

汽车门网 5 月汽车投诉分析报告

2018 年 6 月 8 日

日前，专业汽车投诉平台汽车门网发布 5 月汽车投诉分析报告，5 月汽车门网共收集整理车主有效投诉 5306 宗，“机油门”、“召回门”热度降低，投诉量环比下降 33.4%。本月投诉共涉及 417 个车型，环比下降 41 个车型，其中，投诉量达两位数（含）以上的车型达到 103 个，环比下降 8 个。

就 5 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 59%的份额，较上月大幅上涨 5 个百分点，增长的 5 个百分点全部来源于自主品牌，使得自主品牌占比下滑至 39%，进口品牌投诉继续保持 2%的份额。就品牌国别而言，自主企业多车型杂，产品品质参差不齐，经销商渠道管理也不够规范，存在大量投诉，达到 2100 宗，占据首位，日系品牌除“机油门”、“召回门”双发，投诉量排名第二，达到 1007 宗，德系品牌排名第三，取代上月的美系品牌。

虽然“机油门”事件降温，但投诉基数依旧较高，长安 CS75、本田 CR-V 领跑，SUV 投诉量占比达 46%，较上月下降 4 个百分点；紧凑车投诉量占比 35%，较上月上涨 3 个百分点，轩逸因“召回门”投诉量激增，凯越、标致 408 分别因不同质量问题遭遇集中投诉。从投诉的车款来看，2017 款为投诉量最高车款，约占整体投诉量的 29%，较上月下降 5 个百分点，其次是 2016 款，约占投诉量的 22%。值得注意的是，步入到 6 月份，2018 款车型投诉开始逐步攀升，投诉占比一度上升至并列第四名。质量投诉涉及层面中，“机油门”事件致使发动机问题继续保持首位，约占整体 29%的份额，较上月继续下降 3 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 27%和 15%。

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 5 月份投诉榜单来看，TOP20 车型总投诉量约占总投诉量的 34%，环比继续下降 6%；“机油门”事件降温，长安 CS75、本田 CR-V、思域等车型投诉量下降明显；凯越“仪表盘开裂”问题，虽已过去很久，但仍有大量投诉出现；标致 408 排名第四，中冷器设计缺陷影响散热问题被车主曝出，遭遇集中投诉。

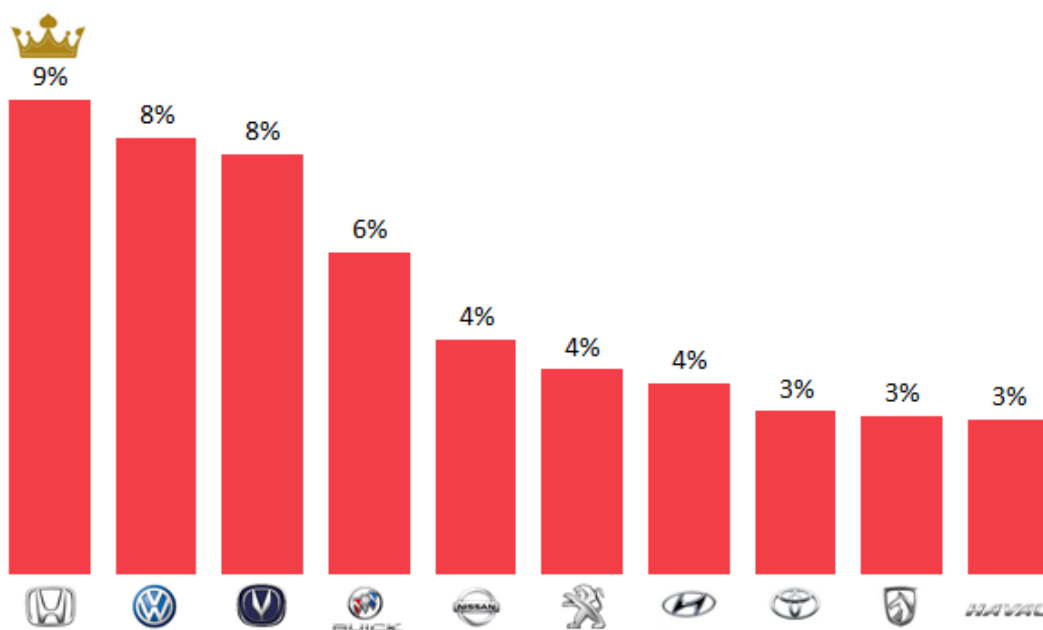
2018年5月汽车投诉车型TOP20

车型	投诉量		环比	典型投诉问题
	5月	4月		
长安CS75	351	903	-61.09%	发动机机油无故增多、召回方案不合理
本田CR-V	155	126	23.33%	发动机机油无故增多、处理方案不满意
思域	111	78	41.79%	发动机机油增多
凯越	102	99	3.23%	仪表台开裂
标致408	101	134	-24.78%	发动机漏油、轮胎磨损
轩逸	95	197	-51.68%	售后服务差、制动系统故障
英朗	91	98	-7.14%	转向机故障、发动机异响
宝骏560	90	63	42.22%	车身生锈、减震异响
科鲁兹	70	95	-26.32%	变速箱异响
传祺GS4	67	85	-20.94%	变速箱异响
哈弗H6	63	52	21.15%	发动机抖动、变速箱异响
明锐	63	57	10.53%	车内异味、发动机故障
猎豹CS10	62	73	-15.62%	制动系统故障
指南者	62	44	40.00%	发动机烧机油、变速箱顿挫
高尔夫	62	88	-30.00%	变速箱顿挫、发动机噪音大
朗逸	62	44	40.00%	导航黑屏
艾瑞泽5	57	71	-19.15%	悬架异响、车身生锈
瑞风S3	55	39	40.00%	发动机异响、减震异响
冠道	53	38	40.00%	发动机机油增多
宝来	52	57	-9.12%	后备厢无隔热垫

数据来源：汽车门网及其他网络平台

汽车门网www.qichemen.com

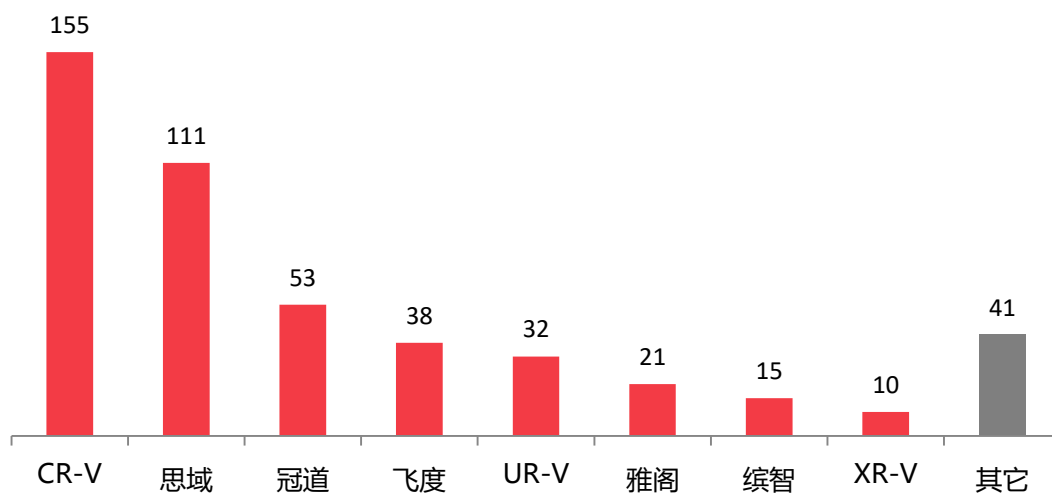
一、汽车投诉品牌分布



本月，“机油增多”问题持续发酵，本田继续缠绵首位，大众与长安品牌并列第二，高尔夫变速箱顿挫、发动机异响问题遭遇集中投诉。长安 CS75 有关“机油增多”投诉量依旧强势，车主除对解决方案不满外，还曝出 CS75 召回后出现油耗增加问题；本田品牌 CR-V“机油门”问题持续降温，车主被磨去耐心，但因原有投诉基数过高仍保持较大投诉量；前十大投诉品牌中，自主有 3 个品牌上榜，较上月增加一名，哈弗、宝骏替换上月的奇瑞品牌。

（一）本田品牌重点投诉车型分析

本田品牌 5 月共投诉 476 宗，环比上涨 6%，“机油门”仍是本田投诉的热门话题，其中本田投诉前三款车型均深陷“机油门”问题，思域更是近期遭受投诉的热门车型。

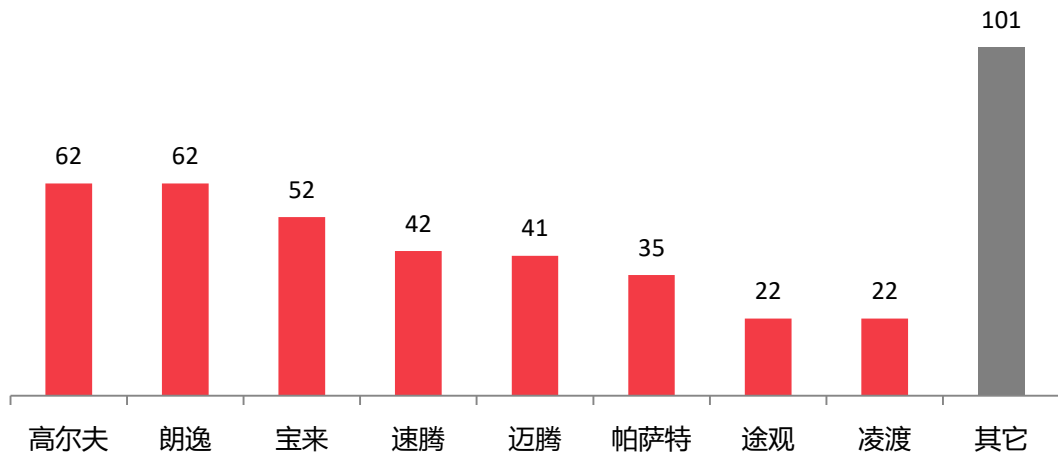


投诉车型中，CR-V 投诉量持续下滑，本月下滑至第二位；思域接棒成为本田“机油门”

问题投诉第二高的车型，“机油门”、加价售车双重夹击对其品牌形象造成严重影响；冠道近两个月投诉量也持续在高位，“机油门”问题成为消费者购买时难以跨越的一道坎。

（二）大众品牌重点投诉车型分析

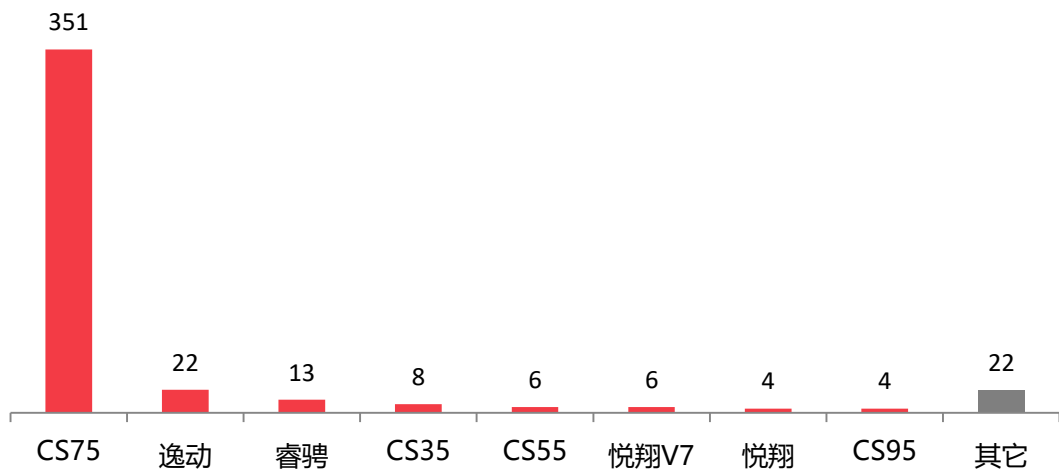
大众品牌 5 月共投诉 438 宗，涉及旗下十余款车型，其中高尔夫、朗逸等车型投诉保持强势，领跑其他车型；大众品牌车型投诉问题集中在发动机和变速箱两个层面，其中发动机、变速箱异响漏油成为车主关注的焦点。



本月，高尔夫延续上月，继续成为大众品牌投诉黑马，投诉量环比增长 252%，变速箱顿挫、发动机异响问题遭遇车主集中投诉，其中 2016/2017 款车型投诉严重。

（三）长安汽车品牌重点投诉车型分析

长安品牌 5 月投诉量 436 宗，环比大幅下降，主要原因长安 CS75 “机油门”投诉量开始下降，但仍处于较高位置；特别是长安 CS75 “机油增多”问题还未彻底解决，接受初期召回方案处理的车主又反映出油耗增加，雪上加霜。



与长安 CS75 相比，逸动、睿骋等车型投诉量较少，北京车展期间逸动、睿骋 CC 获得不错口碑，希望产品品质能够经得起市场的考验。

二、汽车投诉品牌类型分布



5 月份 5306 宗投诉中，合资品牌投诉量 3119 宗，占比达到 59%，环比上涨 5 个百分点。自主品牌投诉量 2086，占比 39%，与上月持平；进口品牌投诉量最少，仅占据 2% 的份额。自主品牌投诉量持续走高，长安因“机油门”问题蝉联投诉冠军，长安 CS75 虽然投诉量有明显下降，但仍位于本月投诉榜榜首，机油增多后油耗问题也被众多车主反馈。

（一）合资品牌重点投诉车企

从 5 月合资企业投诉量来看，东风本田蝉联榜首，CR-V 和思域机油门事件持续发酵，至今未能平复消费者的心里；凯越、英朗堪称上汽通用别克的投诉双子星，每月均保持大量投诉，将上汽通用别克排名拉升至第二位；东风日产排名第三，轩逸因制动问题主动召回，但召回方案并未得到车主认可，已经连续保持高位投诉，值得引起厂商的注意。



除了常见上榜的东风本田和上汽通用别克企业外，因“制动系统故障召回不合理”让东风日产成为投诉黑马，轩逸也合资品牌重点投诉车型；高尔夫变速箱顿挫、发动机异响问题本月爆发，迅猛投诉将一汽-大众拉升至合资车企投诉第四位。

（二）自主品牌重点投诉车企

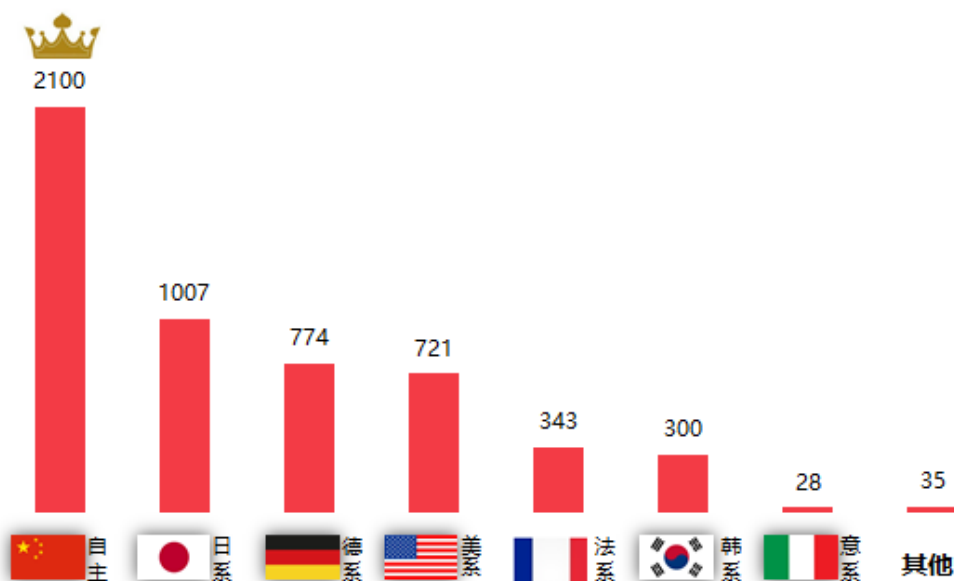
本月，长安汽车蝉联投诉量冠军，与第二名投诉量有数倍之差，长城汽车上升至第二名，宝骏排名第三，但两者差距不大。奇瑞汽车旗下多款车型遭遇投诉，积少成多投诉量上升至第四位。



上榜六家自主企业中，长安汽车成为“机油门”投诉大户，CS75 召回方案引发车主不满，同时召回后出现油耗增多问题。长城汽车投诉主要来源于哈弗 M6、哈弗 H6 和哈弗 H2 三款车型，发动机漏油、异响问题投诉严重；宝骏汽车集中于宝骏 560，虽然核心部件无重大质量问题，但悬架异响、车身生锈等小问题也影响品质感受。

三、汽车投诉车型分布

从投诉车型国别来看，5 月自主品牌投诉量达到 2100 宗，其次是日系品牌以 1007 宗排名第二，德系品牌上升至第三位，投诉 774 宗。自主品牌体量本就过大，加之长安 CS75 “机油门”问题巩固，牢牢占据榜首位置。日系品牌本田“机油门”事件有所降温，日产“召回门”投诉量也出现明显下滑，与美系品牌投诉量差距缩短。



由于自主品牌企业多车型杂，产品品质参差不齐，经销商渠道管理也不够规范，因此自主品牌存在大量投诉，常年占据榜首位置。日、美、德系品牌分列二三四名，日、美、德是目前国内保有量最高的三个车系，具有较大保有量；日系“机油门”、“召回门”相继爆发投诉量维持高位，德系除固有问题外，高尔夫发动机变速箱问题也集中爆发，美系以别克品牌领军，英朗、凯越这对投诉双子星都是老生常谈的问题。

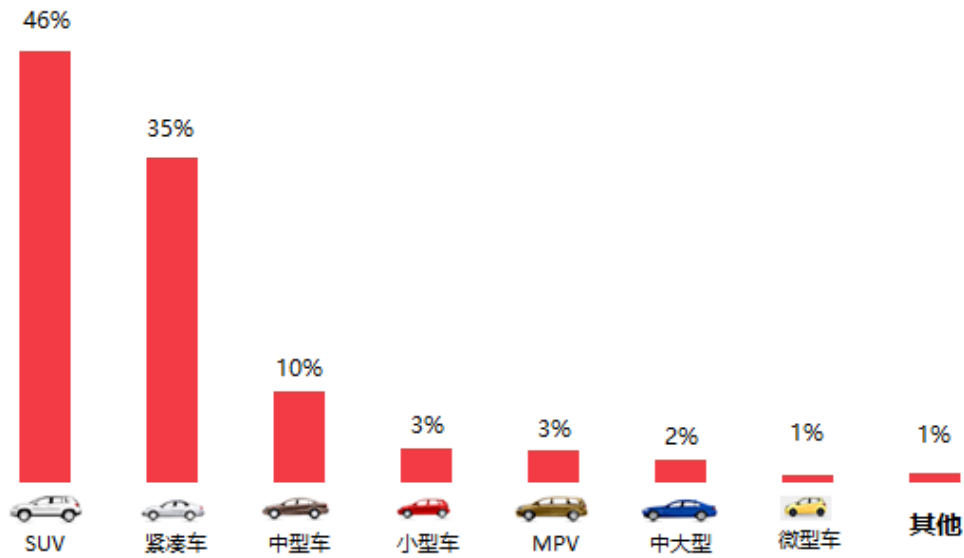
车系	汽车厂商	典型投诉问题
	长安汽车	CS75 机油增多损害发动机
	东风日产	轩逸召回方案引发车主不满
	一汽-大众	高尔夫变速箱顿挫、发动机异响
	上汽通用别克	英朗转向机故障、凯越仪表台开裂
	东风标致	标致 408 发动机烧机油
	北京现代	途胜出现机油增多问题

“机油门”热度虽已减弱，但仍影响着多个企业及旗下车型的投诉量，如长安汽车 CS75 因“机油增多”问题连续多月成为投诉量最高车型，北京现代途胜因“机油增多”问题上榜，但多位老款车型，真实原因还需要考证。

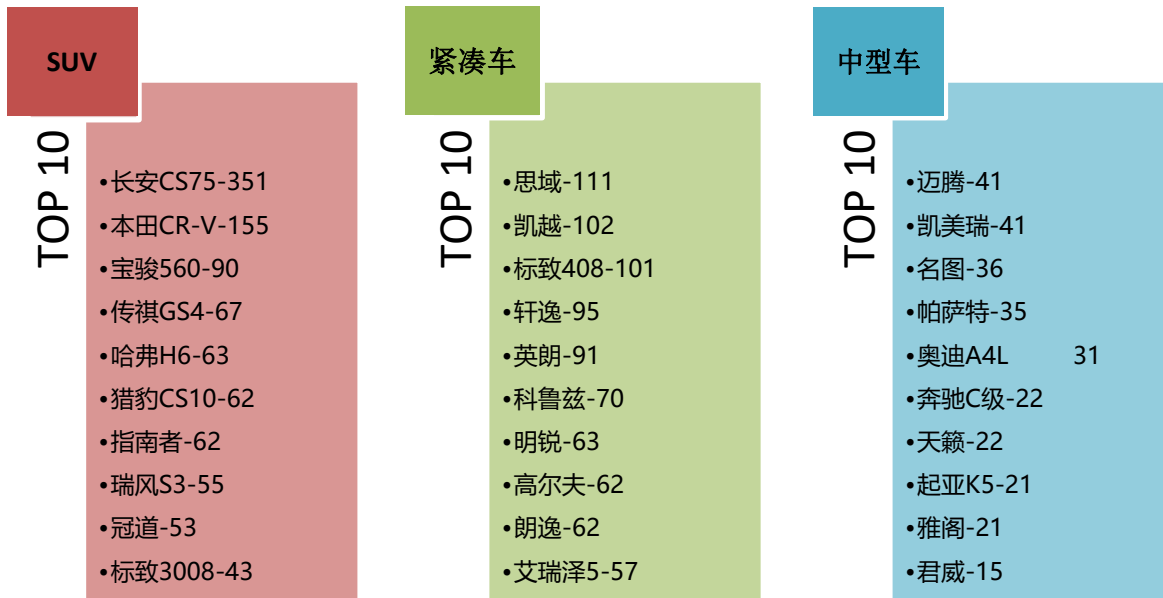
四、汽车投诉车型分布

SUV 为目前国内市场主销车型，保有量持续上升，投诉量也相对较高，SUV 投诉虽然较上月下滑四个百分点，但继续领跑首位，主要受“机油门”热度下降，日产“召回门”和高

尔夫集中投诉爆发影响，致紧凑车投诉份额上涨三个百分点。



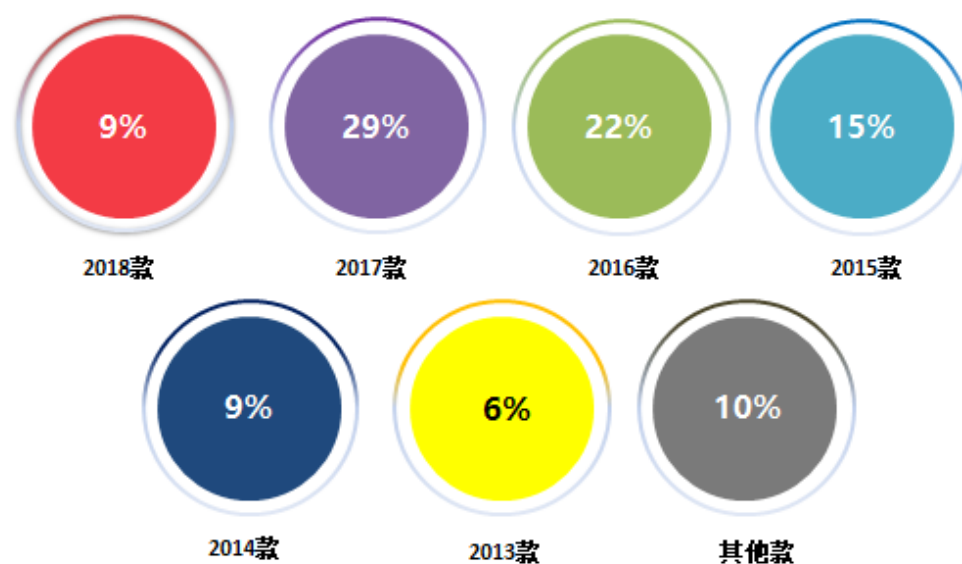
相比于 SUV 和紧凑车，中大型、小型车、MPV 等车型投诉量下降明显，这与目前国内市场结构有关。不过随着居民生活水平提高，中型车和 MPV 逐渐成为消费者考虑的对象，也是众车企转型的目标，预计，未来这两个细分领域的车型投诉量将提升。



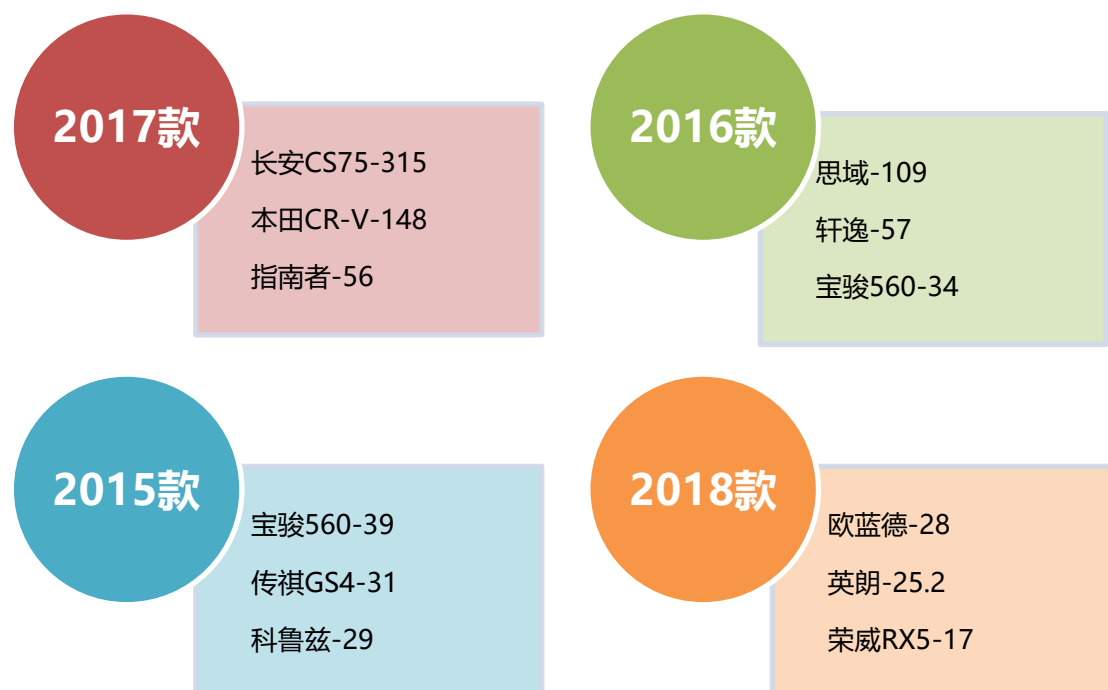
从各细分市场投诉量 TOP10 榜单来看，各细分市场主力热销车型均包揽前几名位置。SUV 榜单中，因“机油门”事件长安 CS75、本田 CR-V 蝉联一二名，宝骏 560 悬架异响问题持续不断；紧凑车榜单中，思域因机油门蝉联榜首，标致 408 因设计缺陷位列前三位；中型车榜单中，迈腾主要以变速箱质量投诉为主，而凯美瑞被爆发动机舱存在设计缺陷，爆发大量投诉。

五、汽车投诉车款分布

从收到投诉的车龄来看，5月汽车投诉中，2017款车型高居榜首，高达29%，新车随着车龄增长问题逐渐显现。新车投诉集中在发动机、变速箱、底盘等核心部件上，异响、顿挫、故障为热门投诉问题。



车款投诉分布说明，“机油门”问题主要出现在2017款车型中，长安CS75、本田CR-V为投诉主力，且均为SUV车型。2016款车型紧随其后，投诉以紧凑车为主，涉及轩逸陷入“召回门”，高尔夫发动机异响、变速箱顿挫等。



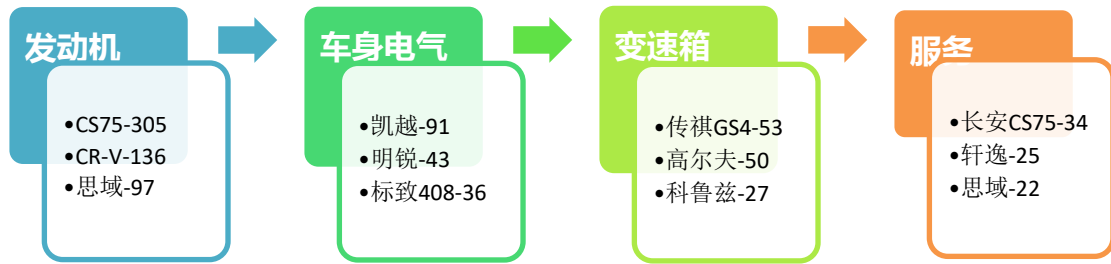
具体来看，长安CS75受“机油门”影响2017款车型投诉量最高，思域“机油门”主要为2016款车型；宝骏560悬架车身异响问题不断，投诉以2015款车型为主。

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5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。



发动机问题投诉占比达 29%，连续三个月下降，主要受“机油门”事件热度下降影响，与发动机相关投诉减少。车身及电气投诉位居第二位，占比 27%，车主投诉集中在中控台脱胶、异响、设计缺陷等层面。变速箱问题排名第三，车主反馈变速箱顿挫、异响问题较多。



从主要投诉问题的具体车型分析，发动机中，CS75、CR-V、思域均因“机油门”事件上榜；车身及电气投诉中，凯越中控台脱胶问题已经多年仍未解决，明锐车内异味问题严重，持续被消费者投诉；变速箱投诉中，传祺GS4和高尔夫因变速箱顿挫、异响问题遭遇集中投诉；长安CS75召回方案引发车主不满，且出现油耗增高问题，轩逸深陷“召回门”，经销商敷衍处理引发车主激烈反抗。值得注意的是，长安CS75和思域在发动机、服务榜单中均有出现，“机油门”问题让CS75和思域质量出现连锁反应。

七、5月投诉热门事件总结

- 1、5月投诉主要还是以“机油门”相关事件为主，涉及CR-V、CS75和思域等车型；
- 2、标致408中冷器设计缺陷影响散热问题投诉继续保持强势；
- 3、高尔夫作为主流热销车型，变速箱问题集中爆发；
- 4、东风日产轩逸因“制动系统故障召回不合理”致投诉持续强势。