

# C-ADRI

## 中国消费者汽车驾乘指数

编号：CADRI-SM-DA-2018

---

### 汽车消费者评价规程

### Evaluation Standard for Automobile consumers

(V 1.0 版)

---

中国汽车工程研究院股份有限公司发布

## 目 录

汽车消费者评价规程 .....	1
1 适用范围 .....	1
2 术语定义 .....	1
2.1 用车满意度 .....	1
2.2 投诉销量比 .....	1
3 用户满意度调查 .....	1
4 消费者投诉评价 .....	2
5 评分标准 .....	3
5.1 用户满意度评分标准 .....	3
5.2 消费者投诉评分标准 .....	3
6 权重表达 .....	3

# 汽车消费者评价规程

## 1 适用范围

本规程规定了中国消费者汽车驾乘指数消费者评价方法。

## 2 术语定义

### 2.1 用车满意度

汽车用户在用车过程中，通过对汽车可感知的效果与其期望值相比较后得出的满意指数。

### 2.2 投诉销量比

某款车型在一定时期内（年度或季度）的投诉数据与销量数据的比值。

## 3 用户满意度调查

用户满意度调查是中国消费者汽车驾乘指数的消费者评价部分，主要从汽车的舒适性、驾驶性、操控安全性及质量可靠性等方面进行调查统计，每个问题满意度最高 10 分，最低 6 分。调查结果以加权平均的评分方式计入消费者评价指标中。用户满意度调查问题如下：

1. 您觉得该款汽车内部空间舒适度如何？

◎10    ◎9    ◎8    ◎7    ◎6

2. 您认为该款汽车声品质满意度如何？

◎10    ◎9    ◎8    ◎7    ◎6

3. 您认为该款汽车的座椅舒适度如何？

◎10    ◎9    ◎8    ◎7    ◎6

4. 您认为该款汽车的车内安静性满意度如何？

◎10    ◎9    ◎8    ◎7    ◎6

5. 您认为该款汽车过减速带或井盖的滤振性能满意度如何？

◎10    ◎9    ◎8    ◎7    ◎6

6. 您认为该款汽车启动及怠速运行的满意度如何？

◎10    ◎9    ◎8    ◎7    ◎6

7. 您认为该款汽车的起步加速性能的满意度如何？

◎10      ◎9      ◎8      ◎7      ◎6

8. 您认为该款汽车的超车加速性能满意度如何？

◎10      ◎9      ◎8      ◎7      ◎6

9. 您认为该款汽车的刹车制动性能满意度如何？

◎10      ◎9      ◎8      ◎7      ◎6

10. 您认为该款汽车的转向性能满意度如何？

◎10      ◎9      ◎8      ◎7      ◎6

11. 您认为该款汽车的换挡平顺性满意度如何？

◎10      ◎9      ◎8      ◎7      ◎6

12. 您认为该款汽车在较高车速下，过弯道及变换车道时的操控安全性能满意度如何？

◎10      ◎9      ◎8      ◎7      ◎6

13. 您认为该款汽车的灯光及视野满意度如何？

◎10      ◎9      ◎8      ◎7      ◎6

14. 您认为该款汽车的人机交互（功能按键设置等）满意度如何？

◎10      ◎9      ◎8      ◎7      ◎6

15. 您认为该款汽车的质量可靠性（故障率）满意度如何？

◎10      ◎9      ◎8      ◎7      ◎6

#### 4 消费者投诉评价

消费者投诉主要引用“投诉销量比”（所得百分比数值高低与车辆的质量口碑表现呈反比）这个评价体系，通过收集和分析某款车型在一定时期内的投诉数据与销量数据的比值，来更加客观评价某一款车型的真实质量口碑状态。特别需要说明的是，投诉销量比是一个相对的比值，由于其中一些投诉涉及服务等非质量问题，因此并不绝对反映车型的质量状况。对消费者和车企而言，这一比值的意义在于，在一个固定的时间段，投诉销量比可以相对公平地反映出大多数产品真实的质量口碑。换言之，投诉销量比体现的是消费者对产品质量和服务水平的期望值。比值越高就说明更多的人对产品有不满意的地方。

消费者投诉数据主要来源于 12315、中消协、中消报“三消”系统。评价方法是：根据该车型年度（半年/季度）投诉数量与该车型的年度（半年/季度）销量数量比值，确认该车的投诉指标。

## 5 评分标准

### 5.1 用户满意度评分标准

表 1 用户满意度评分标准

等 级	P（较差）	M（一般）	A（良好）	G（优秀）
调研得分	6~7 分	7~8 分	8~9 分	9~10 分
换算百分制得分	41~55 分	56~70 分	71~85 分	86~100 分

### 5.2 消费者投诉评分标准

表 2 消费者投诉评分标准

等 级	P（较差）	M（一般）	A（良好）	G（优秀）
得分	0~55 分	55~70 分	71~85 分	86~100 分
投诉销量比 t（万分之）	$18 < t \leq 40$	$12 < t \leq 18$	$6 < t \leq 12$	$6 < t \leq 2$

## 6 权重表达

表 3 权重表达表

项目	满意度调查	消费者投诉
权重	0.5	0.5