- 在汽车内各个部件中，前门的质量问题别克凯越车主反馈的最少，“口碑”值达94.4%，紧随其后的分别是汽车仪表、变速箱、刹车系统、传动系统，“口碑”值分别为92.6%，89.4%，88.9%和88.4%。
- 注1：“吐槽”是指针对汽车部件的质量问题反馈；
- 注2：“吐槽”指数是指“吐槽”总数/参与总人数。

汽车内饰质量“吐槽”分布



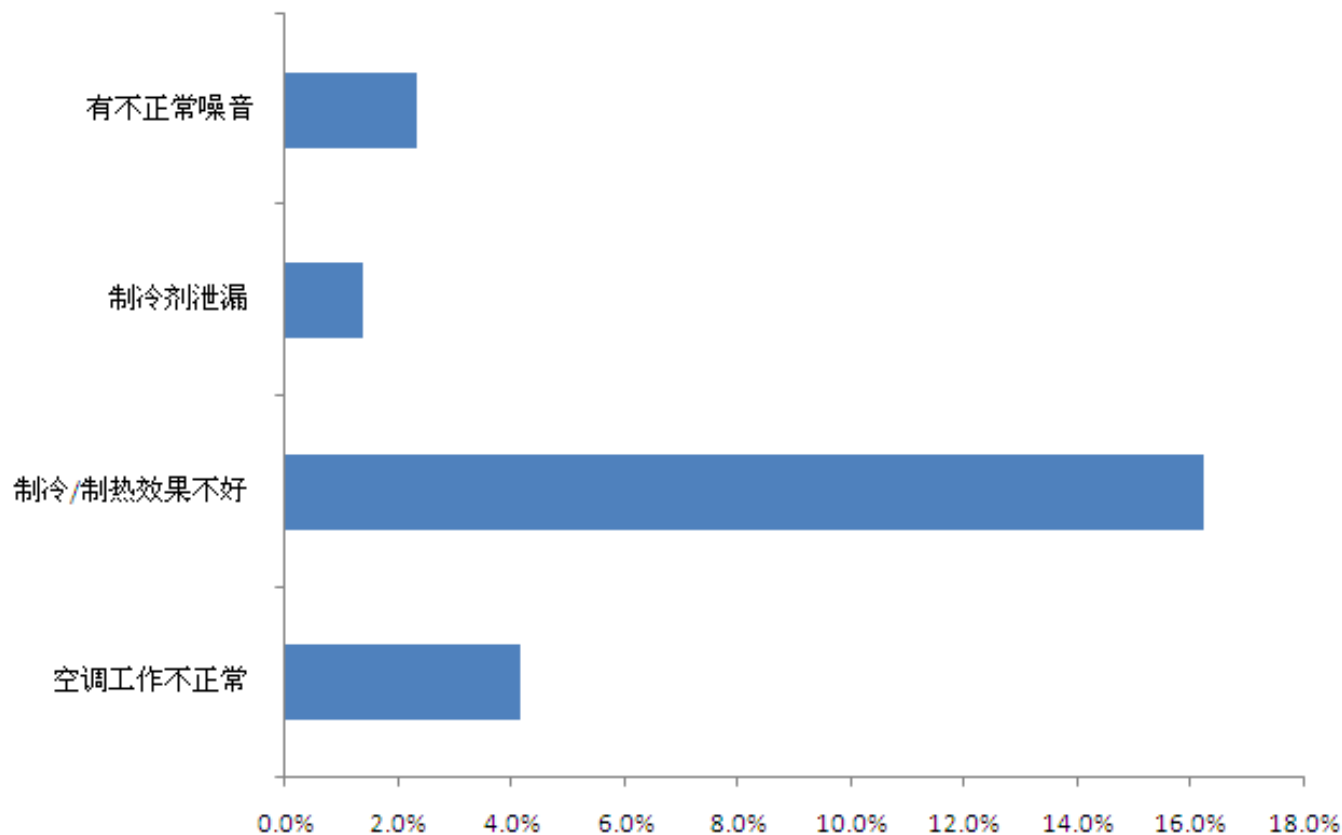
- 汽车内饰的综合“吐槽”指数为10.6%，位列16类汽车部件第一位。
- 除了23.1%的车主“吐槽”汽车内饰有异味外，“有污点”、“有破损/瑕疵”、“隔音效果差”、“内饰密合度低”分别为10.2%、8.8%、5.6%和5.1%。汽车内饰的异味向来是车主投诉的重灾区，即便是高大上的豪华车也未能幸免，其中汽车内饰材质是主要原因，车内空气污染问题也越来越受车主重视。

雨刮器质量“吐槽”分布



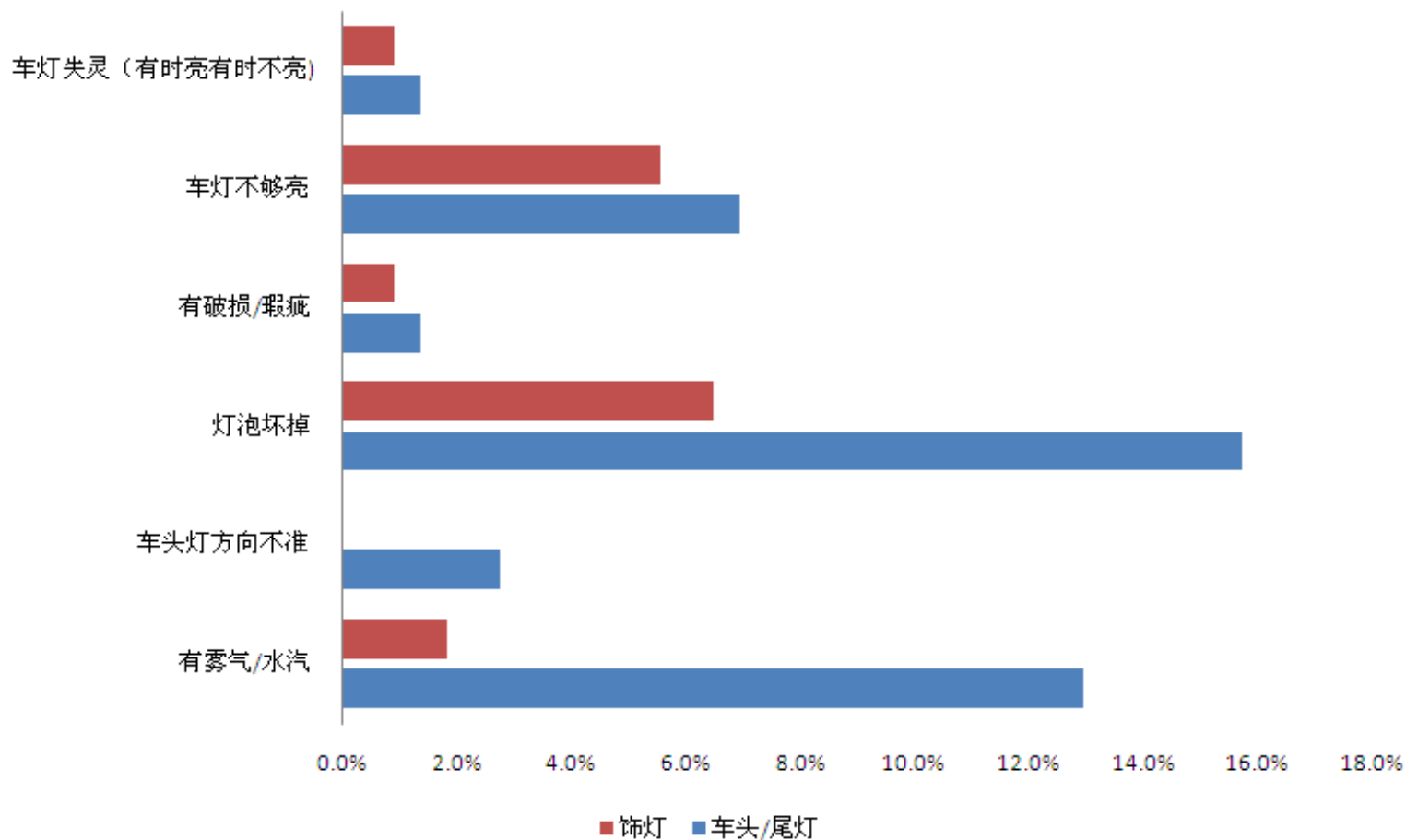
- 雨刮器的“吐槽”指数为10.1%，在所有类别中位列第二。
- 吐槽“有不正常噪音”和“有松动”的车主均占17.1%，“只有一边能正常工作”以及“不能正常工作”的吐槽比例分别为3.7%和2.3%。雨刮器的问题曾导致马自达、丰田、通用、福特、捷豹等多品牌众多车型召回，一颗螺丝钉引发的问题在汽车上绝对不是一个小问题。

空调系统质量“吐槽”分布



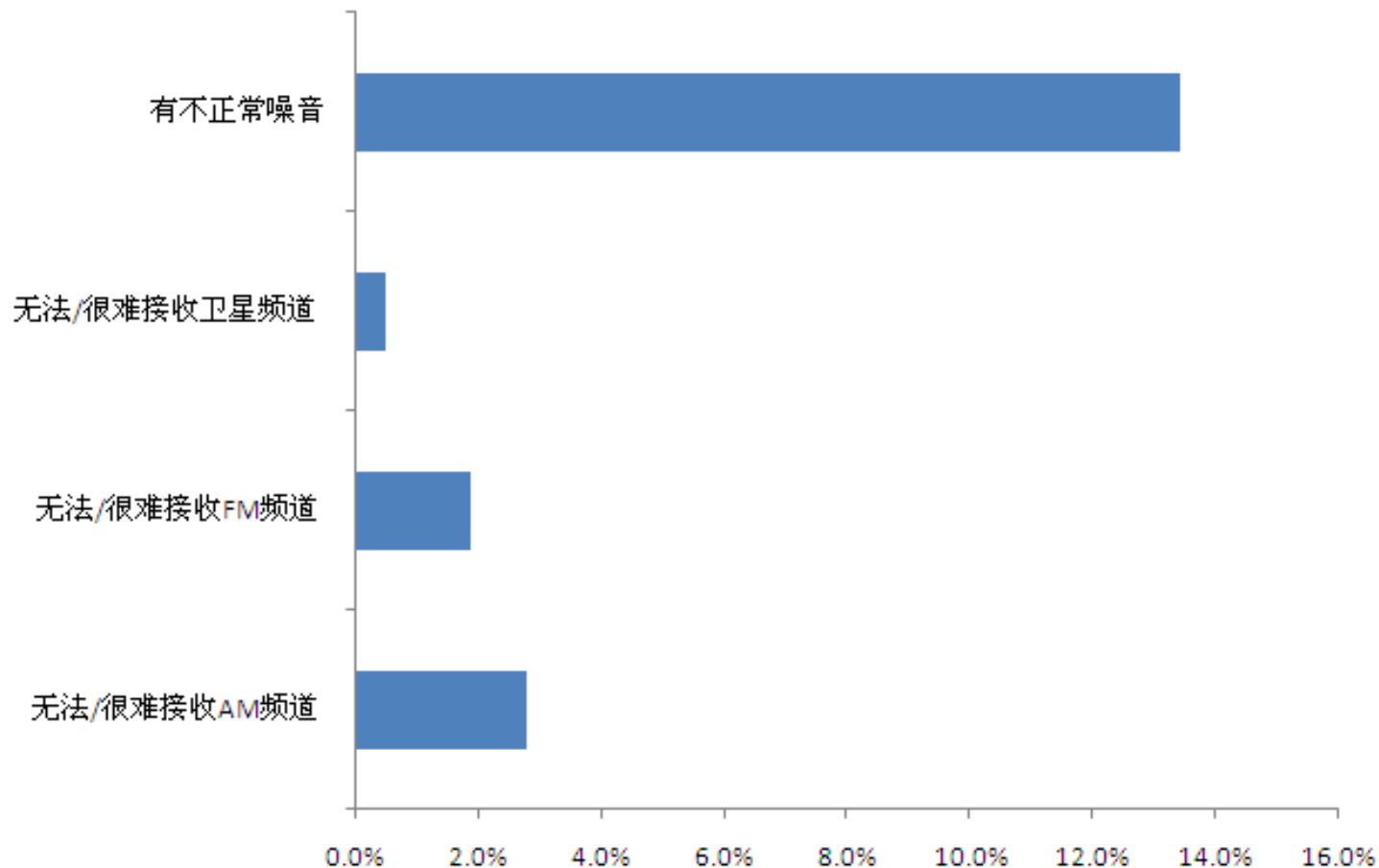
- 空调系统的“吐槽”指数为6.0%。
- 在针对空调系统质量的“吐槽”中，“制冷/制热效果不好”被提及最多，吐槽率达16.2%。除了汽车空调本身质量原因外，车主的使用习惯甚至个人体质也会有影响。但“空调不正常工作”、“有不正常噪音”及“制冷剂泄露”等问题就主要是来自空调本身了，这3点的吐槽率分别为4.2%、2.3%和1.4%。

车灯质量“吐槽”分布



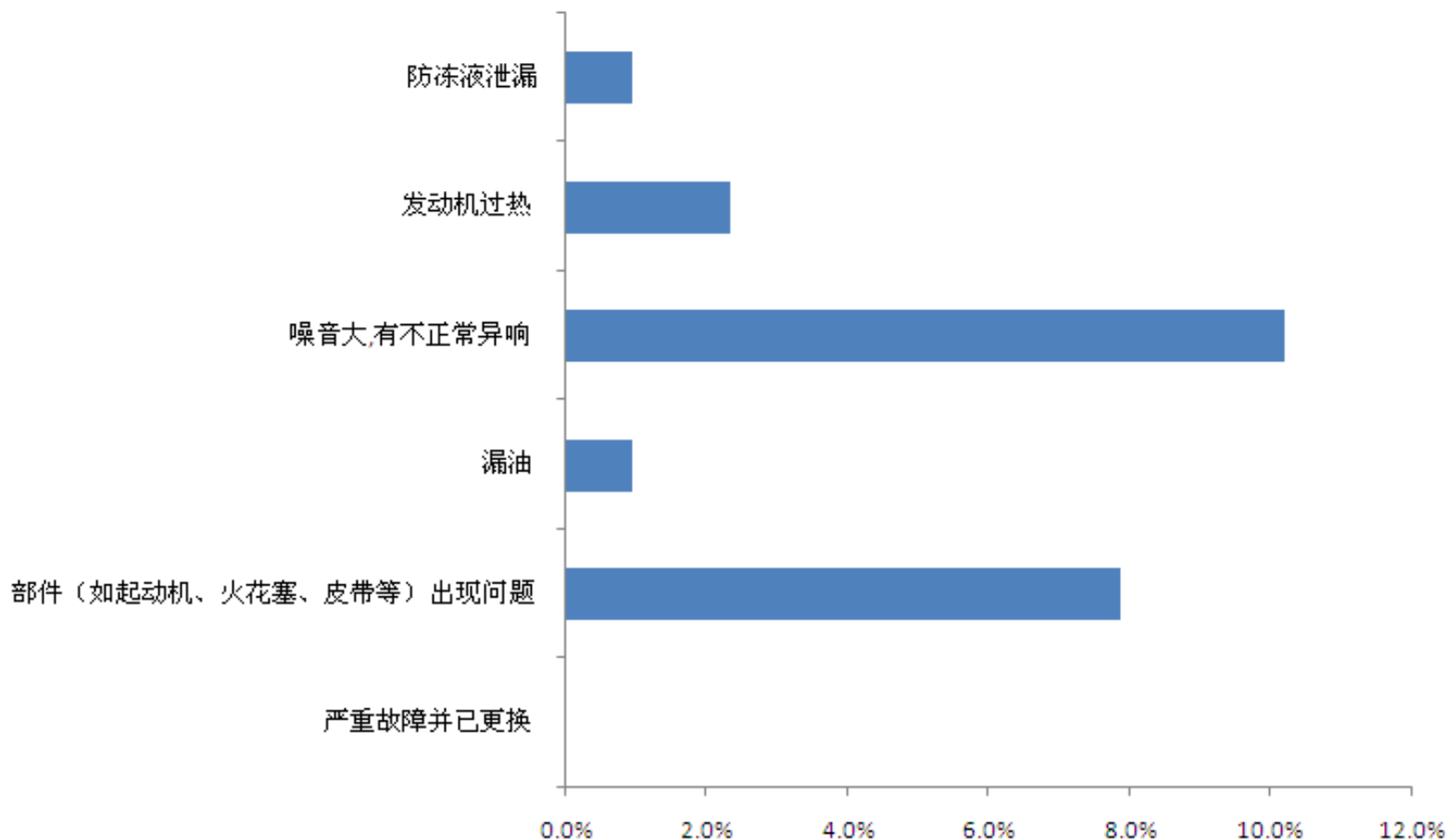
- 车灯（包括前后车灯、内饰灯）的“吐槽”指数为5.2%。
- 对于前后车灯而言，更多的车主反馈存在“灯泡坏掉”、“有雾气/水汽”的问题，而对于车内饰灯而言，“车灯不够亮”是仅次于“灯泡坏掉”的吐槽点。

收音机质量“吐槽”分布



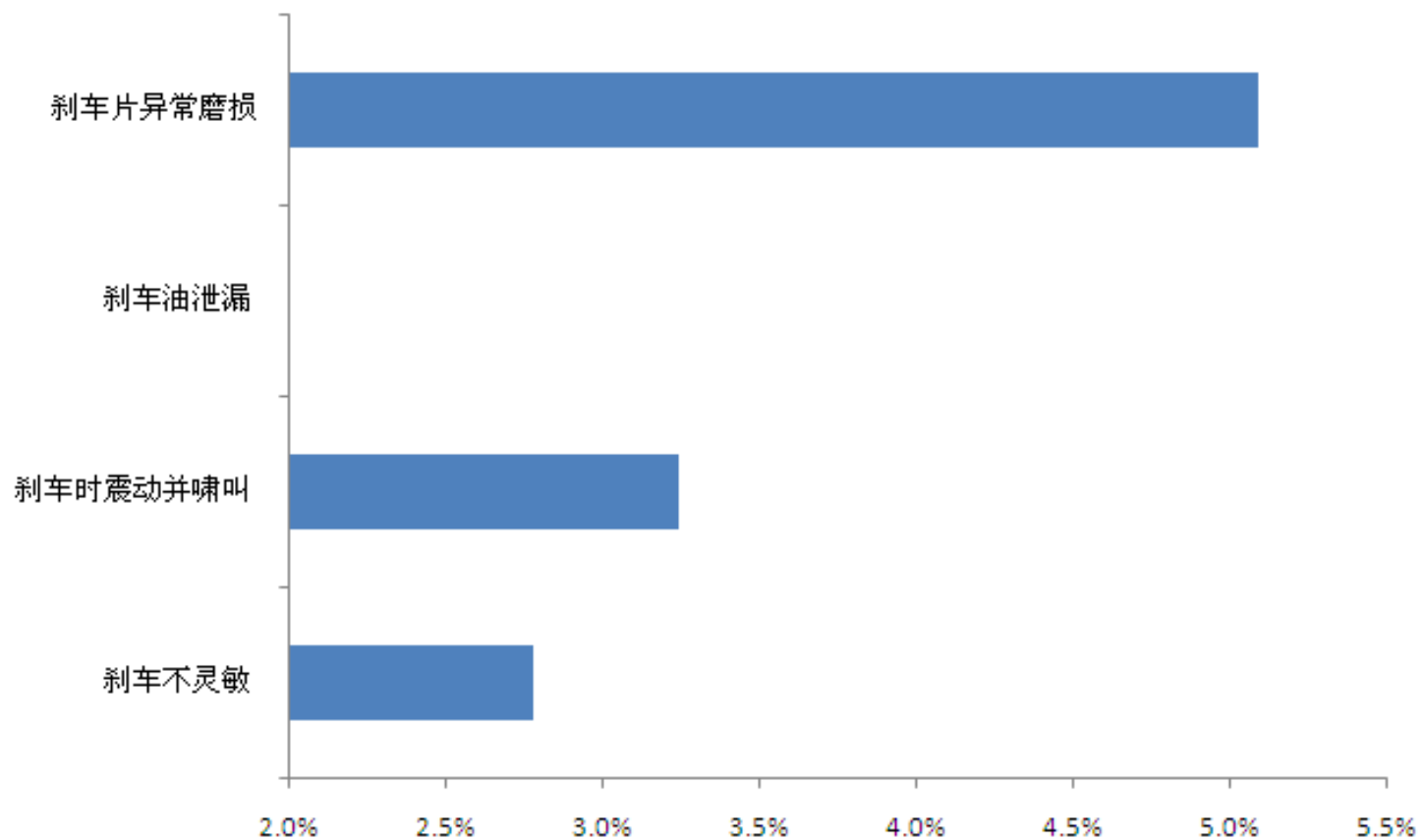
- 收音机的“吐槽”指数为4.6%。
- 在车主针对收音机质量的“吐槽”中，“有不正常噪音”被提及最多，占13.4%。收音机的“不正常噪音”除了“电磁干扰”“电流不稳”等原因外，收音机的质量和电路设计也有影响。

发动机质量“吐槽”分布



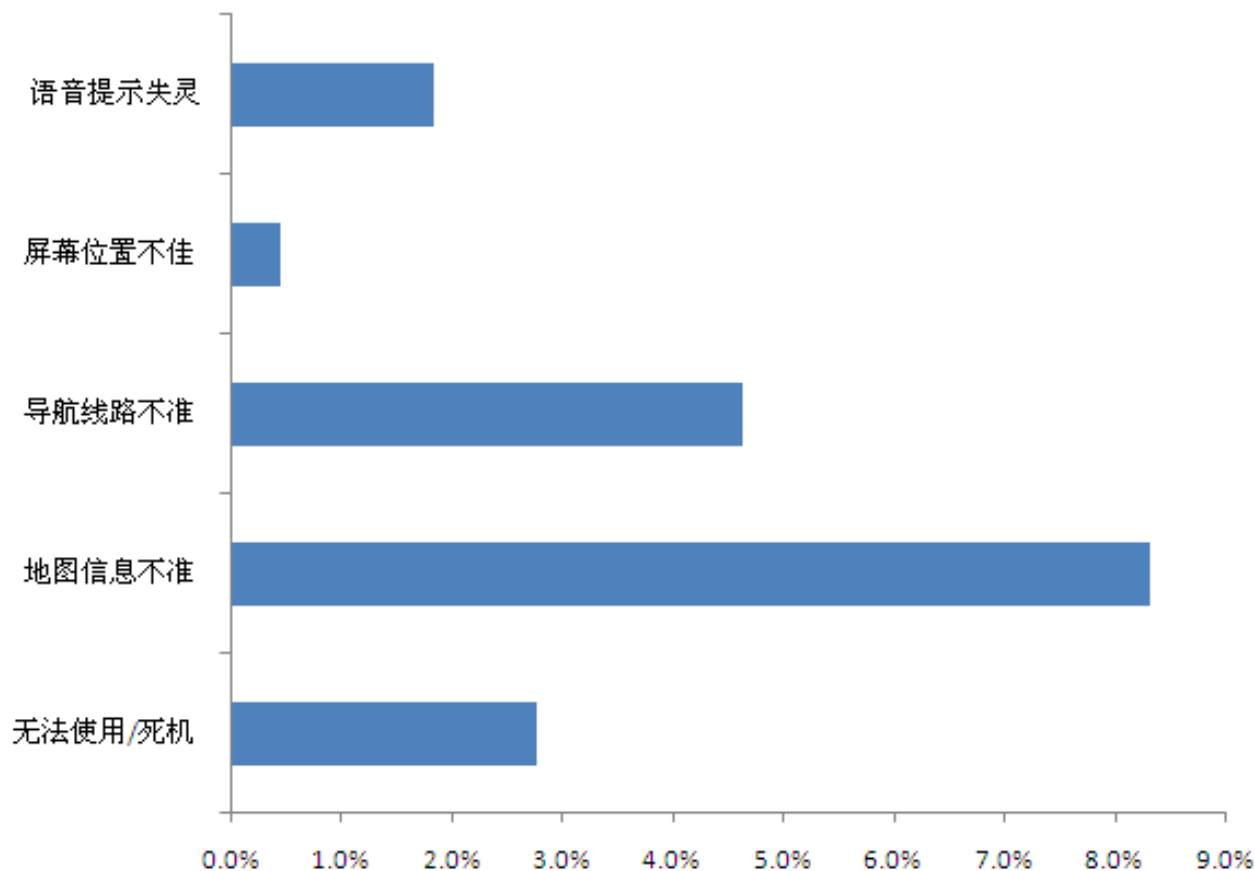
- 发动机的“吐槽”指数为4.4%。
- 在车主针对发动机质量的“吐槽”中，“噪音大有不正常异响”、“部件有问题”被提及最多分别占10.2%和7.9%，其余的“发动机过热”“防冻液泄露”“漏油”等问题在1%-3%之间，没有出现一例“严重故障”的状况。

刹车系统质量“吐槽”分布



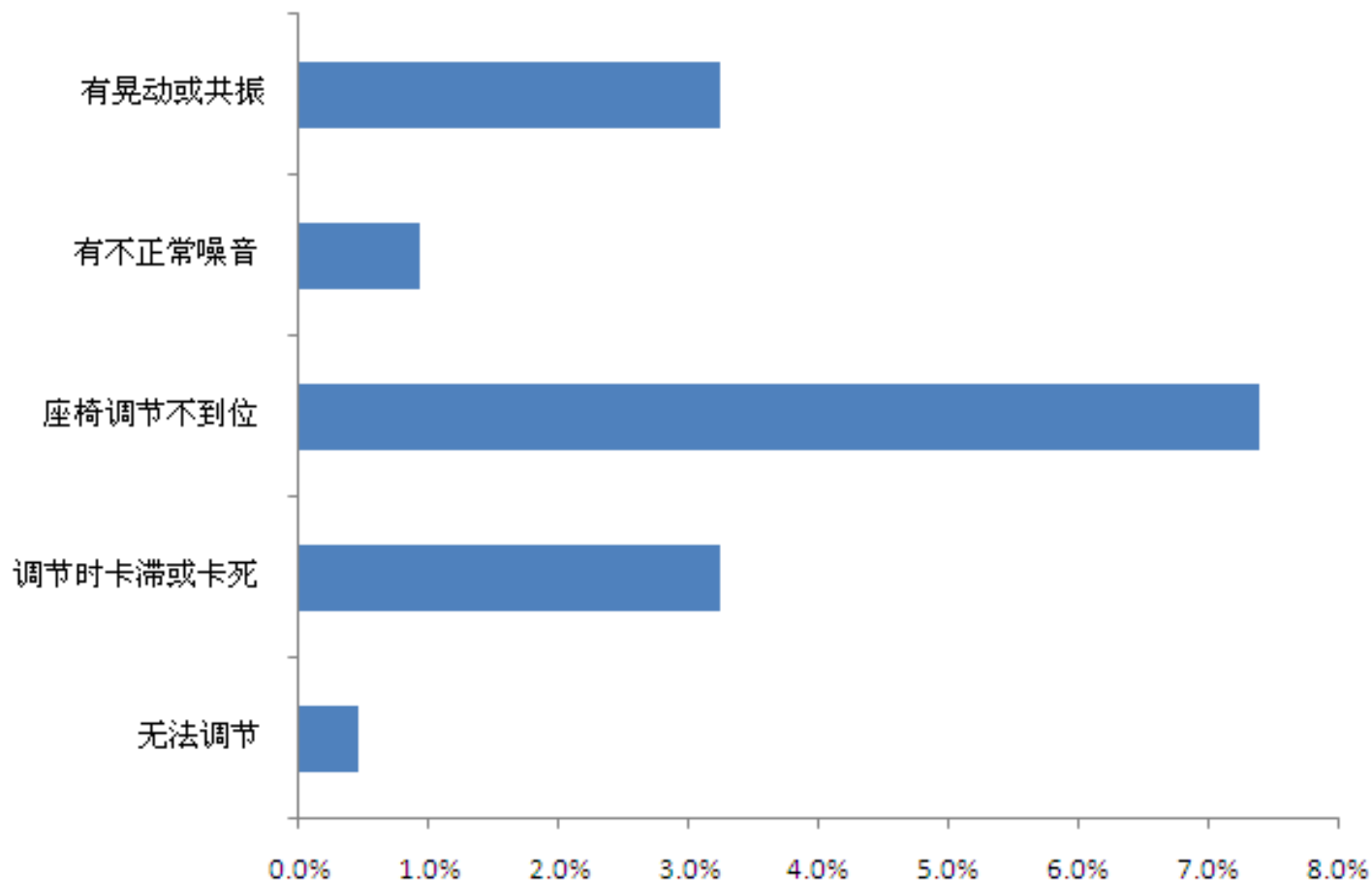
- 刹车系统的“吐槽”指数为3.7%。
- 在针对刹车系统质量的“吐槽”中，“刹车片异常磨损”、“刹车时震动并啸叫”、“刹车不灵敏”的吐槽率分别为5.1%、3.2%和2.8%，“刹车油泄露”的问题没有车主吐槽。

导航设备质量“吐槽”分布



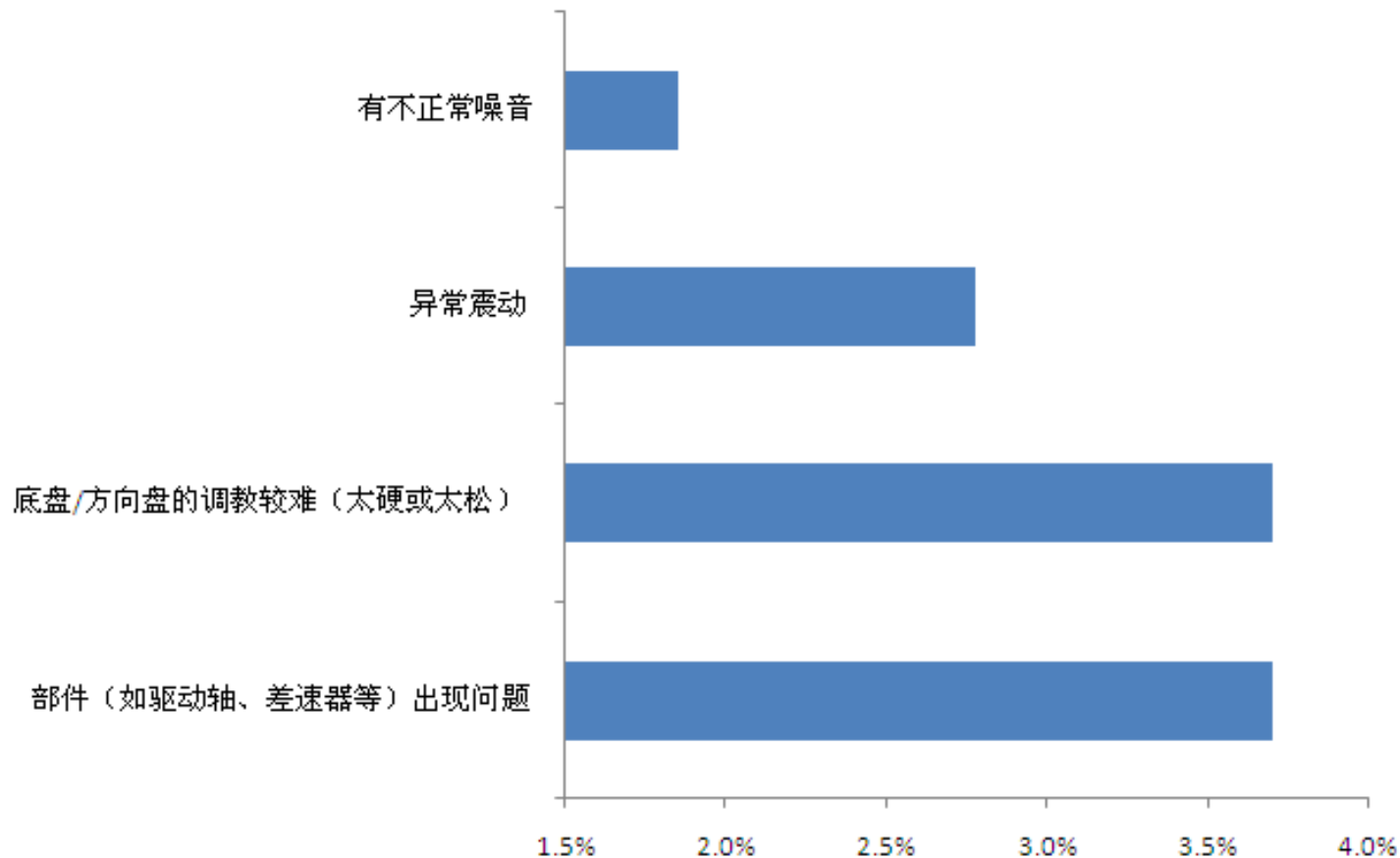
- 导航设备的“吐槽”指数为3.6%。
- 在针对导航设备质量的“吐槽”中，“地图信息不准”“导航线路不准”是2个主要问题，吐槽率分别为8.3%和4.6%。对于还处于新型城镇化建设时期的各个城市，要做到“精准”的确不容易，且不说每天有多少新工地在开工，万一被导到拥堵路段，背“黑锅”的自然还是导航设备。

汽车座椅质量“吐槽”分布



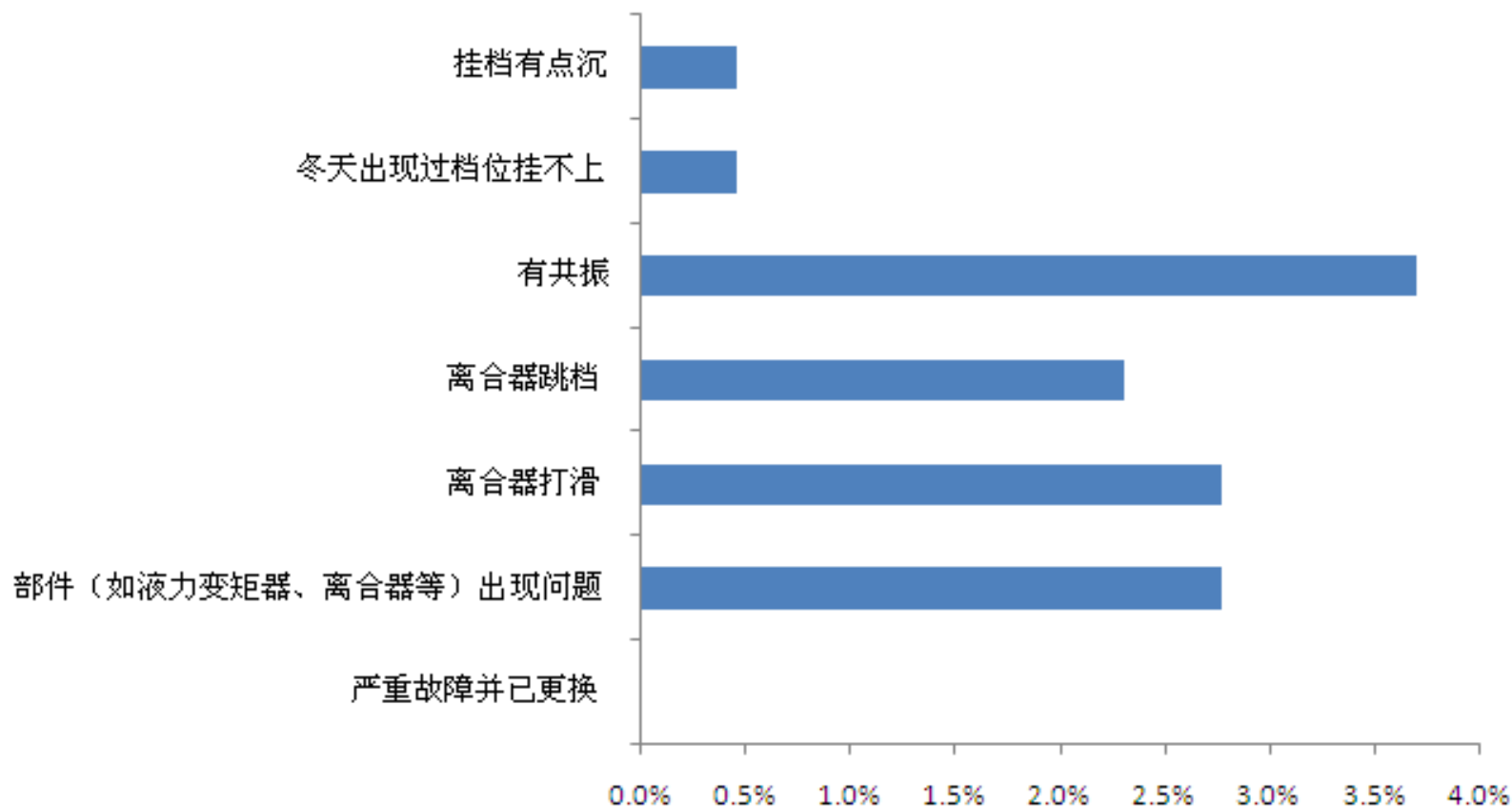
- 汽车座椅的“吐槽”指数为3.1%。
- 在针对汽车座椅质量的“吐槽”中，“调节时卡滞或卡死”、“无法调节”、“有不正常噪音”的吐槽率分别为7.4%、3.2%和3.2%。汽车座椅是汽车上的主要安全件,座椅问题不仅是舒适度的问题，还会直接影响行车的安全。

传动系统质量“吐槽”分布



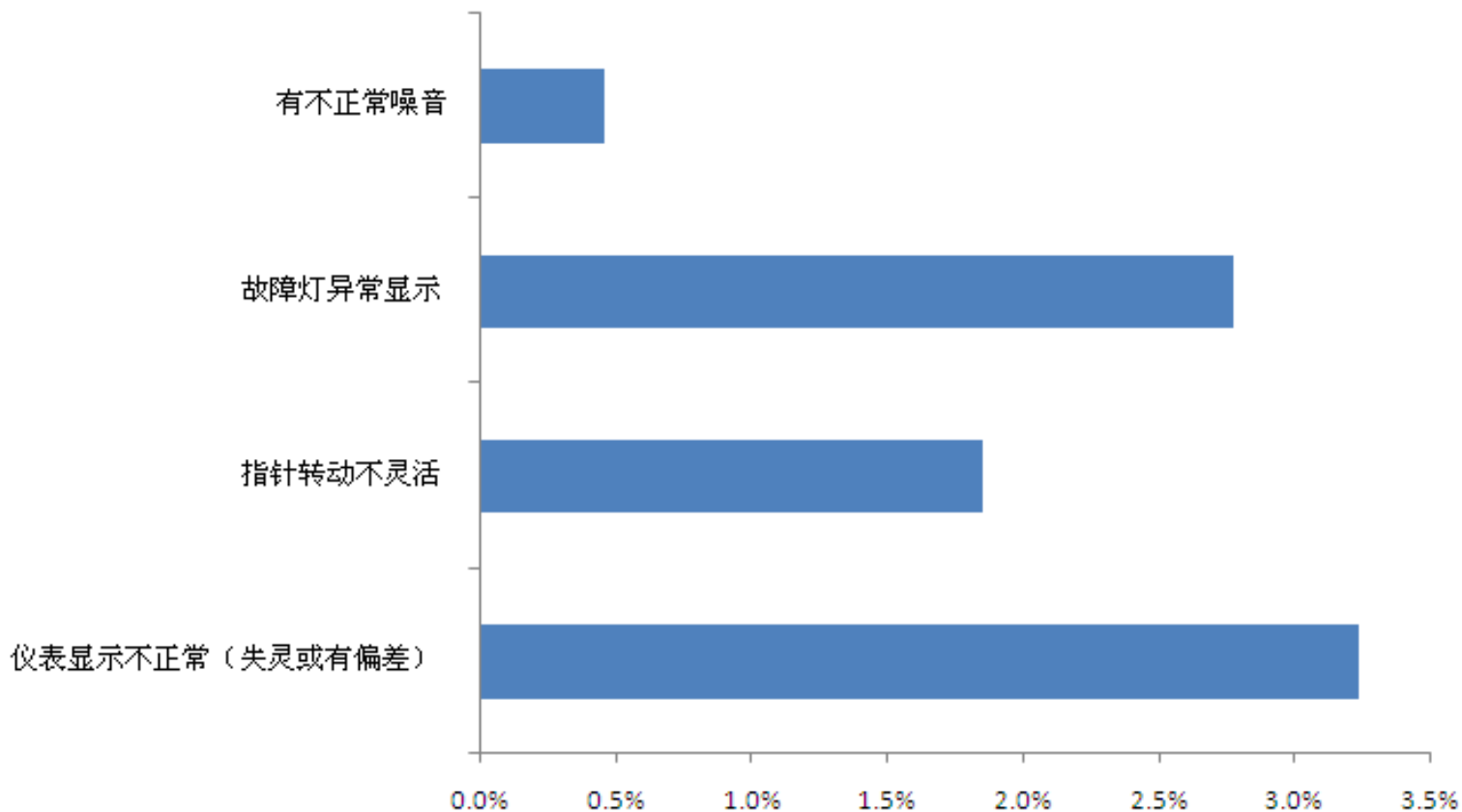
- 传动系统的“吐槽”指数为3.0%。
- 在针对传动系统质量的“吐槽”中，“部件有问题”、“底盘/方向盘的调教较难”、“异常震动”和“有不正常噪音”的吐槽率分别为3.7%、3.7%、2.8%和1.9%。

变速箱质量“吐槽”分布



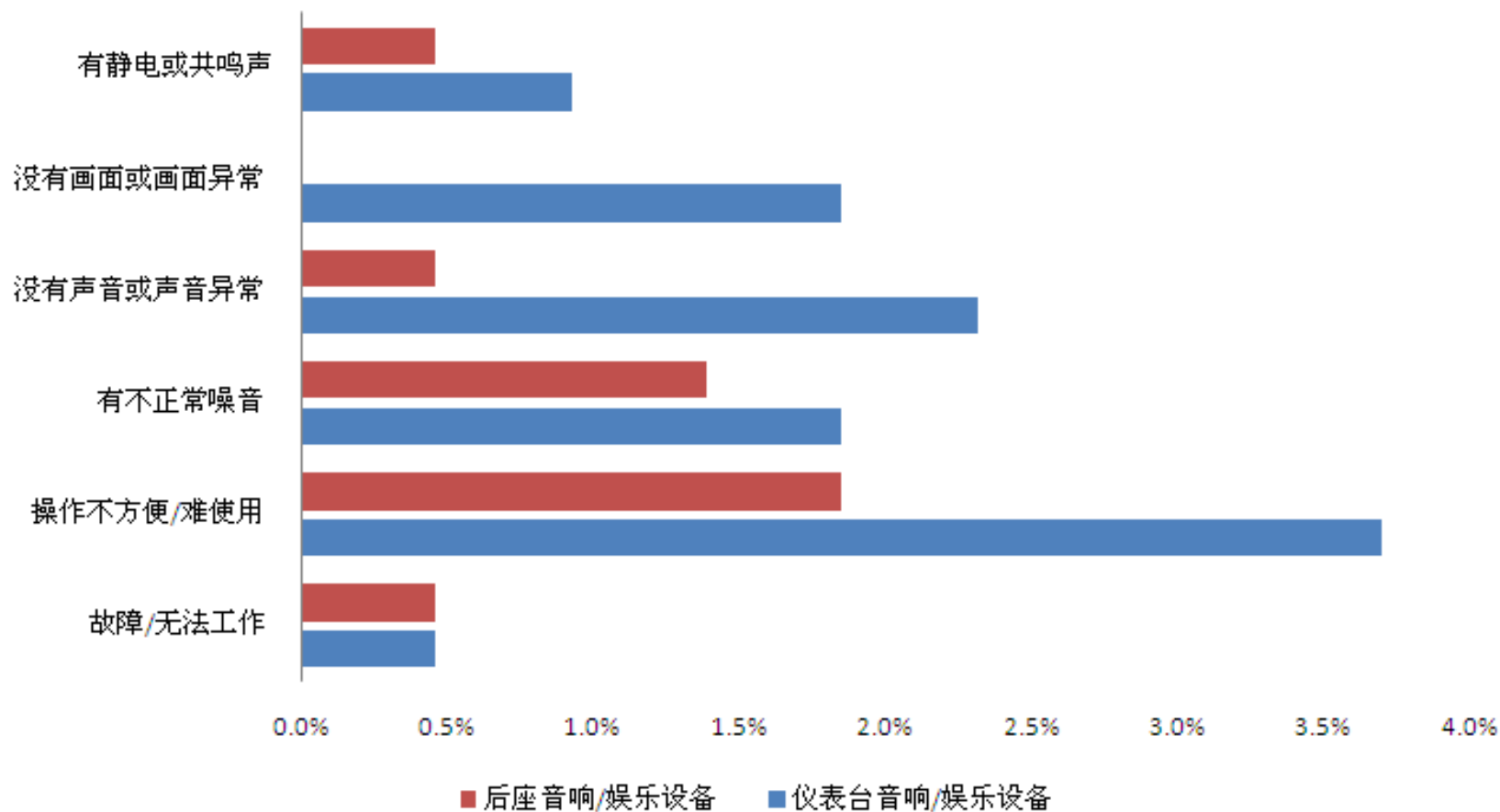
- 变速箱的“吐槽”指数为2.9%。
- 在变速箱质量的“吐槽”中，“有共振”、“部件有问题”、“离合器打滑”和“离合器跳档”的吐槽率分别为3.7%、2.8%、2.8%和2.3%，同时也有车主额外反馈“冬天出现过档位挂不上”和“挂档有点沉”的问题，但没有车主反馈出现过严重故障并导致更换的现象。

汽车仪表质量“吐槽”分布



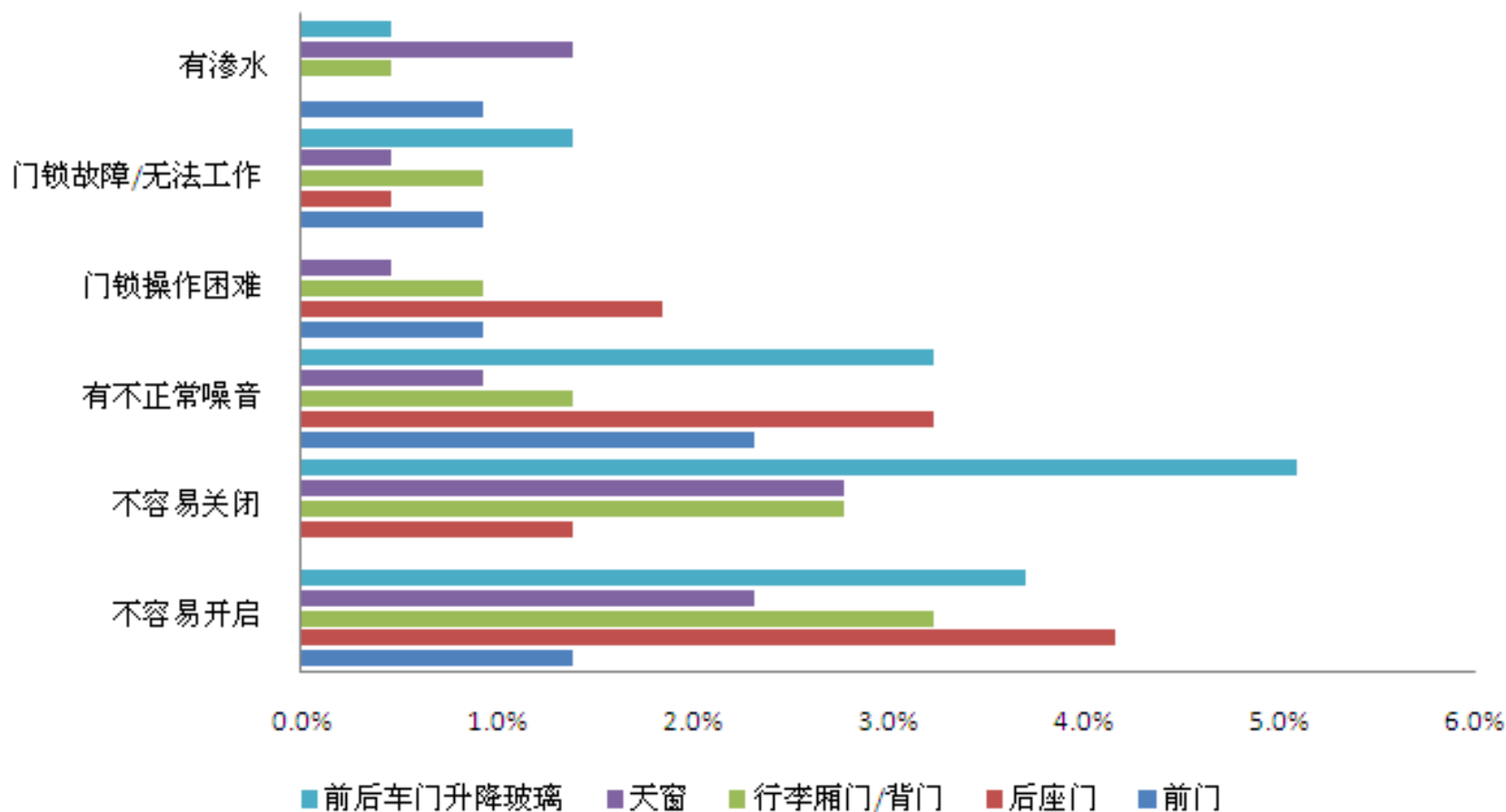
- 汽车仪表的“吐槽”指数为2.1%。
- 在汽车仪表质量的“吐槽”中，“仪表显示不正常”、“故障灯异常显示”、“指针转动不灵活”、“有不正常噪音”的吐槽率分别为3.2%、2.8%、1.9%和0.5%。

音响/娱乐设备质量“吐槽”分布



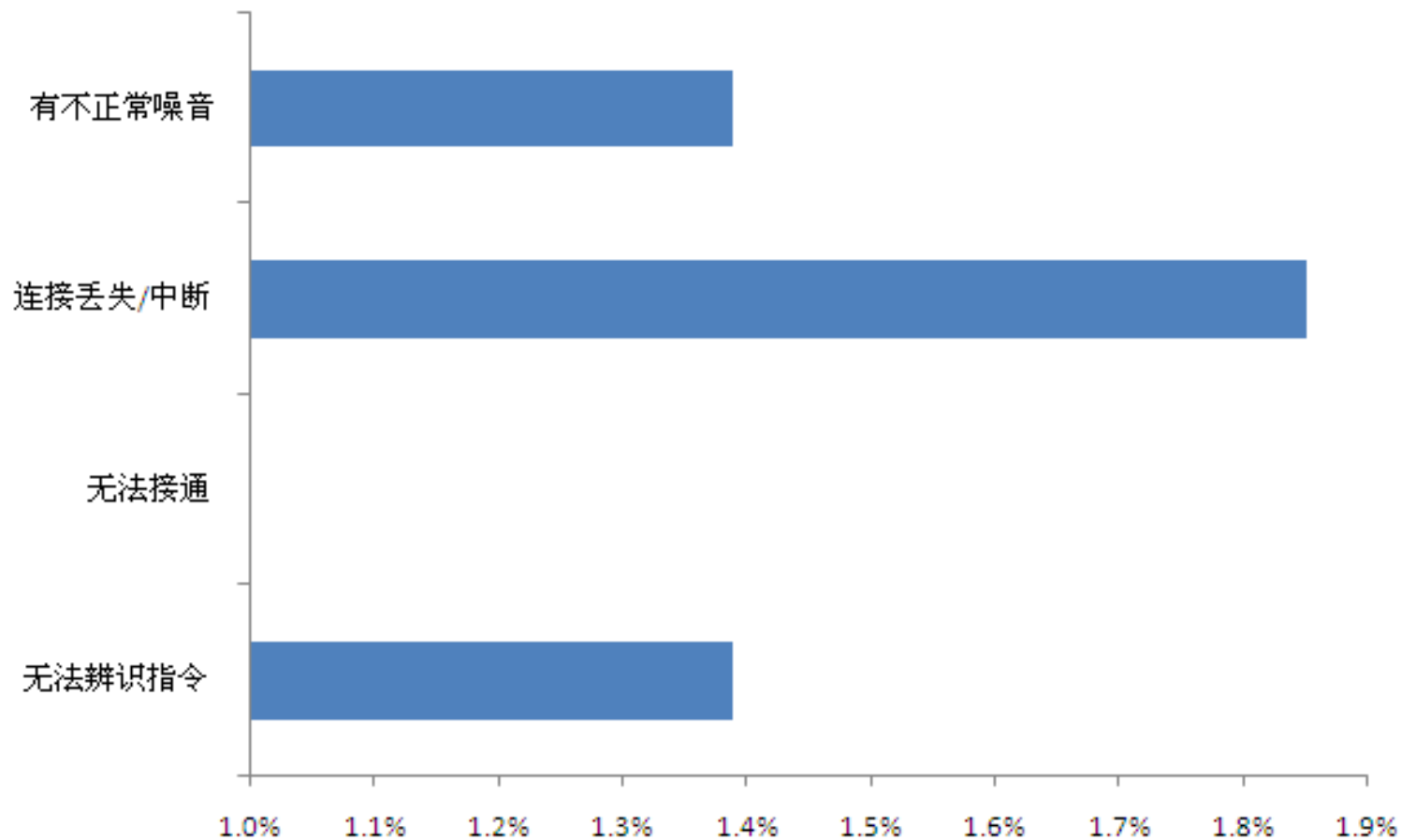
- 音响/娱乐设备（包括仪表台娱乐设备及后座娱乐设备）的“吐槽”指数为1.7%。
- 在所有音响/娱乐设备质量的“吐槽”中，“操作不方便/难使用”、“声音异常”、“画面异常”的吐槽车主最多，分别为3.7%、2.3%和1.9%。

车门质量“吐槽”分布



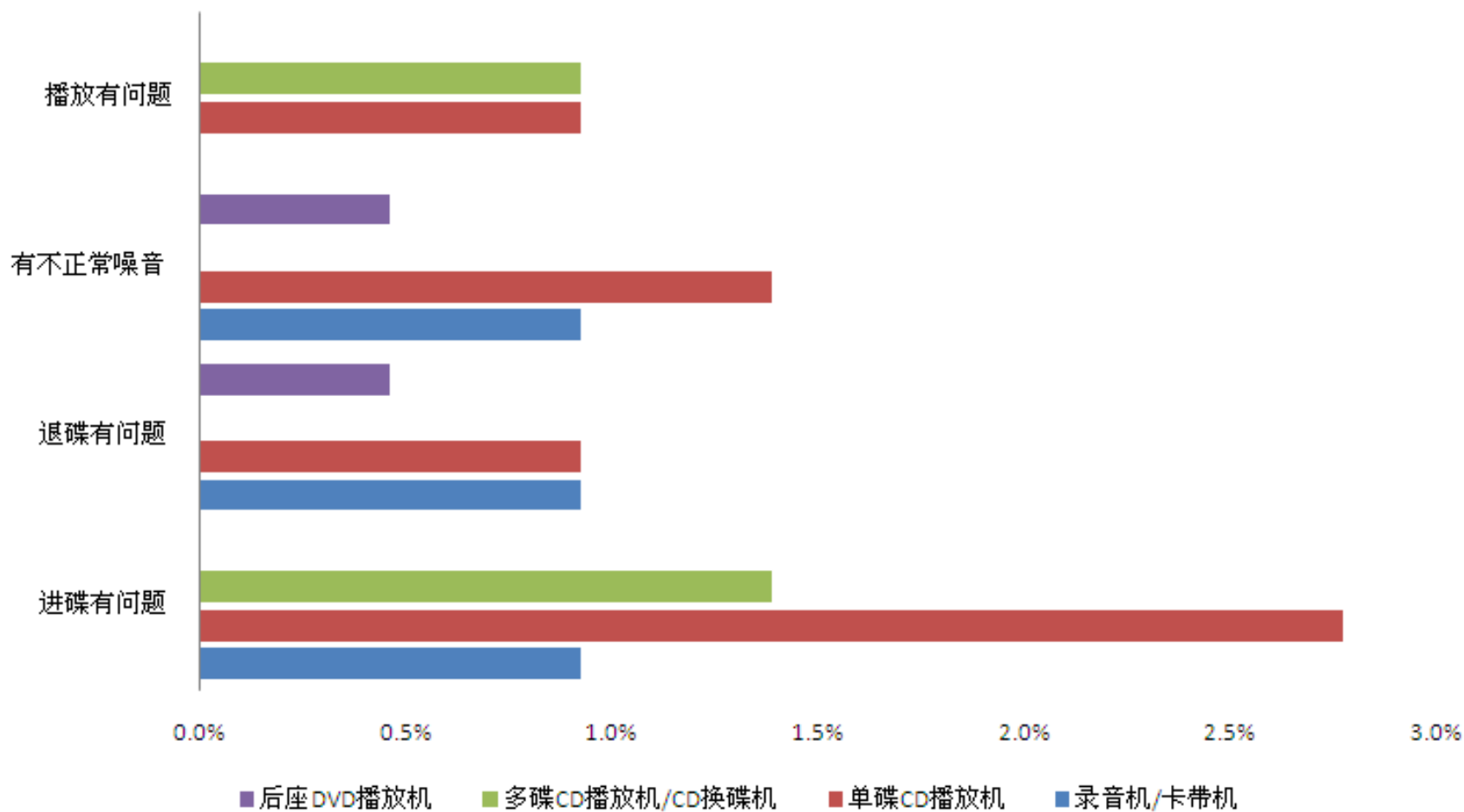
- 车门（包括前门、后门、行李箱门、天窗、车窗、油箱门）的“吐槽”指数为1.6%。
- 在所有类别车门质量的“吐槽”中，“不容易开启”综合吐槽率为3.0%，“不容易关闭”综合吐槽率为2.4%。
- 在所有类别车门质量的“吐槽”中，反映“有渗水”现象，主要出现在“车窗”“行李箱门”和“天窗”。

免提通讯设备/声控设备质量“吐槽”点分布



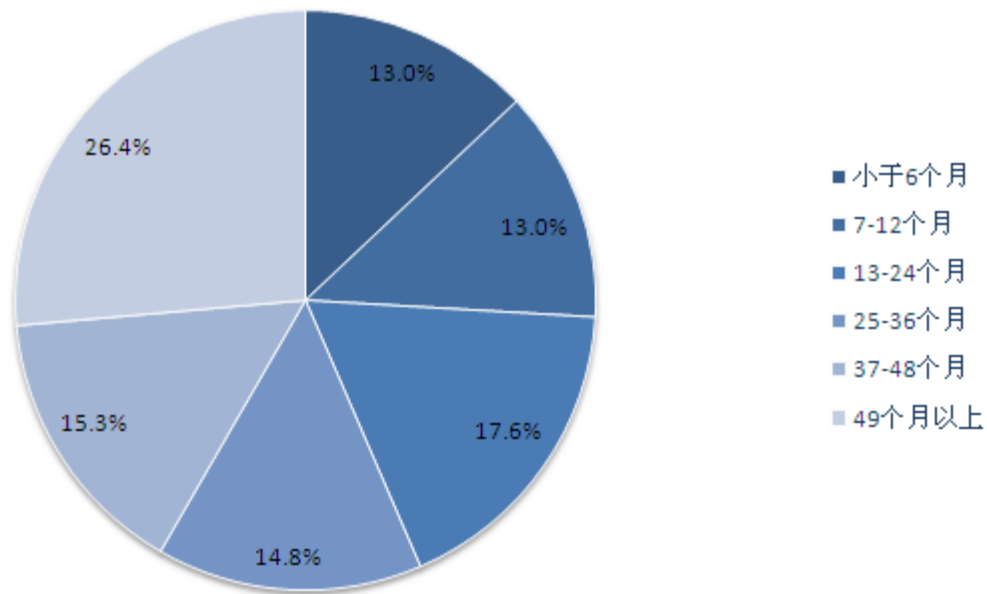
- 免提通讯设备/声控设备的“吐槽”指数为1.5%。
- 在针对免提通讯设备/声控设备质量的“吐槽”中，集中在“无法辨识指令”“连接丢失/中断”“有不正常噪音”这3点，吐槽率分别为1.9%、1.4%和1.4%。

播放设备质量“吐槽”分布



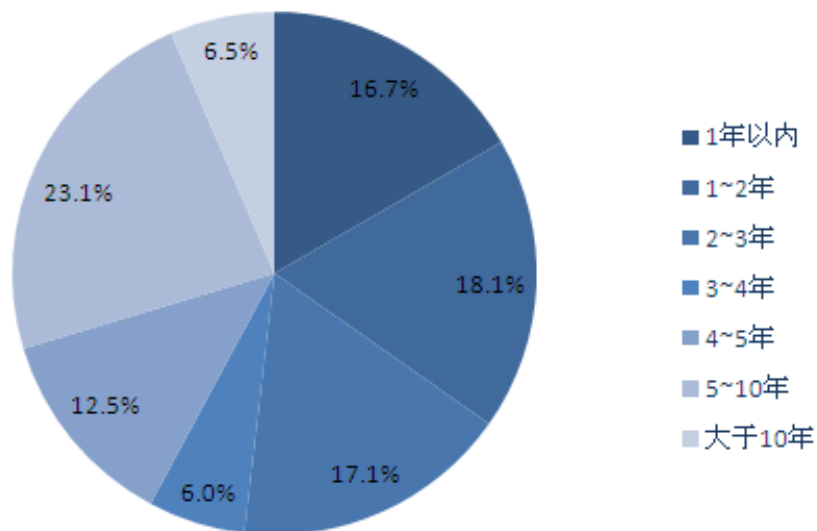
- 播放设备（包括卡带机、单碟CD机、多碟CD机及后座DVD机）的“吐槽”指数为1.1%，为所有类别中最低的。
- 在所有播放设备质量的“吐槽”中，“进碟有问题”被提及最多，综合吐槽率仅为1.3%。

购车时间分布

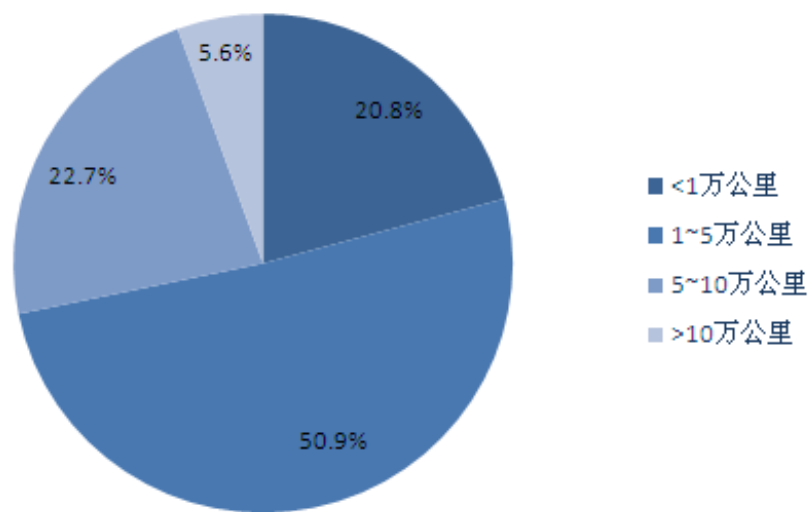


- 调查启动时间：2014年3月。
- 样本总数：N=216。
- 购车时为新车的样本占94.44%，二手车的样本5.56%。
- 车主中男性占55.1%，女性占44.9%。
- 车主年龄在18-30岁占40.3%，31-40岁占41.7%，40岁以上占18%。

车主驾龄分布

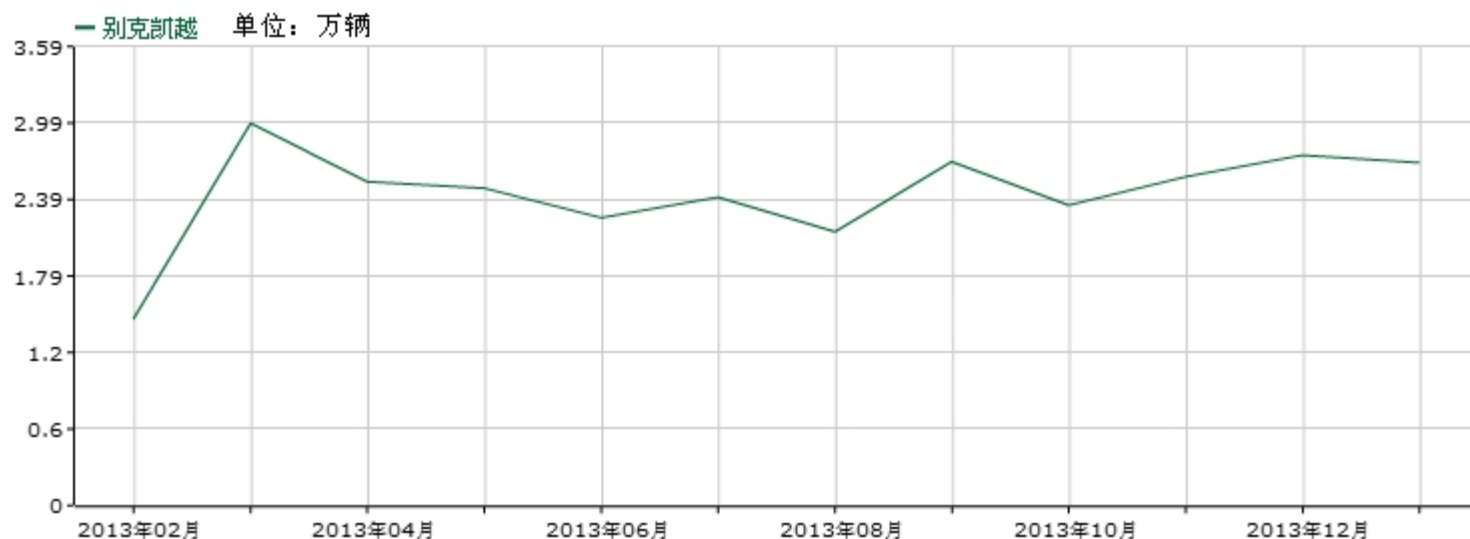


驾驶里程分布



- 车主的驾龄50%以上在3年以内。
- 车辆行驶里程数在1万公里以内的占50.9%。

2013年别克凯越销量统计



项目	2013-11	2013-12	2014-1	2014-1同比	2014-1环比	1-1月累计	累计同比	2013年
别克凯越销量	25673	27400	26821	-11.38%	-2.11%	2.68万	-11.38%	29.62万
占上海通用份额	18.54%	22.09%	15.62%	—	—	15.62%	—	19.68%
在9-13万元车型中的份额	9.96%	9.54%	10.38%	—	—	5.30%	—	58.56%
在紧凑型车级别中的份额	3.78%	3.90%	3.76%	—	—	3.76%	—	4.17%
在9-13万元车型中排名	3	3	4	—	—	4	—	2
在紧凑型车级别中的排名	6	4	3	—	—	6	—	3