

汽车门网 7 月汽车投诉分析报告

2018 年 8 月 6 日

日前，专业汽车投诉平台汽车门网发布 2018 年 7 月汽车投诉分析报告，7 月汽车门网共收集整理车主有效投诉 5100 宗，劲客“影音门”、朗逸“漏水门”本月热点事件。7 月份投诉共涉及 433 个车型，其中，投诉量达 2 位数（含）以上的车型达到 105 个，劲客、标致 408 达到 3 位数。

就 7 月份投诉榜单来看，合资品牌的投诉量仍占据主导地位，约占总体投诉的 63% 的份额，自主品牌占比 35%，进口品牌投诉占比 2% 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，经销商渠道管理不规范，存在大量投诉，达到 1786 宗，占据首位，日系品牌劲客“影音门”爆发，加之“机油门”余温，投诉量排名第二，达到 1096 宗，德系品牌排名第三，投诉靠前车型均来自大众。

受“影音门”事件影响，SUV 投诉量占比达 42%，劲客领跑；紧凑车投诉量占比 35%，标致 408 多重问题爆发投诉量激增，轩逸也因变速箱问题出现大量投诉，英朗、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 27%，其次是 2016 款，约占投诉量的 20%。质量投诉涉及层面中，劲客“影音门”致使车身及电器问题高居榜首，约占整体 33% 的份额，其次是发动机和变速箱，两者分别占整体投诉 21% 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 7 月投诉榜单来看，TOP20 车型总投诉量约占总投诉量的 29%，“影音门”为 7 月投诉热门话题，劲客投诉量高居榜首；标致 408 多重问题爆发，投诉量持续增长，排名第二；轩逸排名第三，变速箱故障和车身生锈问题被车主吐槽。

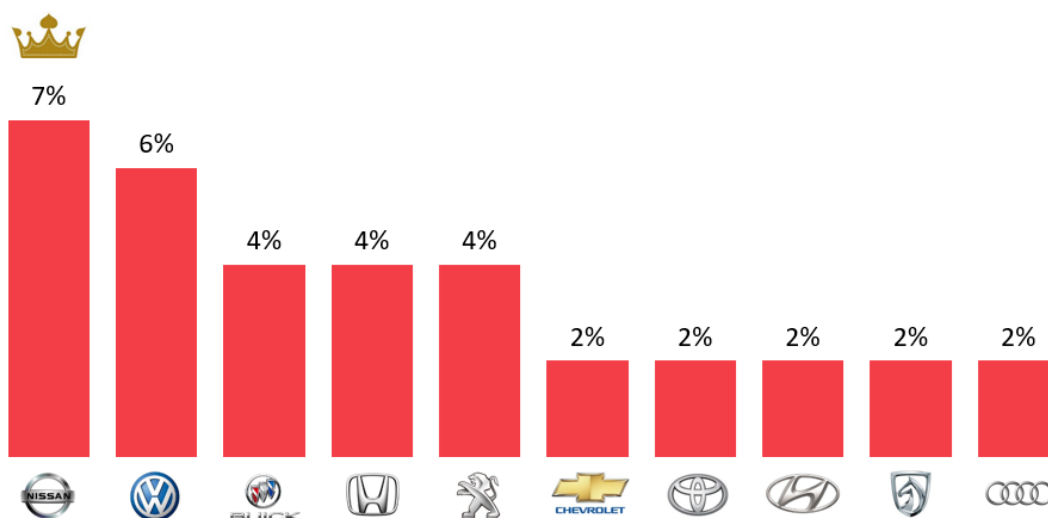
2018年7月汽车投诉车型TOP20

车型	投诉量		环比	典型投诉问题
	2018年7月	2018年6月		
劲客	239	175	36.80%	影音系统故障、中控失灵
标致408	129	104	24.32%	空调问题、发动机烧机油
轩逸	87	74	16.98%	变速箱故障灯亮、车身生锈
英朗	83	108	-23.38%	车身附件问题、变速箱异响顿挫
朗逸	76	41	86.21%	车身漏水、生锈，发动机异响
宝骏560	76	69	10.20%	减震异响、车身生锈
奥迪A4L	70	36	92.31%	车内异味、变速箱异响
凯越	70	102	-31.51%	仪表台开裂
瑞风S3	66	39	67.86%	车身生锈、减震异响
艾瑞泽5	66	53	23.68%	车身生锈、空调故障
哈弗H6	64	49	31.43%	变速箱异响、车身附件问题
科鲁兹	62	59	4.76%	发动机漏油、转向卡滞
明锐	56	98	-42.86%	发动机机油增多
速腾	56	48	17.65%	车内异味
本田CR-V	56	43	29.03%	车身附件问题，服务态度差
马自达3 昂克赛拉	52	46	12.12%	变速箱异响、顿挫
传祺GS4	52	28	85.00%	转向异响、悬挂异响
荣威RX5	49	22	118.75%	车身附件问题、变速箱异响
福克斯	49	43	12.90%	发动机故障灯亮、变速箱异响
雪铁龙C4L	46	36	26.92%	空调不制冷、发动机烧机油

数据来源：汽车门网及其他网络平台

汽车门网www.qichemen.com

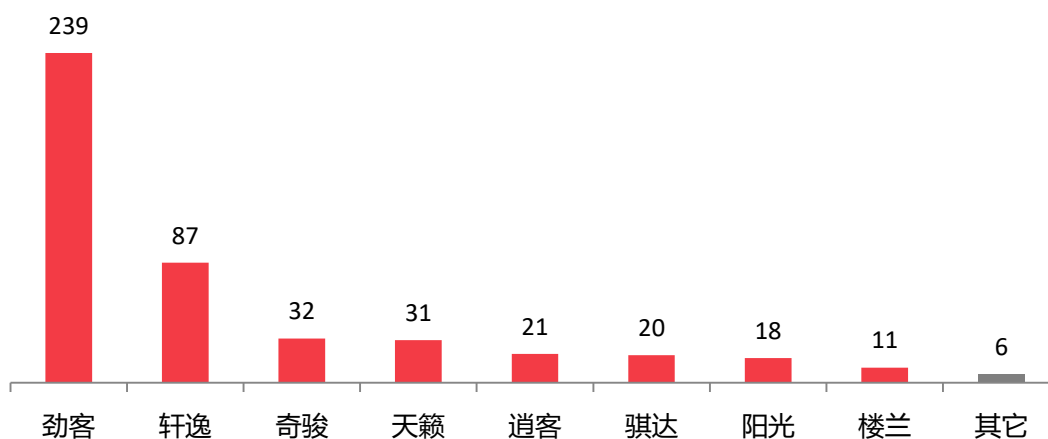
一、汽车投诉品牌分布



7月份,日产异军突起上升至投诉首位,东风日产全新小型SUV劲客曝出影音系统故障、中控失灵,遭遇集中投诉;大众从第四位上升至第二位,朗逸在紧凑车市场中处于霸主地位,但车身漏水问题十分严重;别克品牌排名第三,英朗车身附件问题和变速箱问题频发,车主多次投诉得不到解决;本田“机油门”热度不断降低,本周已降至第四位;前十大投诉品牌中,自主仅占一席,雪佛兰、奥迪为新上榜品牌。

(一) 日产品牌重点投诉车型分析

日产品牌7月投诉465宗,经过两月发展上升至排行榜首位,劲客再次引领本轮投诉增长,不过投诉问题由“发动机渗油”转为“影音系统故障、中控失灵”;此外,轩逸也是投诉重灾区,车主普遍反馈变速箱故障灯亮、车身生锈问题,投诉量环比增长16.98%。

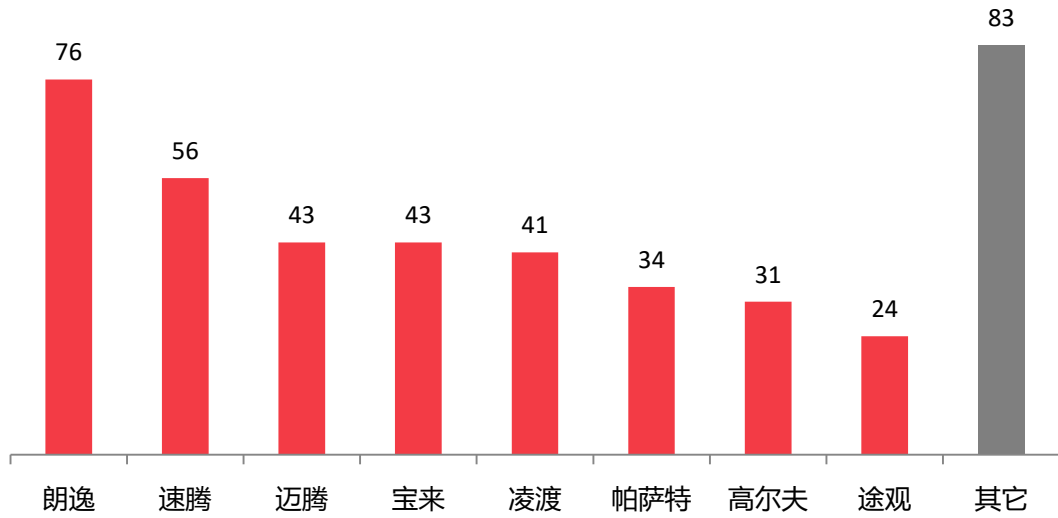


除劲客、轩逸这对投诉双秀外,日产品牌其他车型均存在少量投诉,不过都控制在较低位置,并不会对品牌形象产生过多影响。

(二) 大众品牌重点投诉车型分析

大众品牌7月共投诉430宗,共有19款车型被投诉,朗逸因车身漏水问题被车主集

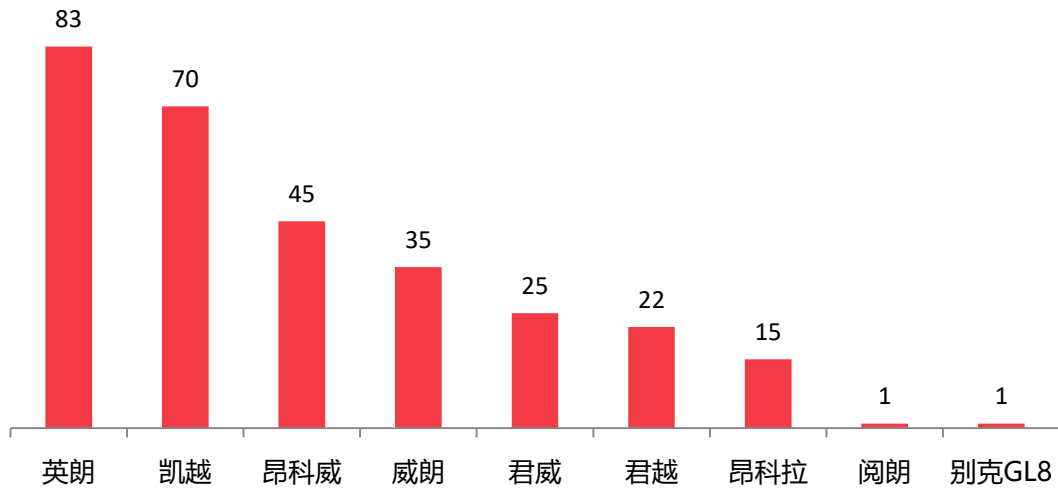
中反馈，领跑投诉；速腾、迈腾、宝来等投诉量同样不少，烧机油、变速箱顿挫出现多款车型投诉中。



投诉车型中，速腾排名第二，这是自速腾“断轴”事件后再次出现显眼位置；本月速腾投诉内容丰富，其中车身电气、变速箱、服务为投诉重灾区。

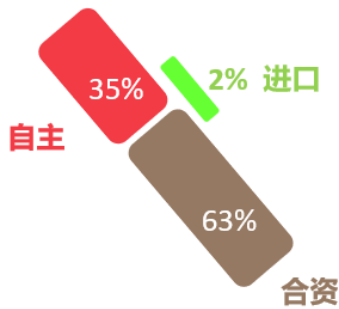
（三）别克品牌重点投诉车型分析

别克品牌7月共投诉298宗，涉及旗下9款车型，英朗、凯越仍是车主投诉的双子星；英朗作为目前别克品牌的销量支柱车型，长期进入投诉榜单，甚至部分时期具备争冠实力，多车型形象和品牌形象都产生严重消极影响。



除英朗外，凯越也是车主的重点投诉对象，凯越中控面板往往在脱保后会出现脱胶问题，以08款、10款车型尤为严重。据汽车之家了解厂商已发布明发，要求经销商暗中对名单中车辆进行维修处理，但人有大多数消费者不知情，且因暗中召经销商在执行并不到位，存在让车主交付部分费用的行为。

二、汽车投诉品牌类型分布



类别	投诉量	占比
合资	3203	63%
自主	125	2%
进口	1772	35%

7月5100宗投诉中，合资品牌投诉量3203宗，占比63%，自主品牌投诉量1772宗，占比35%，虽然“机油门”事件热度已经降低，但合资品牌中日产、标致均有不同事件爆发，合资占比有增无减；进口品牌投诉量最少，仅占据2%的份额。合资、自主品牌之间的差距再次拉大，主要得益于自主品牌长安CS75“机油门”投诉减少，但合资品牌中其他车型仍有集中投诉事件爆发，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7月合资企业投诉量来看，东风日产超越上汽通用别克占据榜首，日产劲客投诉量连续攀升，投诉问题从发动机漏油到影音系统故障，都为集中性投诉，成为东风日产登顶的幕后推手；上汽通用别克降至第二，英朗、凯越依旧是该品牌投诉的双子星，历史问题迟迟得不到解决；东风标致排名第三，标致408投诉量占标致整体的50%，其中空调和烧机油问题遭遇集中反馈，较为严重。



从轩逸到劲客，从召回方案不合理到影音系统故障，劲客和轩逸一步步将东风日产送上投诉排行榜首位；上汽大众、一汽-大众主要投诉量均来自旗下明星车型朗逸和速腾，上汽通用雪佛兰旗下科鲁兹投诉量较高，主要为发动机漏油问题。

（二）自主品牌重点投诉车企

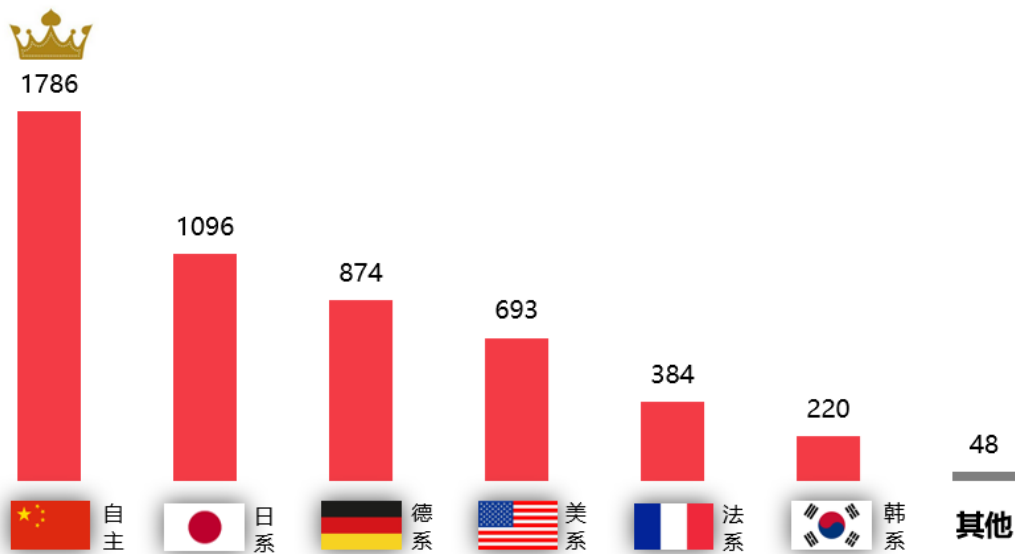
7月，长安汽车蝉联自主品牌投诉量冠军，虽然长安CS75“机油门”热度降低，但基数过大是促使长安汽车夺冠的主要因素；长城汽车排名第二，除畅销车型哈弗H6遭受大量投诉外，哈弗H2也成为重点投诉对象，抖动、异响问题投诉较多；宝骏汽车排名第三，宝骏560虽已停产但投诉量并未减少。



奇瑞汽车旗下艾瑞泽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；上汽荣威排名第五，荣威i6、荣威RX5两款畅销车型投诉最多，车主反馈荣威车型各种异响问题不断；吉利汽车排名第六，帝豪、博越投诉量最多。

三、汽车投诉车系分布

从投诉车型国别来看，7月份自主品牌投诉量达到1786宗，其次是日系品牌以1096宗排名第二，美系品牌排名第三位，投诉874宗。自主品牌车企多、体量过大，长安CS75、哈弗H6、艾瑞泽5等热门投诉车型较多，占据榜首毫无悬念；日系品牌良好口碑自“机油门”后一落千丈，日产也加入其中，劲客、轩逸接连爆发质量问题，美系品牌投诉主要以别克、雪佛兰、福特为主。



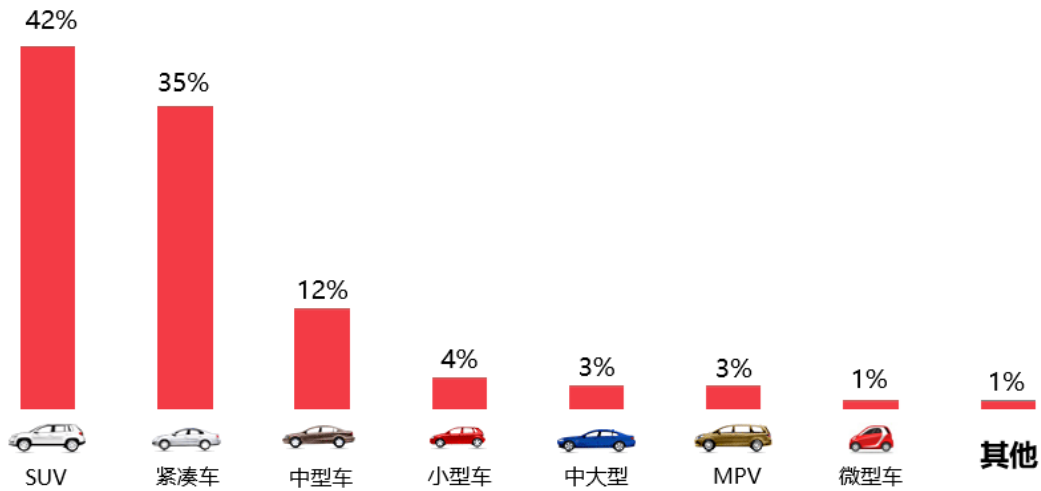
由于自主品牌企业多、车型杂，产品品质参差不齐，经销商渠道不规范，因此出现大量投诉，常年占据榜首位置。日、德、美系品牌分列二三四名，日、德、美是目前国内保有量最高的三个车系；日系中劲客连续两月投诉量激增，成为日系投诉量最多车型，德系除固有问题外，朗逸天窗漏水问题严重，美系以别克品牌领军，英朗、凯越这对投诉双子星已经无人撼动。

车系	汽车厂商	典型投诉问题
	宝骏汽车	宝骏 560 减震异响、车身生锈
	东风日产	劲客影音系统故障、中控失灵
	上汽大众	朗逸车身漏水生锈、发动机异响
	上汽通用别克	英朗变速箱异响顿挫、车身附件故障
	东风标致	标致 408 发动机烧机油、空调故障
	北京现代	朗动方向盘异响、卡滞

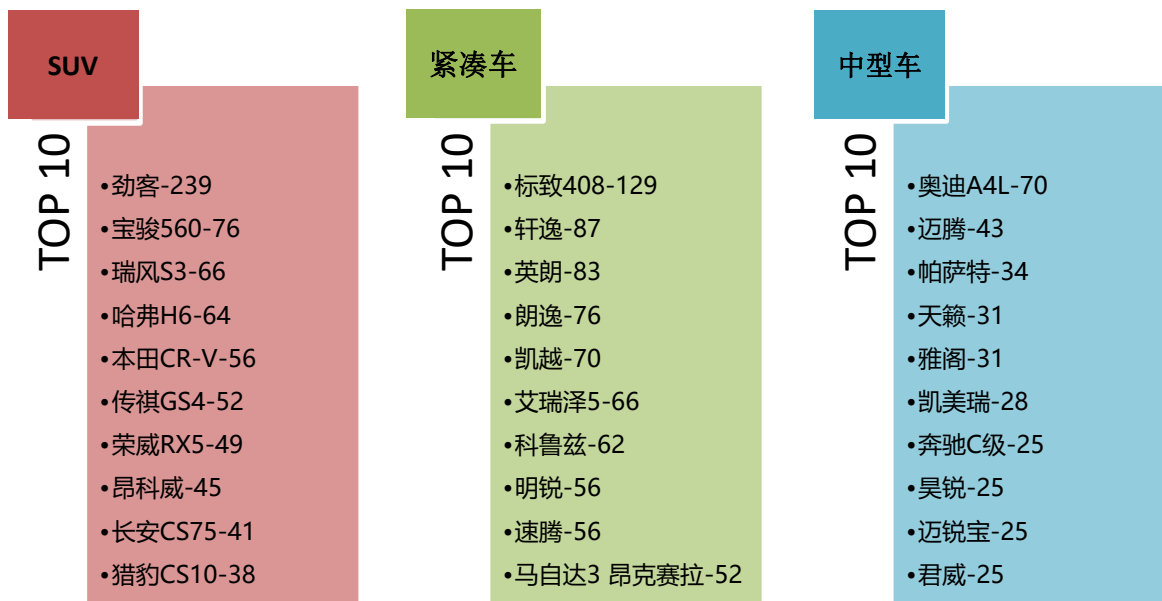
7月最引人注目的当属日产劲客，劲客连续俩月投诉量猛增，从发动机漏油到影音系统故障，一步步完成自我超越。出劲客外，朗逸也是车主投诉重点车型，车主常年投诉车身漏水，目前仍没有可行性的处理方案。

四、汽车投诉车型分布

从具体的细分车型来看，SUV 持续领跑，劲客和宝骏 560 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，标致 408、轩逸领跑。



相比于 SUV 和紧凑型，中大型、小型车、中大型车型等车型投诉量占比差距巨大，这与目前国内市场结构相关。不过国内市场结构仍处于渐变期，中型车和 MPV 车型市场空间呈上升趋势，市场上相关车型也不断增多，因此未来这两个细分市场投诉量将上升。

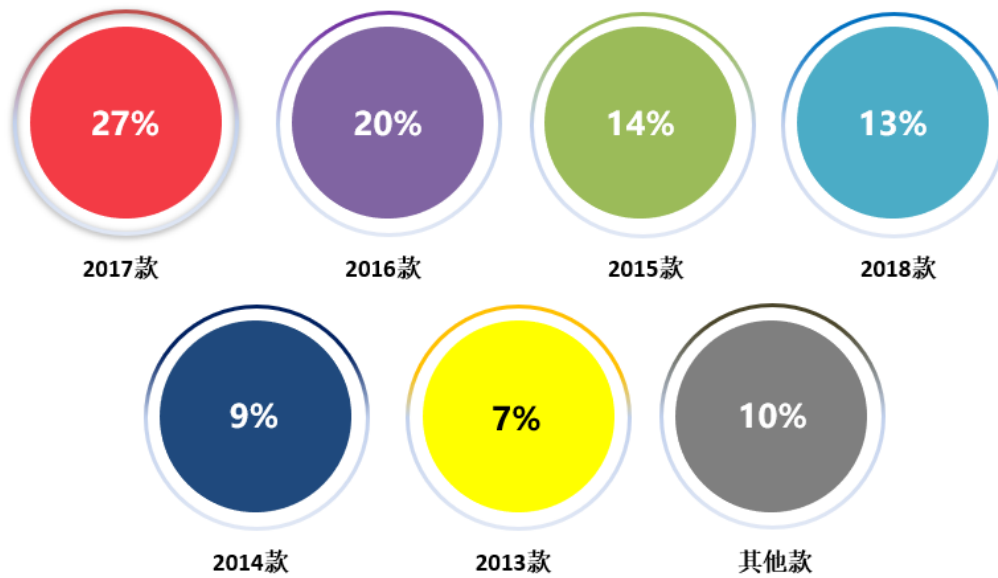


从各细分市场投诉量 TOP10 榜单来看，各细分市场主力热销车型几乎包揽前几名位置。SUV 榜单中，均是各品牌的销量神车，宝骏 560 和哈弗 H6 曾经为争夺多月销冠军抗争数月；紧凑型榜单中，标致 408 因空调、烧机油问题占据榜首，轩逸因变速箱问题排名第二；中型车榜单中，奥迪 A4L 车内异味问题频遭投诉，升至首位。

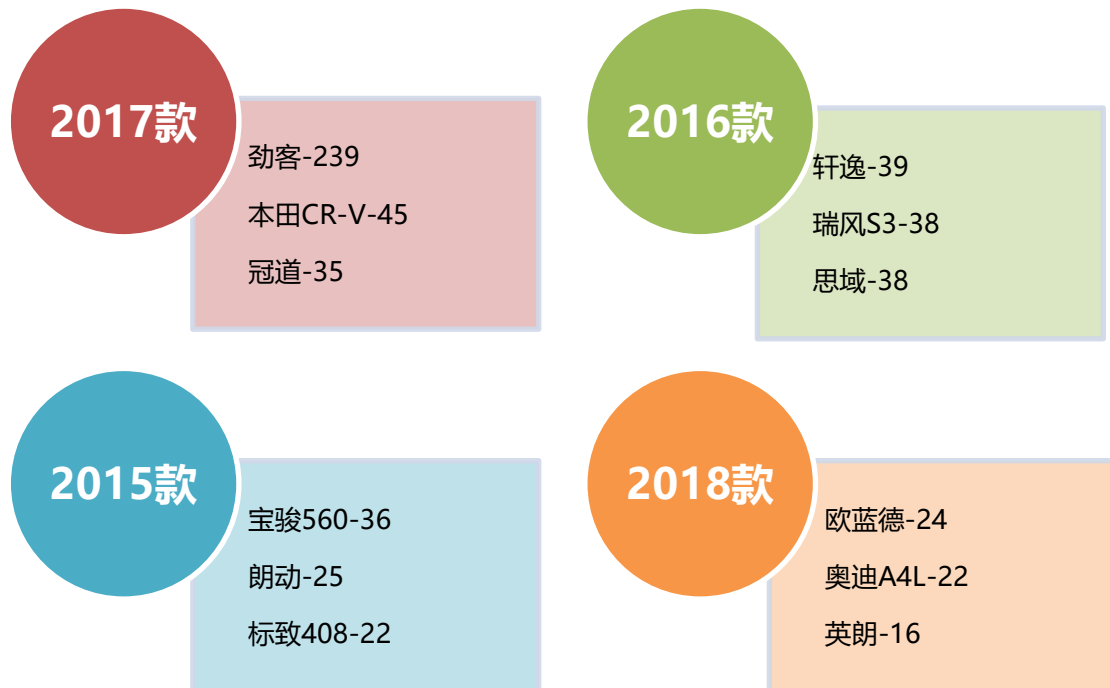
五、汽车投诉车款分布

从收到投诉的车龄来看，7 月份汽车投诉中，2017 款车型高居榜首，高达 27%，该车款车龄已经一年有余，正处于故障爆发期。新车投诉集中在影音系统、发动机、变速箱等核心

部件上，异响、顿挫、故障为热门投诉问题。



车款投诉分布说明，劲客投诉主要出现在 2017 款车型中，本田 CR-V、冠道因“机油门”成为投诉主力。2016 款车型紧随其后，轩逸变速箱问题严重，思域“机油门”影响投诉暴增，2016 款车型投诉以紧凑车为主。



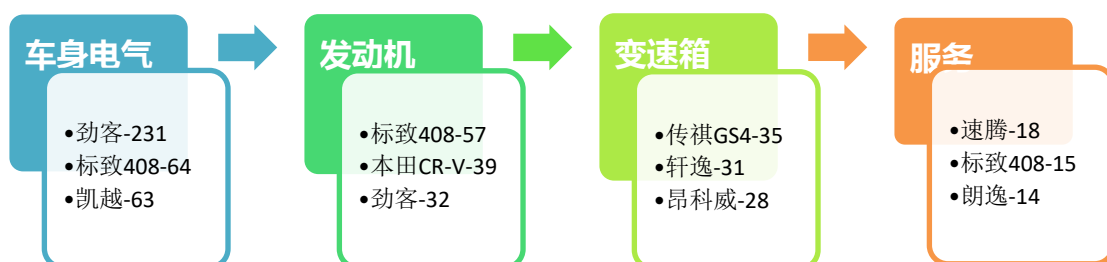
具体来看，每个车款都有各自不同的投诉车型，宝骏 560、朗动、标致 408 作为车市常青树集中在 2016 款车型中；本月投诉 2018 款车型投诉量渐显，欧蓝德、奥迪 A4L、英朗均以 2018 款车型为主，车主对新车问题零容忍。

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7月份车型投诉量分析,投诉问题主要集中在车身及电气、发动机和变速箱三个方面,车身及电气是车型投诉的主要问题。



车身及电气问题投诉占比达33%,主要受劲客“影音门”、凯越“脱胶们”等事件影响,车身及电气相关投诉量与其他部件投诉差距明显。发动机投诉位居第二位,占比21%,车主投诉集中在烧机油、异响、抖动等层面。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，车身及电气中，劲客成为近两个月的投诉新秀，本月影音系统故障遭遇集中投诉；发动机投诉中，标致 408 烧机油问题和本田 CR-V “机油门”问题都是投诉重点；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；服务投诉中，以速腾、标致 408、朗逸这些紧凑车销量明星为主。值得注意的是，标致 408 在车身及电气、发动机、服务榜单中均有出现，投诉问题呈多样性多频次出现。

七、投诉总结发现

上半年车型投诉达到 38616 宗，合资品牌占比 63%，是主要投诉对象，细分车系中自主品牌占据榜首。受市场热销保有量大影响，SUV 为重点投诉车型，劲客、哈弗 H6 尤为严重；紧凑车排名次席，标致 408 多重问题爆发，投诉持续处于高位。此外受劲客“影音门”，2017 款车型成为投诉主力车型。7 月份除“影音门”、“机油门”外，朗逸漏水、奥迪 A4L 车内异味、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。