汽车门网 2 月汽车投诉分析报告

2018 年 3 月 6 日

日前，专业汽车投诉平台汽车门网发布 2 月汽车投诉分析报告，2 月汽车门网共收集整理车主有效投诉 5394 宗，受春节长假影响，投诉量大幅下降，降幅达到 28.9%。本月投诉共涉及 382 个车型，环比上月大幅减少 94 个车型，其中，投诉量达两位数（含）以上的车型达到 79 个，环比上月下滑 37 个。

就 2 月投诉榜单来看，合资品牌的投诉量仍占据主导地位，约占总体投诉的 61%的份额，较上月下降 3 个百分点，下滑的 3 个百分点全部被自主品牌占据，自主品牌占比达到 38%，进口品牌投诉下滑至 1%的份额。就品牌国别而言，因自主品牌众多，质量上升期问题较多，投诉量达到 2050 宗，占据首位，日系品牌延续上月“机油门”事件，继续维持第二位的位置，投诉量达到 1757 宗，美系品牌排名第三，与自主、日系品牌存在较大的差距。

受本田多款 SUV 车型“机油门”事件影响，SUV 成为投诉量最大的细分领域，占比达到 53%，较上月再次上升 4 个百分点，紧凑车投诉量占比 32%，较上月下降 4 个百分点。从投诉的车款来看，2017 款成为投诉量最高车款，约占整体投诉量的 43%，较上月上涨 4 个百分点，其次是 2016 款，约占投诉量的 23%。质量投诉涉及层面中，“机油门”事件使发动机问题继续保持第一的位置，约占整体 44%的份额，较上月再次增长 9 个百分点，其次是车身及电气和变速箱，两者分别占整体投诉 20%和 12%。

编者注：

数据来源：汽车门网及其他网络平台

制作单位：汽车门网·数据部

以下是报告详细内容：

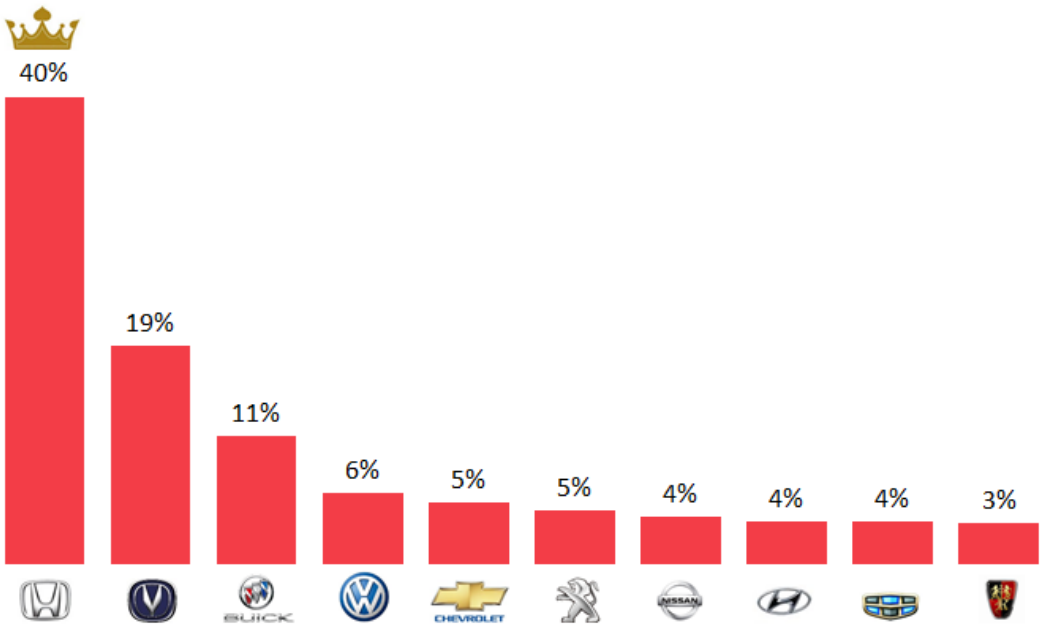
从 2 月份投诉榜单来看，TOP20 车型总投诉量约占总投诉量的 53%，较上月大涨 20 个百分点；其中，受“机油门”事件影响，与投诉榜单无缘的本田品牌多款车型上榜，本田 CR-V、思域、冠道等车型投诉量继续保持强势。此外，自主品牌长安 CS75 也同样出现多条机油增多投诉，本月投诉量开始大幅增长，一度跃居车型投诉第一名的位置。

2018年2月汽车投诉车型TOP20

车型	投诉量		环比	典型投诉问题
	2月	1月		
长安CS75	591	120	392.3%	发动机机油增多、排气管故障
本田CR-V	433	754	-42.6%	发动机机油增多、制动系统故障
本田XR-V	291	60	385.3%	发动机机油增多、售后服务差
思域	262	252	3.9%	发动机机油增多、机油乳化
冠道	206	107	92.3%	油耗高、发动机机油增多
英朗	164	168	-2.5%	发动机故障多发、转向卡滞
科鲁兹	104	128	-19.1%	变速箱顿挫异响、离合器异响
凯越	97	84	15.0%	仪表台开裂、发动机漏油
标致408	95	115	-17.2%	发动机烧机油、减震异响、轮胎磨损
本田UR-V	77	58	32.8%	发动机机油无故增多
传祺GS4	66	88	-25.2%	变速箱顿挫、异响
荣威i6	60	119	-49.4%	变速箱顿挫、发动机异响
瑞风S3	56	68	-17.6%	悬架异响、底盘磨损
缤智	55	20	173.0%	发动机机油增多、车内异味
艾瑞泽5	53	48	10.8%	减震异响、变速箱异响
风光580	53	54	-1.5%	发动机抖动、减震异响
昂科威	50	38	32.6%	发动机拉缸、漏油
宝骏560	49	47	4.3%	底盘异响、车身生锈
宝来	49	43	14.0%	刹车异响、后备厢无隔热板
宝骏730	48	45	5.8%	减震异响、转向异响

数据来源：汽车门网及其他网络平台　　汽车门网www.qichemen.com

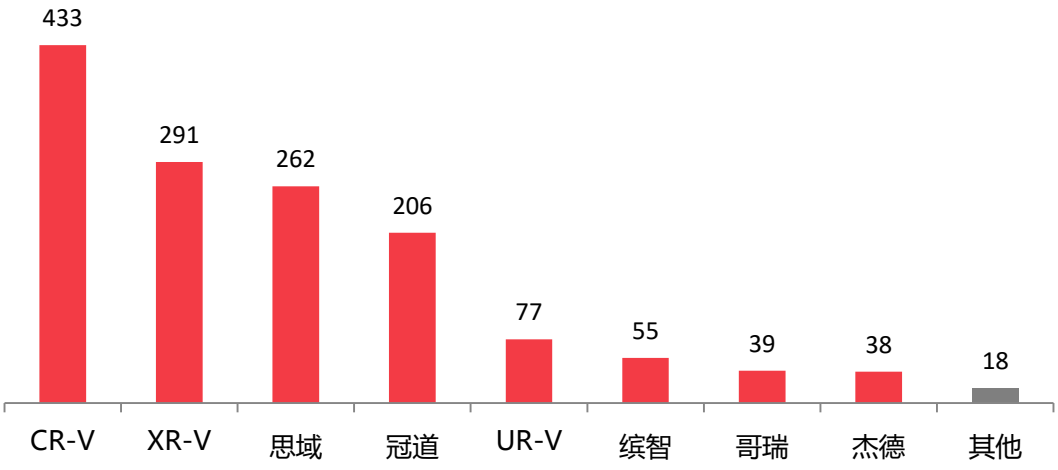
一、汽车投诉品牌分布



本月，本田品牌受 CR-V“机油门”事件持续发酵影响，加上思域和冠道等车型投诉量剧增，最终以 40% 占比登顶榜首；长安品牌受 CS75 投诉量猛增影响，投诉占比增至 19%，上升至品牌第二位，别克品牌则下滑至第三名，仍以英朗、凯越等车型质量投诉为主，占比 11%；大众品牌虽排名未变，但投诉占比略有增长为 6%；第五至十名中，自主品牌占据末尾两家，其他均被合资品牌占据。

（一）本田品牌重点投诉车型分析

本田品牌 2 月投诉量 1459 宗，“机油门”事件延续上月投诉，且旗下数款搭载问题发动机的车型集中爆发，使其投诉量继续保持品牌投诉第一名。其中，“机油门”问题集中出现在 CR-V 上，XR-V、思域、冠道等车型均被波及，投诉量均处于强势。

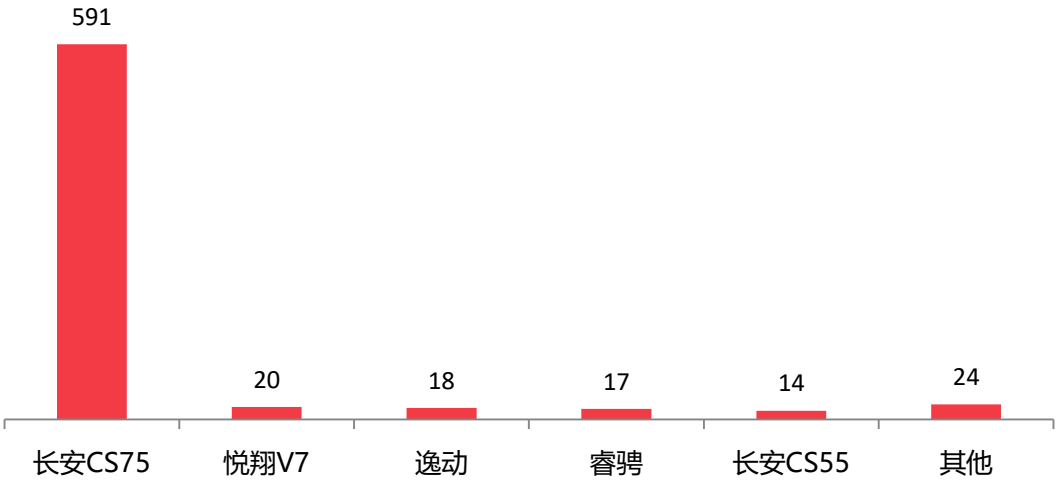


新款本田 CR-V 可谓多灾多难，刚刚上市两个月就因刹车门问题召回，而刹车门问题还

未平息，再次曝出机油门事件，且机油门事件波及本田品牌多款热销车型。虽然目前本田品牌已经对 CR-V、思域、冠道、UR-V、杰德等车型做出发动机 6 年 20 万公里的延保，且对 CR-V 车型进行了召回解决，但由于官方给出的解决方案消费者不认可，最终导致投诉维权依然不断。

（二）长安品牌重点投诉车型分析

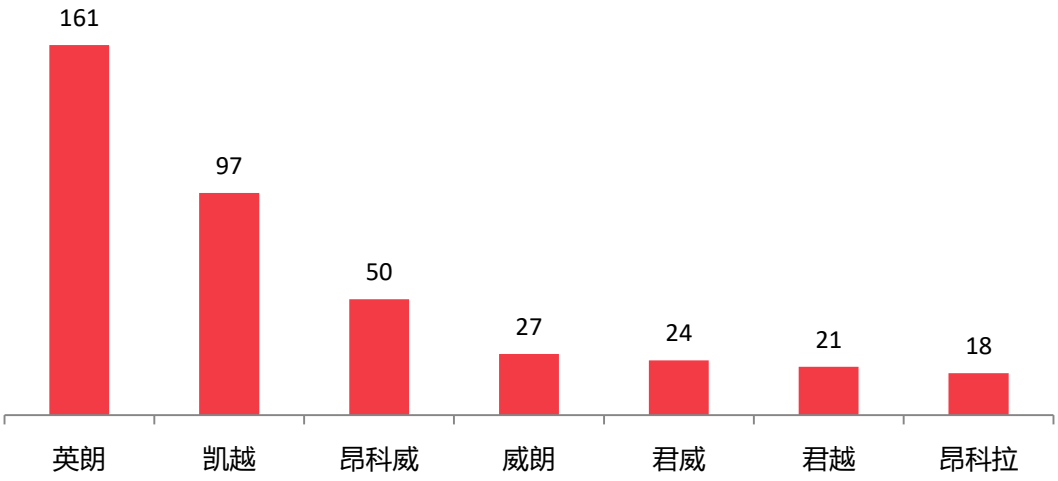
长安品牌 2 月共投诉 680 宗，其中长安 CS75 投诉量最大，主要问题同样以机油无故增多为问题点，投诉量较上月大幅增加几倍，一度跃居总车型投诉排行第一的位置。



投诉车型当中 CS75 一枝独秀，发动机机油增多质量问题投诉为主，受本田 CR-V 机油无故增多问题影响，采用同类技术的长安 CS75 同样中标，由于车型市场销量较好，故投诉量迅速攀升。目前，长安汽车已经对 CS75 车型进行召回，并给出解决方案，能否解决大面积投诉的质量问题，还需要时间来检验，但在问题彻底解决之前依然存在反复。

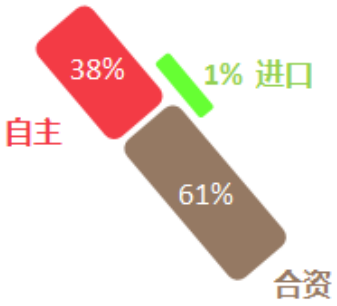
（三）别克品牌重点投诉车型分析

别克品牌 2 月共被投诉 398 宗，涉及旗下多款车型，投诉排名较上月下滑一名，但投诉量较上月上涨 30 宗。



投诉车型中仍以凯越、英朗领衔，英朗本月投诉量继续保持强势，发动机异响、车身附件问题被车主频繁投诉；凯越排名第二，对于一款已经停产的车型仍月月上榜实属罕见，一方面是车主维权执着，另一方面也因别克厂商不解决问题；昂科威、威朗、君越等车型投诉量相对较低，投诉问题主要有轮胎偏磨、发动机异响、变速箱异响、转向卡滞。

二、汽车投诉品牌类型分布



类别	投诉量	占比
合资	3290	61%
自主	2050	38%
进口	55	1%

2 月份 5394 宗投诉中，合资品牌投诉量 3290 宗，占比达到 61%，环比下滑 3 个百分点。自主品牌投诉量 2050 宗，占比 38%，较上月上升 4 个百分点；进口品牌投诉量最少，再次下滑一个百分点，占据 1%的份额。合资品牌投诉量暴增，主要源于本田品牌，CR-V“机油门”爆发波及多款车型，投诉量大幅增长成为合资品牌投诉量增长的主要推手。

（一）合资品牌重点投诉车企

从 2 月合资企业接到的投诉量来看，东风本田因“机油门”事件跃居合资企业投诉榜首，上汽通用别克顺延至第二名；受冠道车型机油增多质量投诉影响，广汽本田以 298 宗位列第三位。东风日产和东风标致两大车车企投诉同样保持一定的量，届时北京现代名次下滑，退出前 6 名的位置。

“机油门”问题使东风本田、广汽本田双双上榜，其中东风本田问题较严重，旗下 CR-V、思域、XR-V 均收到大量投诉，且连续出现车主全国维权活动。广汽本田在“机油门”事件中受影响较低，受波及最严重的仅冠道一款车型，且投诉量相对较少。但本田多款车型机油无故增多问题已经严重影响产品口碑，未来数月销量下滑在劫难逃。

（二）自主品牌重点投诉车企

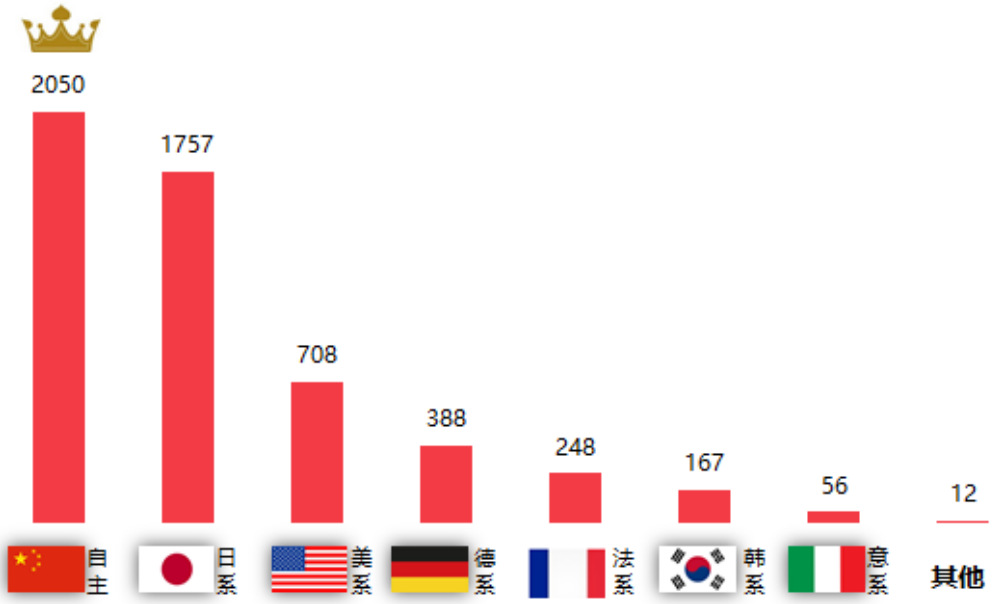
相对于合资品牌而言，自主品牌投诉量明显少了很多，除了迅速崛起的长安汽车，其它车企之间的差距并不明显。长安汽车受 CS75 投诉影响，跃居自主品牌第一名的位置，其次是吉利汽车和上汽荣威，位列第二三名。此外，奇瑞汽车、广汽传祺等车企投诉车型也相对集中，宝骏汽车则投诉分散，以车辆小问题投诉居多。

上榜六家自主企业中，长安汽车因 CS75 机油无故增多问题，引发消费者不满，大量车主投诉 CS75 车辆熄火、冒黑烟等问题；吉利汽车投诉主要来源于帝豪和博越，车身异响、变速箱异响等问题引发关注；上汽荣威因大量车主反馈荣威 i6 变速箱顿挫、同款不同配等问题，投诉量持续保持强势；奇瑞艾瑞泽 5、艾瑞泽 7、瑞虎 5 等多款明星车型被车主诟病，

广汽传祺投诉以传祺 GS4 为代表，宝骏 560、宝骏 730 均是投诉上榜车型。

三、汽车投诉车型分布

从投诉车型的国别来看，2 月自主品牌投诉量达到 2050 宗，其次是日系品牌以 1757 宗投诉排名第二，美系品牌下滑至第三位，投诉 708 宗，差距明显。自主品牌本月受长安 CS75 投诉猛增影响，导致自主品牌投诉量大幅增加。此外，日系品牌因“机油门”事件投诉量大增，其中以东风本田、广汽本田为主力，涉及旗下多款车型。



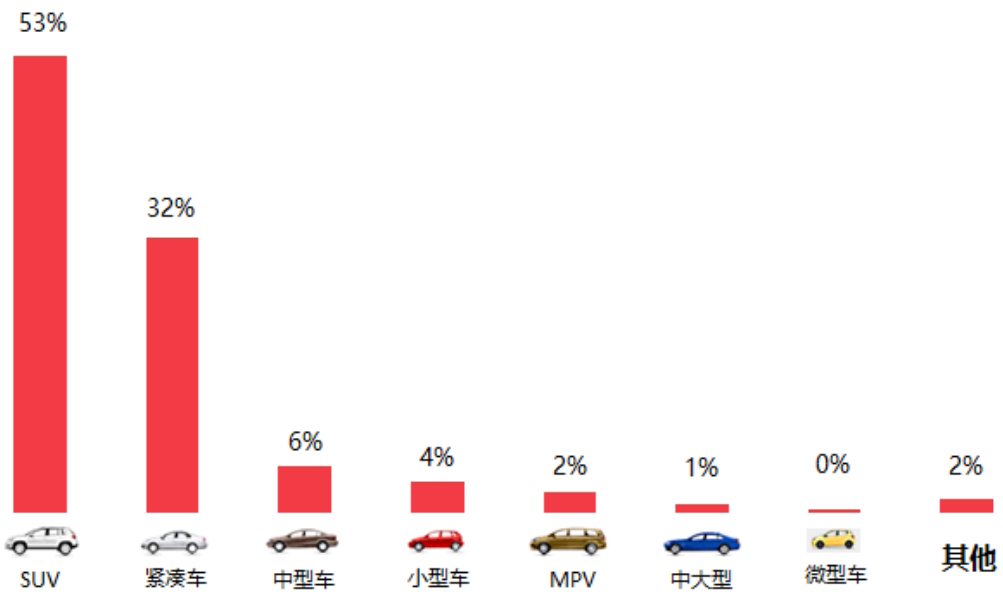
受国际关系影响，韩系品牌近两年在国内严重受挫，保有量低投诉量也处于低位。法系品牌独树一帜，车型设计很难被国内消费者接受，其中销量较好的标致 408 也因变速箱顿挫、发动机启停故障频发问题长期进入投诉排行榜。德系品牌销量占据国内前三位置，高销量低投诉塑造了不错的品牌口碑，相比而言美系品牌并不吃香，质糙费油的评价已经深入人心。

车系	汽车厂商	典型投诉问题
	长安汽车	CS75 机油增多损害发动机
	东风本田	CR-V、思域机油增多
	上汽通用别克	英朗发动机异响、凯越仪表台开裂
	一汽-大众	宝来后备箱烧焦
	东风标致	标致 408 变速箱顿挫、发动机启停故障频发
	北京现代	朗动导航黑屏

从国别具体车企的投诉量来看，自主车系中长安汽车新车 SUV 在外观和售价上进行了调整，销量迅速攀升，但伴随着销量的提升，产品质量集中爆发。“机油门”让与投诉无缘的日系品牌出尽风头，东风本田 CR-V、思域双双上榜，曾经加价难买的神车如今人人唾弃。美系品牌代表车型被英朗取代，但作为凯越的替代车型品控同样不佳。德系品牌中宝来无隔热层问题刚刚淡化，又曝出刹车异响故障，值得重视。虽然法系车企和韩系车企投诉量最少，但法系、韩系车企在国内销量遭遇寒冬，销量低迷投诉走高。

四、汽车投诉车型分布

从具体的细分车型来看，SUV 继续超越紧凑车成为投诉量最高的车型，投诉占比达到 53%，本月延续上月“机油门”事件，多款本田 SUV 车型被波及，成为本月 SUV 投诉量暴增的根源；紧凑车投诉中同样以合资车为主力，其中平民超跑思域同样因“机油门”问题上榜。



相比于 SUV 和紧凑车，中大型、微型车投诉量再次减少，受制于保有量两者共占据 2%

份额。从投诉占比可以反应出，MPV 已经成为消费者较关注的车型，随着中国居民结构的变化，未来将拥有更大的增长空间。

SUV

TOP 10

- 长安CS75-591
- 本田CR-V-433
- 本田XR-V-291
- 冠道-206
- 本田UR-V-77
- 传祺GS4-66
- 瑞风S3-56
- 缤智-55
- 风光580-53
- 昂科威-50

紧凑车

TOP 10

- 思域-262
- 英朗-161
- 科鲁兹-104
- 凯越-97
- 标致408-95
- 荣威i6-60
- 艾瑞泽5-53
- 宝来-49
- 帝豪-43
- 雪铁龙C4L-38

中型车

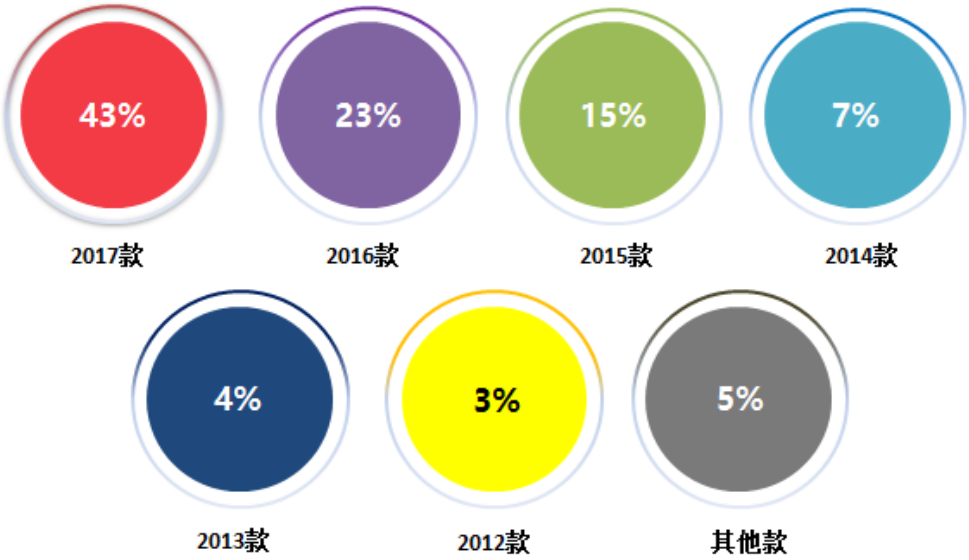
TOP 10

- 迈锐宝-27
- 帕萨特-25
- 蒙迪欧-24
- 君威-24
- 雅阁-18
- 奥迪A4L-18
- 睿骋-17
- 天籁-17
- 名图-14
- 奔驰C级-13

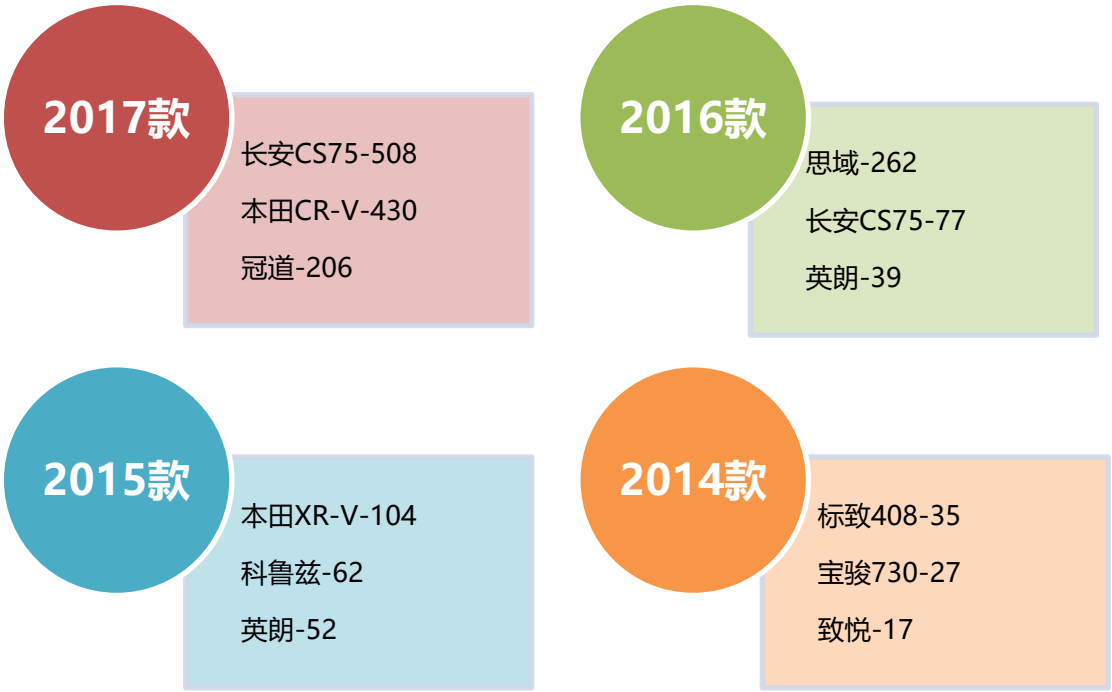
从各细分市场投诉量 TOP10 榜单来看，合资品牌车型仍是车主投诉的重点。SUV 榜单中，因“机油门”事件长安 CS75、本田 CR-V、XR-V、冠道、UR-V 等多款车型上榜；紧凑车榜单中，思域也因“机油门”登顶，曾经的跑车神话如今成为笑话；中型车榜单以迈锐宝居首，轮胎起皮等问题屡遭投诉。

五、汽车投诉车款分布

从收到投诉的车龄来看，2 月汽车投诉中，2017 款车型投诉量高居榜首，达到了 43%。而随着车龄的增长，投诉率也逐渐下降。具体到投诉问题，新车的投诉主要集中在发动机、变速箱、底盘等核心部件的异响和故障问题。随着车龄增长，发动机漏油、烧机油、空调故障、大灯、部件故障等问题开始出现。



车款投诉分布说明，受长安 CS75、本田 CR-V、XR-V、冠道、UR-V 等多款新车投诉影响，2017 款车型继续超越 2016 款排到首位。不过已经进入 2018 年，各企业 2018 款车型逐渐上市，2017 款车型也将成为投诉主力。

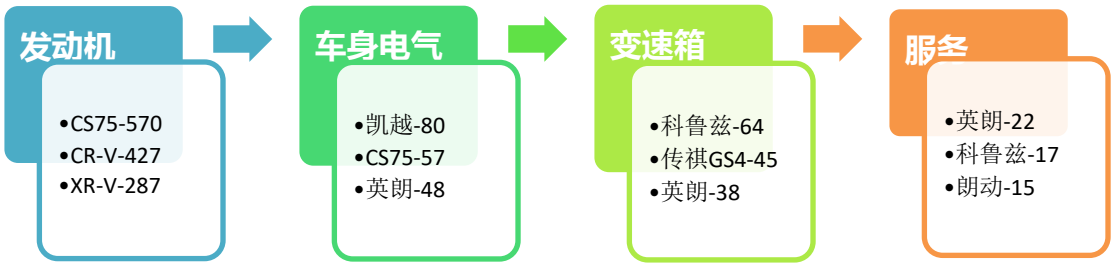


具体来看，2017 款新车中，长安 CS75、本田 CR-V、冠道投诉量最高，CS75、 CR-V、和冠道均以“机油门”事件投诉为主；2016 款车型中，思域、长安 CS75 和英朗投诉量最大，思域同样因“机油门”事件投诉暴增；2015 款的三年车龄车型中，XR-V、科鲁兹和英朗投诉量较高；2014 款的四年车龄车型中，标致 408、宝骏 730 和致悦投诉量位居前三。从具体车龄的车型投诉量可以看出，不满一年车龄车型继续成为本月投诉主角。

六、汽车投诉问题分布

汽车门网将车辆质量投诉分为发动机、变速箱、制动系统、悬架系统、转向系统、轮胎、车身及电气和服务八大类。通过对 2 月车型投诉量分析，投诉问题主要集中在发动机、车身及电气和变速箱三个方面，发动机是车型投诉的主要问题。

发动机问题投诉量最高占比达到 44%，因 CS75“机油门”问题爆发，较上月再次上升 9 个百分点；车身及电气投诉位居第二位，占比 20%，车主投诉集中在车内异味、中控台脱胶、车身异响、空调不制冷等层面；变速箱问题排名第三，投诉的主要问题在于变速箱顿挫、异响等故障。



从主要投诉问题的具体车型分析，发动机中，CS75、CR-V 和 XR-V 三款车型均因“机油门”事件上榜；车身及电气投诉中，凯越、英朗作为别克的相互替代车型双双上榜；变速箱和服务投诉车型均涉及科鲁兹，说明上汽通用在产品质量和售后层面继续加强；进一步来看，在投诉量最大的四个问题中 CS75 虽然问题单一但投诉量巨大，甚至超越多数企业投诉总和，可见“机油门”问题涉及范围极大。

七、投诉总结发现

2 月车型投诉达到 5394 宗，合资品牌因市场保有量大成为主要投诉对象，在细分车系中自主品牌以基数取胜。就车型而言，SUV 和紧凑车是车主投诉的主要车型，其中受本田和长安“机油门”事件波及，多款本田 SUV 车型上榜，自主 CS75 本月更是位居车型第一位，最终使 SUV 成为本月投诉主力车型。另外值得一提的是，受制于“机油门”事件，本月 2017 款不足一年新车投诉量在迅猛增长排名首位，同样在汽车投诉问题中车身及电气也被发动机代替。