

汽车门网 2018 上半年汽车投诉分析报告

2018 年 7 月 6 日

日前，专业汽车投诉平台汽车门网发布 2018 上半年汽车投诉分析报告，2018 年 1-6 月汽车门网共收集整理车主有效投诉 38616 宗，“机油门”、“召回门”成为上半年热点事件。上半年投诉共涉及 629 个车型，其中，投诉量达三位数（含）以上的车型达到 61 个，长安 CS75、本田 CR-V 达到 3 位数。

就上半年投诉榜单来看，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，自主品牌占比 40%，进口品牌投诉占比 1% 的份额。就品牌国别而言，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，存在大量投诉，达到 15420 宗，占据首位，日系品牌“机油门”、“召回门”双发，投诉量排名第二，达到 9787 宗，美系品牌排名第三，投诉靠前车型均来自通用。

受“机油门”事件影响，SUV 投诉量占比达 49%，长安 CS75、本田 CR-V 领跑；紧凑车投诉量占比 33%，轩逸因“召回门”投诉量激增，思域同样受“机油门”影响出现大量投诉，宝来、标致 408、朗动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 36%，其次是 2016 款，约占投诉量的 23%。质量投诉涉及层面中，“机油门”事件致使发动机问题高居榜首，约占整体 34% 的份额，其次是车身及电气和变速箱，两者分别占整体投诉 24% 和 13%。

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：

从上半年投诉榜单来看，TOP20 车型总投诉量约占总投诉量的 42%，“机油门”事件为上半年热门话题，长安 CS75、本田 CR-V、思域等车型均深陷其中，投诉量远超其他车型数十倍；日产爆发“召回门”，轩逸因此投诉量猛增，排名第三。

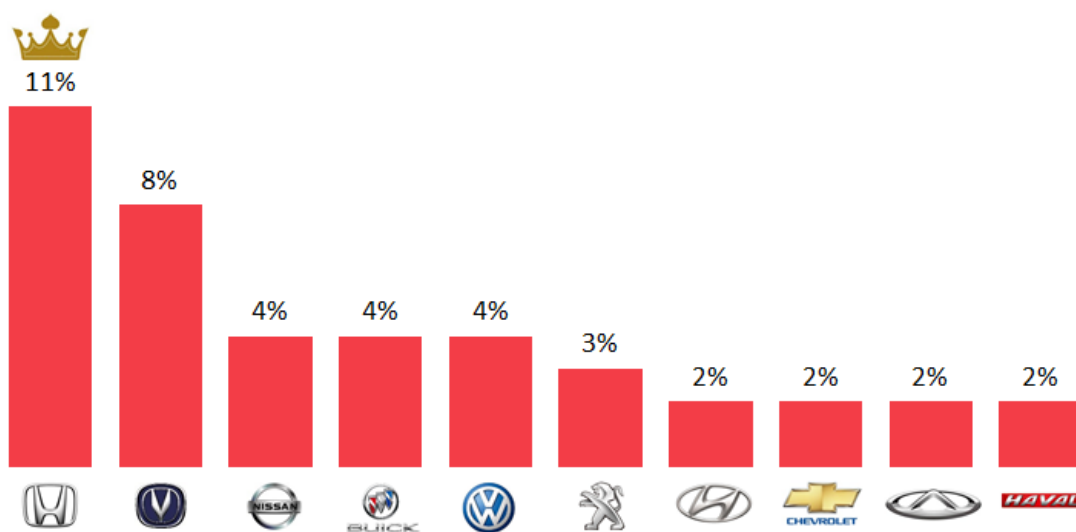
2018年1-6月汽车投诉车型TOP20

| 车型 | 投诉量 | | 环比 | 典型投诉问题 |
|--------|-----------|-----------|-----------|--------------------|
| | 2018年1-6月 | 2017年1-6月 | | |
| 长安CS75 | 4019 | 200 | 1907.69% | 机油增多、油耗增高 |
| 本田CR-V | 2157 | 55 | 3851.28% | 机油增多、召回方案不合理 |
| 轩逸 | 1196 | 364 | 228.46% | 制动偏软、召回不合理、服务态度差 |
| 思域 | 1106 | 81 | 1262.07% | 机油增多、中控台异响 |
| 英朗 | 818 | 486 | 68.30% | 发动机异响、漏油、抖动，车身附件问题 |
| 标致408 | 769 | 449 | 71.03% | 发动机故障灯亮，车身附件问题 |
| 冠道 | 724 | 7 | 10240.00% | 机油增多 |
| 凯越 | 595 | 447 | 33.23% | 仪表台开裂 |
| 科鲁兹 | 589 | 648 | -9.07% | 变速箱换挡困难、异响、抖动 |
| 本田XR-V | 573 | 59 | 873.81% | 机油增多 |
| 传祺GS4 | 553 | 351 | 57.37% | 变速箱顿挫、异响，发动机漏油 |
| 宝骏560 | 392 | 183 | 113.74% | 减震异响、车身附件问题 |
| 宝来 | 389 | 193 | 101.45% | 后备箱故障、刹车异响 |
| 艾瑞泽5 | 385 | 379 | 1.48% | 减震异响、车身生锈 |
| 荣威i6 | 360 | 8 | 4183.33% | 变速箱异响、顿挫，中控异响 |
| 瑞风S3 | 353 | 231 | 52.73% | 底盘异响、车身生锈 |
| 猎豹CS10 | 330 | 154 | 114.55% | 刹车失灵、偏软 |
| 明锐 | 330 | 388 | -14.80% | 车内异味 |
| 本田UR-V | 307 | 0 | — | 机油增多 |
| 哈弗H6 | 305 | 151 | 101.85% | 发动机异响、底盘生锈 |

数据来源：汽车门网及其他网络平台

汽车门网www.qichemen.com

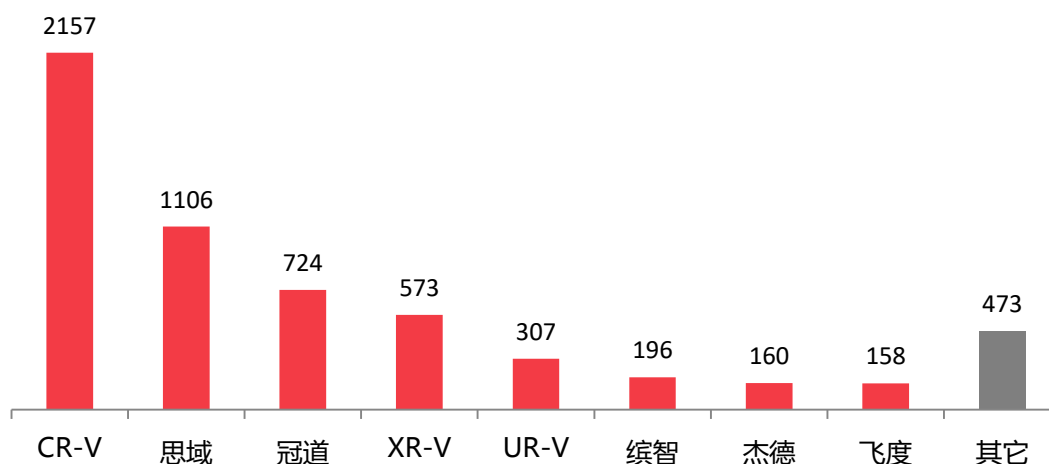
一、汽车投诉品牌分布



上半年，“机油增多”无疑成为社会热门话题，本田因此高居榜首，本田 CR-V 深陷质量漩涡，销量已经受到严重影响；长安是“机油增多”事件中的另一名成员，长安 CS75 “机油增多”问题同样被车主大量投诉，排名第二；日产品牌排名第三，曾经的日系神话轩逸如今也是质量问题缠身；前十大投诉品牌中，自主有 3 个品牌上榜，长安排名第二，奇瑞、哈弗处于垫底位置。

（一）本田品牌重点投诉车型分析

本田品牌上半年投诉 5853 宗，呈现爆发式增长，“机油门”问题危及本田旗下多款车型，本田 CR-V 自然是其中主角独占鳌头；此外，思域、冠道都是受“机油门”影响较大的车型，受“机油门”事件影响，让本田苦苦建立的品质神话毁于一旦。

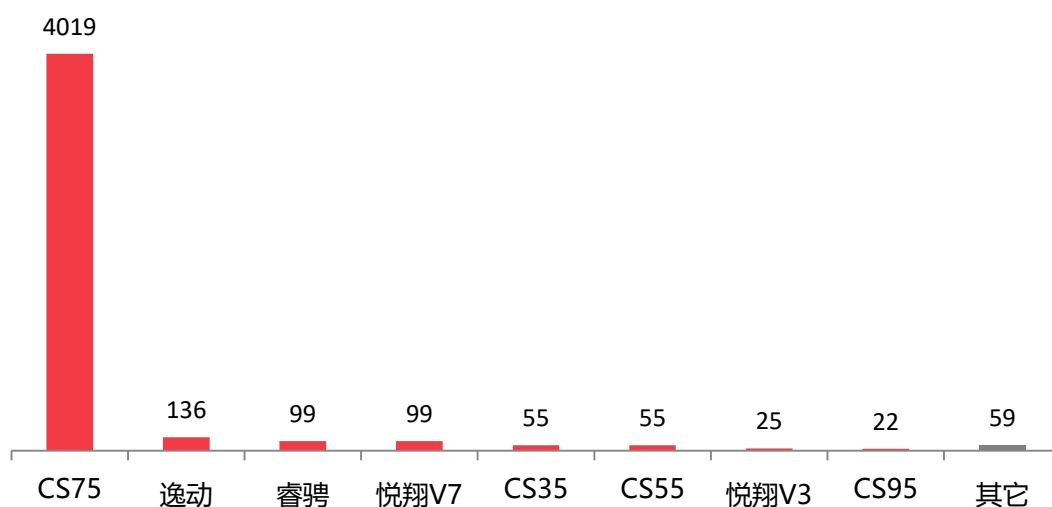


除受“机油门”影响的 CR-V 等车型外，缤智、杰德、飞度等车型投诉量相对较少，且问题相对单一，仍保持不错的品牌口碑。

（二）长安品牌重点投诉车型分析

长安品牌上半年共投诉 4570 宗，成为迄今为止投诉排名最高的自主品牌，长安品牌

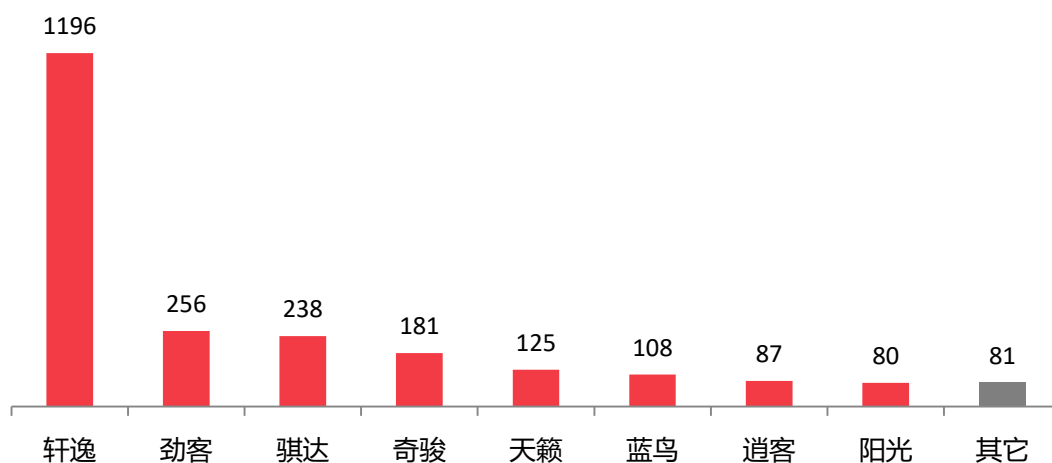
下的 CS75 车型深陷“机油门”漩涡，长安 CS75 车主效仿本田车主开展长期维权，也是造成长安 CS75 投诉居高不下的的重要原因。



投诉车型中，长安 CS75 一枝独秀，投诉量占据整体投诉的 99%，逸动、睿骋等车型投诉量与长安 CS75 存在巨大差距，仅以车身异响、抖动等小问题为主，大量车型平均月投诉量仅为个位数，塑造良好品牌形象。

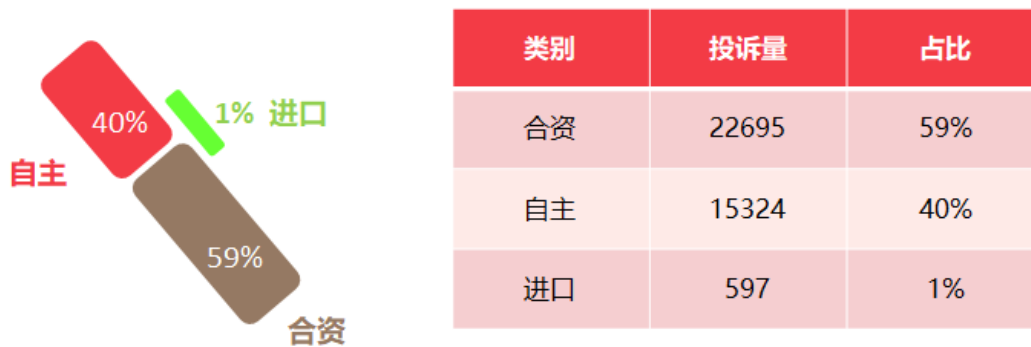
（三）日产品牌重点投诉车型分析

日产品牌上半年共投诉 2351 宗，涉及旗下十余款车型，其中轩逸投诉暴增，领跑其他车型；日产品牌车型投诉问题集中在制动系统和服务两个层面，其中制动系统问题召回方案不合理成为车主关注的焦点。



除轩逸外，日产全新小型 SUV 劲客也在 6 月份出现投诉量暴增，大量车主投诉其中控屏卡顿，仅凭一个月投诉便稳居第二位置，可见其投诉十分迅猛；骐达、奇骏等车型投诉量均处于常规值，投诉问题集中在发动机烧机油、变速箱顿挫、刹车异响等层面。

二、汽车投诉品牌类型分布



上半年 38616 宗投诉中，合资品牌投诉量 22695 宗，占比达到 59%，自主品牌投诉量 15321 宗，占比 40%，受“机油门”影响合资与自主见的差距在拉大；进口品牌投诉量最少，仅占据 1% 的份额。合资、自主品牌中均有涉及“机油门”问题车型，因此上半年合资、自主的投诉量均出现爆发式增长，进口品牌因产品保有量小并未出现较大浮动。

（一）合资品牌重点投诉车企

从上半年合资企业投诉量来看，东风本田当之无愧占据榜首，本田 CR-V “机油门”问题成为各大媒体头条，车主不间断全国维权也使其时刻保持较高人气；上半年东风日产对存在制动系统安全隐患车型进行召回，本是体现企业责任的好事，奈何各地经销商执行过于敷衍引发车主不满，出现大量针对召回方案的投诉，其中轩逸尤为严重；上汽通用别克两款走量的车型英朗、凯越均是投诉排行榜常客，其中，英朗发动机、变速箱、转向系统问题严重，凯越 2008 款、2010 款车型出现中控台开胶缺陷，车主投诉无门。



“机油门”和“召回方案不合理”让以问题少著称的日系品牌跌下神坛，本田 CR-V 和轩逸更是成为投诉排行榜常客，广汽本田也是“机油门”的受害者，旗下冠道、缤智均因此出现不少投诉，冠道车主甚至出现全国维权；标致 408 烧机油问题严重，是东风标致投诉主力，北京现代虽无突出车型，但整体投诉车型较多排名第六。

（二）自主品牌重点投诉车企

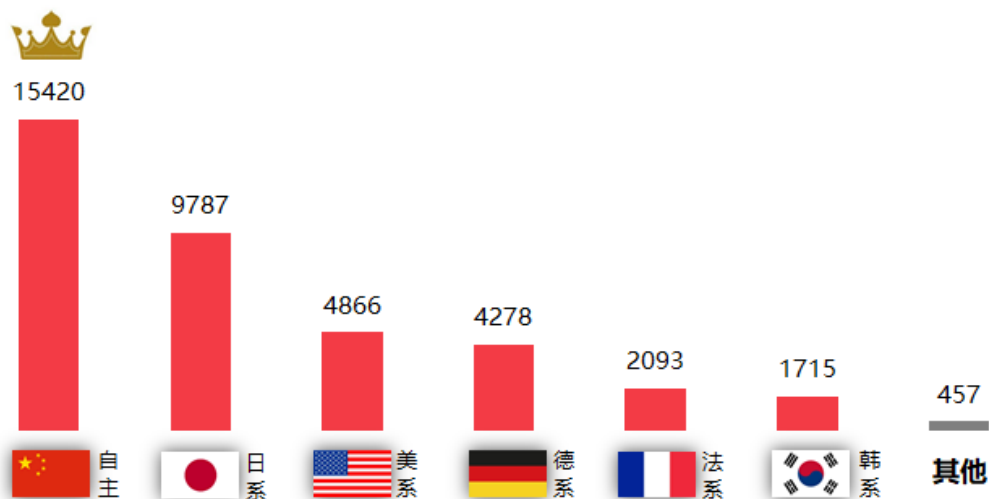
上半年，长安汽车夺得自主品牌投诉量冠军，与第二名投诉量有数倍之差。奇瑞排名第二，旗下艾瑞泽 5、瑞虎 7 为重点投诉车型，异响和生锈是车主反馈最多的问题；长城汽车除畅销车型哈弗 H6 遭受大量投诉外，新增车型哈弗 M6 漏油问题也广受关注；上汽荣威排名第三，荣威 i6、荣威 RX5、荣威 360 三款畅销车型成为投诉重点，车主反馈荣威车型各种异响问题不断，虽然造型惹人喜爱但质量还有很大提升空间；吉利汽车 18 款车型遭遇投诉，积少成多排名第五；宝骏汽车的宝骏 560、宝骏 730 两个曾经的销量神话如今都身陷质量漩涡，其中宝骏 560 虽已停产但投诉量并未减少。



上榜六家自主企业中，长安汽车因“机油门”成为投诉大户，CS75 召回方案引发车主不满，同时召回后出现油耗增多问题。奇瑞汽车投诉集中于艾瑞泽 5，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；长城汽车投诉主要来源于哈弗 M6、哈弗 H6 两款车型，发动机漏油、异响问题投诉严重。

三、汽车投诉车系分布

从投诉车型国别来看，上半年自主品牌投诉量达到 15420 宗，其次是日系品牌以 9787 宗排名第二，美系品牌排名第三位，投诉 4866 宗。自主品牌车企众多、体量过大，加之长安 CS75 “机油门”问题巩固，占据榜首毫无悬念。日系品牌原来质量口碑良好，奈何本田多款车型深陷“机油门”拉升投诉量，日产也爆发“召回门”投诉量爆发式增长，美系品牌投诉主要别克、雪佛兰、福特。



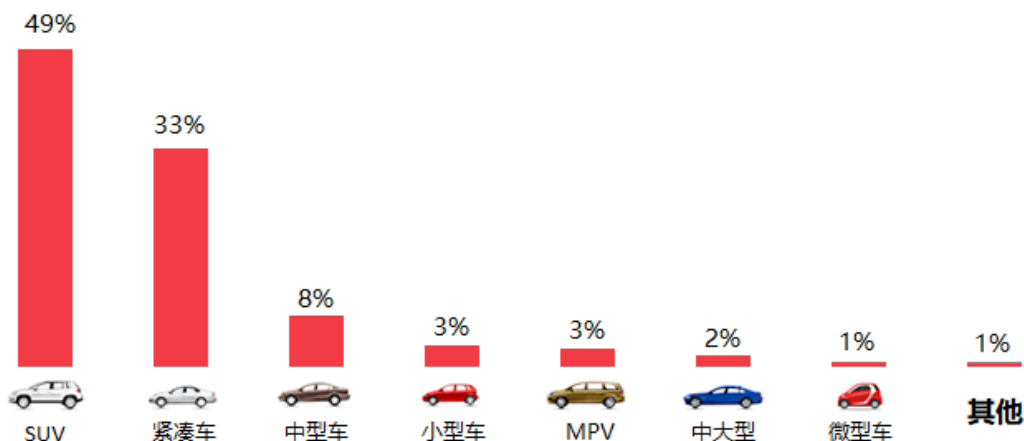
由于自主品牌企业多车型杂，产品品质参差不齐，经销商渠道不够规范，因此自主品牌存在大量投诉，常年占据榜首位置。日、美、德系品牌分列二三四名，日、美、德是目前国内保有量最高的三个车系，具有较大保有量；日系“机油门”、“召回门”相继爆发投诉量维持高位，德系除固有问题外，宝来隔热层问题有复燃趋势，朗逸天窗漏水也遭遇集中投诉，美系以别克品牌领军，英朗、凯越这对投诉双子星已经无人撼动。

| 车系 | 汽车厂商 | 典型投诉问题 |
|----|--------|-----------------------|
| | 长安汽车 | 长安 CS75 机油增多、油耗高 |
| | 东风本田 | 本田 CR-V 机油增多、车主不满召回方案 |
| | 上汽通用别克 | 英朗转向机故障、凯越仪表台开裂 |
| | 一汽-大众 | 宝来后备箱故障、刹车异响 |
| | 东风标致 | 标致 408 发动机故障灯亮 |
| | 北京现代 | 朗动方向盘异响、卡滞 |

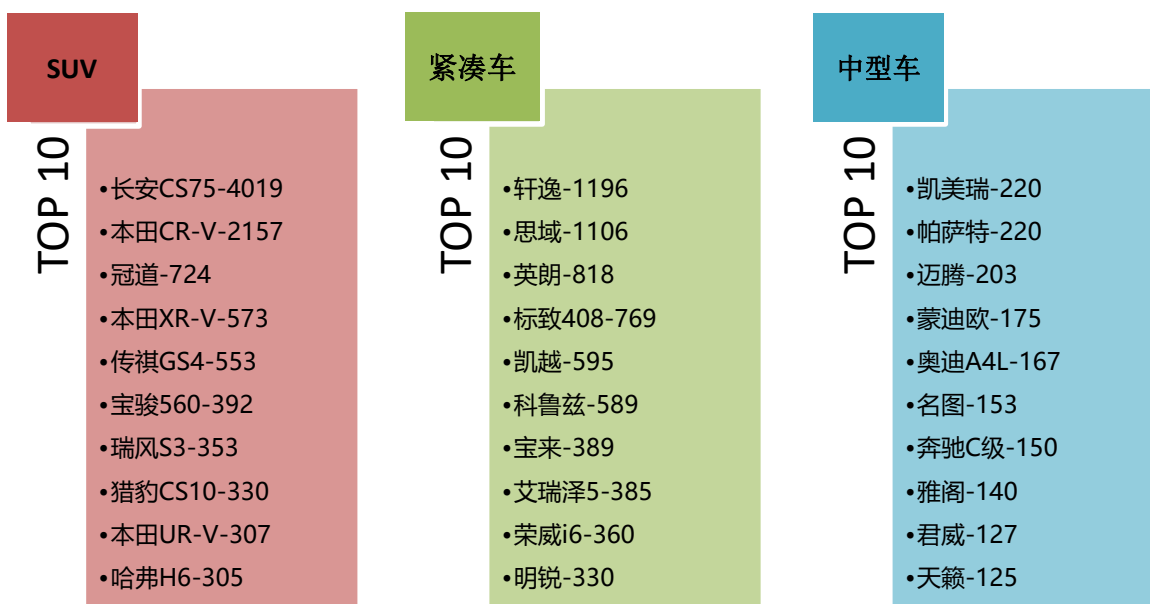
上半年最热当属“机油门”问题，不仅合资品牌深陷其中，自主企业也深受影响。如长安汽车长安 CS75 因“机油增多”问题连续多月成为投诉量最高车型；最为“机油门”的鼻祖本田 CR-V 也难独善其身，已经连续数月遭遇车主全国维权。

四、汽车投诉车型分布

从具体的细分车型来看，受“机油门”影响 SUV 持续领跑，长安 CS75 和本田 CR-V 是贡献度最高车型。SUV 为目前国内市场主销车型，保有量持续上升，也是投诉重灾区；紧凑车投诉中主要以合资车为主，轩逸、思域领跑。



相比于 SUV 和紧凑型，中大型、小型车、MPV 等车型投诉量占比差距巨大，这与目前国内市场结构相关。但目前国内市场结构正处于渐变期，中型车和 MPV 车型市场空间呈上升趋势，众车企也针对该市场紧密布局，因此未来这两个细分市场投诉量将上升。

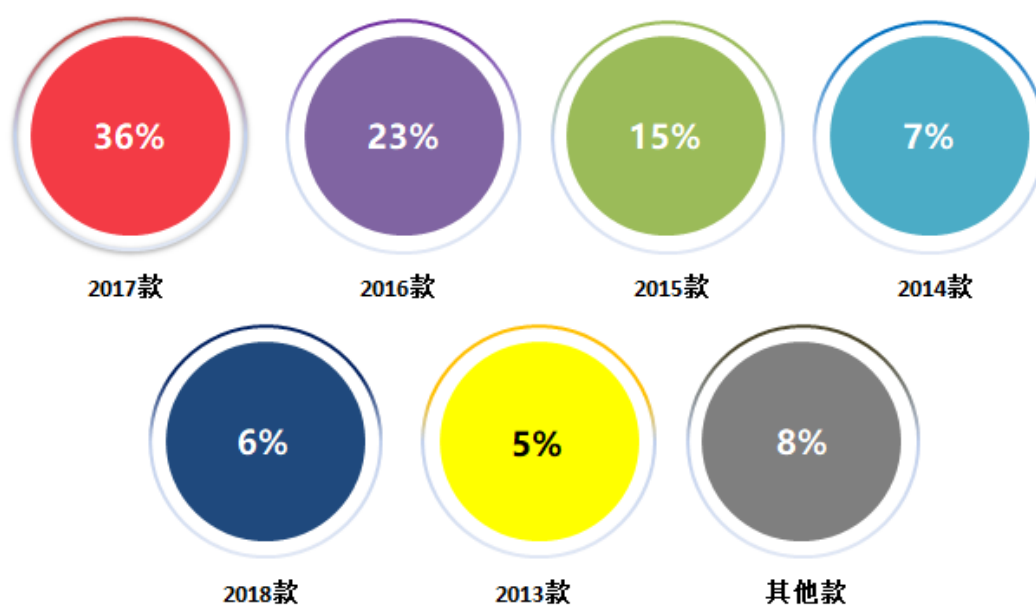


从各细分市场投诉量 TOP10 榜单来看，各细分市场主力热销车型均包揽前几名位置。SUV 榜单中，排名前四车型均受“机油门”事件影响，传祺 GS4 变速箱问题持续数年；紧凑型榜单中，轩逸因“召回门”占据榜首，思域则受“机油门”事件牵连排名第二；中型车榜单中，凯美瑞被爆发动机舱存在设计缺陷，爆发大量投诉。

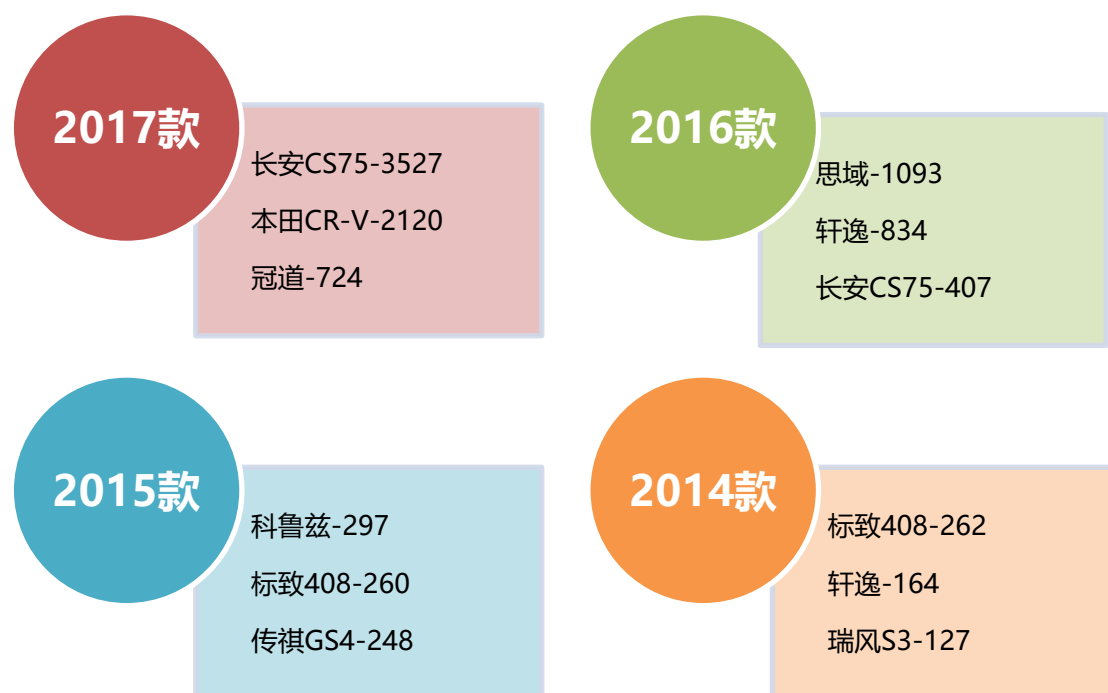
五、汽车投诉车款分布

从收到投诉的车龄来看，上半年汽车投诉中，2017 款车型高居榜首，高达 36%，新车随着车龄增长暴露的问题越来越多。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。2016款车型紧随其后，思域同样受“机油门”影响投诉暴增，轩逸陷入“召回门”，2016款车型投诉以紧凑车为主。



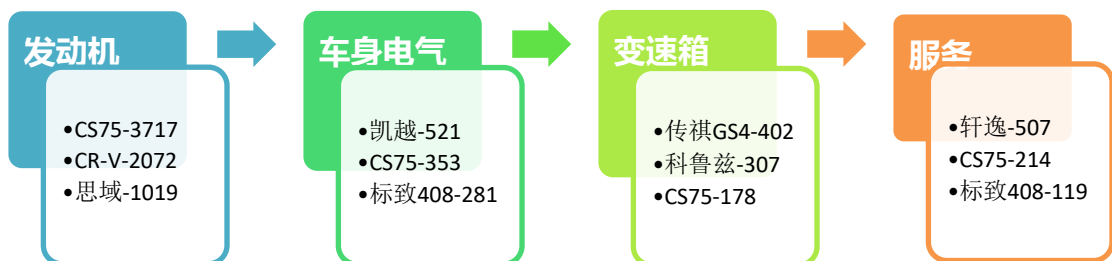
具体来看，受“机油门”影响，长安CS75、本田CR-V 2017款车型投诉量最高，思域则集中出现在2016款车型中；标致408被曝出“中冷器设计缺陷影响散热”，以2015款车型为主，2014款车型普遍存在减震异响、烧机油问题。

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。通过对上半年车型投诉量分析，投诉问题主要集中在发动机、车身及电气和服务三个方面，发动机是车型投诉的主要问题。



发动机问题投诉占比达 34%，主要受“机油门”事件影响，发动机相关投诉量与其他部件投诉差距明显。车身及电气投诉位居第二位，占比 24%，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投诉多年仍未解决，CS75 中控死机被投诉；变速箱投诉中，传祺 GS4 变速箱顿挫也是多年未解决的老问题，科鲁兹变速箱顿挫、异响、漏油问题严重；服务投诉中，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 在发动机、车身及电气、变速箱、服务榜单中均有出现，“机油门”问题让 CS75 质量出现连锁反应。

七、投诉总结发现

上半年车型投诉达到 38616 宗，合资品牌占比 59%，是主要投诉对象，细分车系中自主品牌占据榜首。受“机油门”影响，SUV 成为重点投诉车型，长安 CS75、本田 CR-V 尤为严重；紧凑车排名次席，轩逸爆发“召回门”投诉量猛增。此外受“机油门”影响，2017 款车型成为投诉主力车型，发动机问题占较高。上半年除“机油门”、“召回门”外，凯越中控台开胶，传祺 GS4 变速箱顿挫等历史遗留问题仍被车主持续投诉，可见某些问题仍是车企难以攻克的难题。