

汽车门网 8 月汽车投诉分析报告

2018 年 9 月 7 日

日前，专业汽车投诉平台汽车门网发布 2018 年 8 月汽车投诉分析报告，8 月汽车门网共收集整理车主有效投诉 5,347 宗，环比上月小幅增长 5%。8 月份投诉共涉及 432 个车型，其中，投诉量达 2 位数（含）以上的车型达到 113 个，标致 408 是唯一一款投诉量达到 3 位数的车型。

就 8 月份投诉榜单来看，合资品牌的投诉量继续占据主导地位，约占总体投诉的 61% 的份额，自主品牌占比 37%，进口品牌投诉占比 2% 的份额。就品牌国别而言，自主品牌企业车型多型杂，产品品质参差不齐，经销商渠道管理不规范，投诉量持续维持高位，达到 1,995 宗，占据首位，日系品牌受劲客“影音门”持续爆发，加之“机油门”事件卷土重来，投诉量排名上升至第一位，达到 398 宗，德系品牌排名第二，投诉靠前车型均来自大众。

本月，SUV 和紧凑车投诉量占比基本持平，劲客、瑞风 S3 和宝骏 560 等热门 SUV 投诉量居高不下是主因；紧凑车中标致 408、轩逸和艾瑞泽 5 等车型分别因不同质量问题遭遇集中投诉。从投诉的车款来看，2017 款依然为投诉量最高车款，约占整体投诉量的 25%，其次是 2016 款，约占投诉量的 20%。质量投诉涉及层面中，车身及电气问题高居榜首，约占整体 34% 的份额，其次是发动机和变速箱，两者分别占整体投诉 18% 和 14%。

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 8 月投诉榜单来看，TOP20 车型总投诉量约占总量的 29%，“车身生锈”相关投诉成为 8 月投诉热门话题，标致 408 投诉量高居榜首，投诉量持续增长；劲客受“影音门”事件影响，投诉继续维持高位，排名第二；轩逸排名第三，变速箱故障问题被车主吐槽。



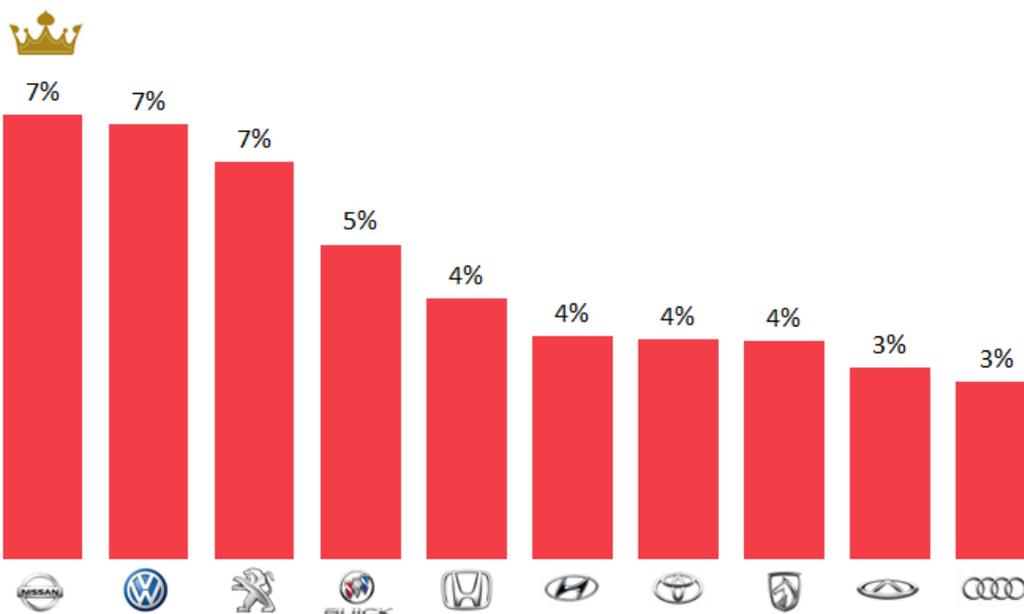
2018年8月车型投诉排行TOP20

车型	投诉量		环比	典型投诉问题
	8月	7月		
标致408	207	129	60.9%	发动机烧机油、漏油、异响；空调问题多发
劲客	132	239	-45.0%	影音系统故障
轩逸	101	87	16.1%	车身生锈；发动机烧机油
瑞风S3	90	66	36.2%	车身生锈；轮胎磨损
宝骏560	90	76	18.5%	车身生锈；轮胎磨损
艾瑞泽5	88	66	34.0%	车身生锈；油耗高
凯越	84	70	20.0%	仪表台开裂
奥迪A4L	80	70	14.0%	车内异味；变速箱顿挫
明锐	67	56	20.0%	车内异味；变速异响
领动	67	28	140.0%	车身附件问题多发；发动机异响、抖动
凯美瑞	64	28	130.0%	车身漆面开裂；发动机异响
速腾	60	56	7.5%	车身附件问题多发
雪铁龙C4L	59	46	27.3%	发动机烧机油；方向盘间隙大、抖动
哈弗H6	59	64	-8.7%	车身生锈；变速箱异响、顿挫
猎豹CS10	56	38	48.1%	制动抖动、异响；转向异响
朗逸	55	76	-27.8%	车身生锈；发动机异响
科鲁兹	55	62	-11.4%	车身漏油；车身附件问题多发
卡罗拉	52	36	42.3%	车身生锈、异响；发动机异响
英朗	52	83	-37.3%	发动机漏油；部件开裂
奇骏	50	32	56.5%	车身生锈；变速箱异响

数据来源：汽车门网

汽车门网www.qichemen.com

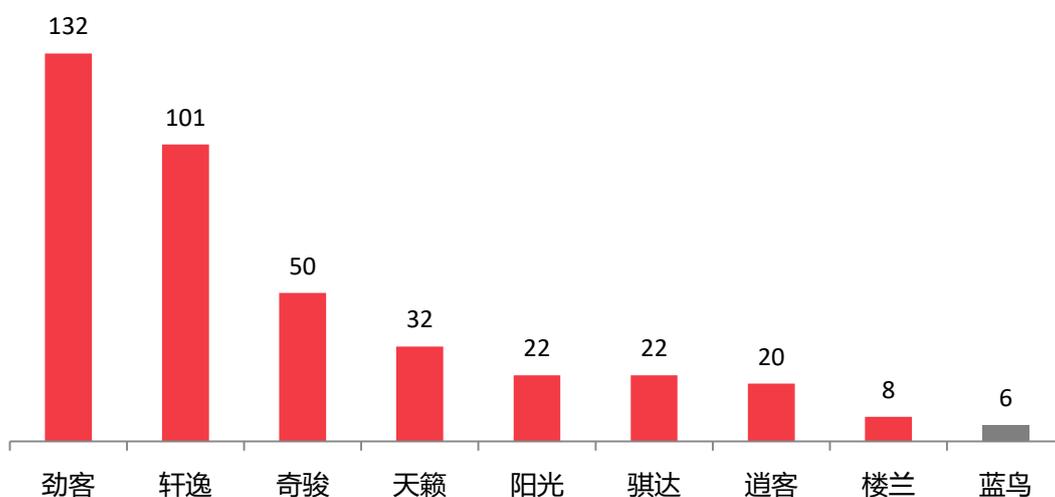
一、汽车投诉品牌分布



8月份，日产品牌延续上月的强势，继续位列品牌投诉首位，主要受全新小型SUV劲客曝出影音系统故障、中控失灵问题投诉影响；大众继续位列第二位，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；标致品牌排名第三，标致408发动机漏油和空调问题频发，车主多次投诉得不到解决；别克英朗车身附件问题和变速箱问题频发，本周已降至第四位；前十大投诉品牌中，自主占据两席，分别是宝骏和奇瑞汽车。

（一）日产品牌重点投诉车型分析

日产品牌8月投诉398宗，经过两月发展上升至排行榜首位，劲客投诉虽然有所降温，但依然是助推日产荣登榜首的主要原因，“影音系统故障、中控失灵”问题始终没有得到有效解决；此外，持续热销的轩逸也成为投诉重灾区，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16.1%。

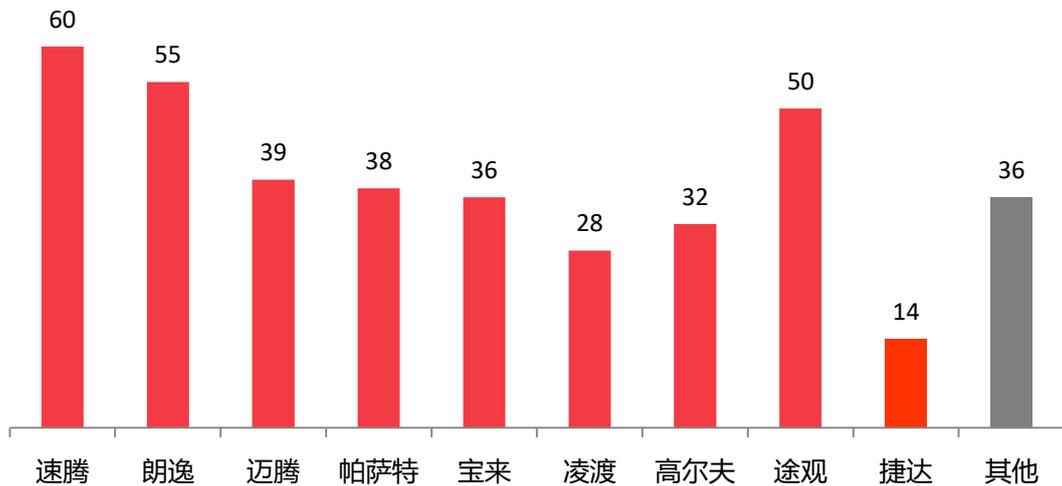


除劲客、轩逸这对投诉双秀外，日产品牌其他车型均存在少量投诉，不过都控制在较低

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

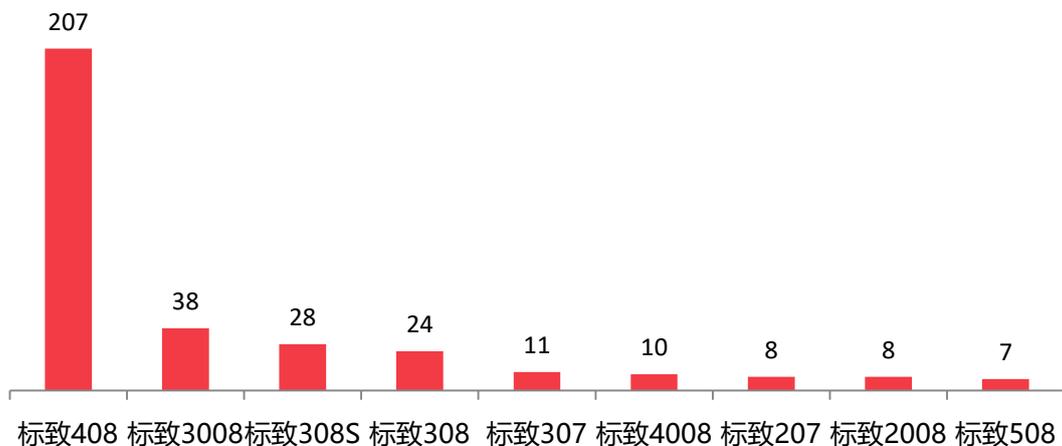
大众品牌 8 月共投诉 389 宗，共有 19 款车型被投诉，速腾因烧机油和变速箱顿挫问题投诉位居榜首，朗逸因车身漏水问题被车主集中反馈，紧跟其后；途观（含途观 L）、迈腾、帕萨特来等投诉量同样不少，烧机油、变速箱顿挫出现多款车型投诉中。



投诉车型中，速腾排名第一，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）标致品牌重点投诉车型分析

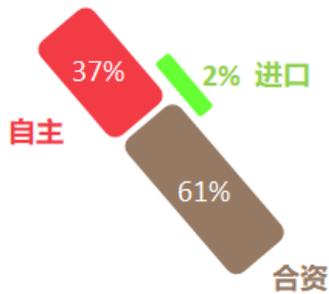
标致品牌 8 月共投诉 356 宗，涉及旗下 9 款车型，标致 408 因发动机烧机油、漏油及空调问题多发问题，投诉量大幅攀升；标致 3008 和标致 308S 等车型虽然有一定量的投诉，但整体不大。



近年来，受标致品牌口碑下滑影响，产品销量出现较大幅度的下跌，如今多款车型已经面临停产的地步，标致 408 和标致 3008 等虽然有一定的销量，但产品质量持续爆发，一定

程度上影响了未来产品的发展。

二、汽车投诉品牌类型分布



类别	投诉量	占比
合资	3240	61%
自主	1980	37%
进口	127	2%

8月5,347宗投诉中,合资品牌投诉量3,240宗,占比61%,自主品牌投诉量1,980宗,占比37%,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。

(一) 合资品牌重点投诉车企

从8月合资企业投诉量来看,东风日产超越东风标致占据榜首,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,问题都比较集中,成为东风日产登顶的幕后推手;东风标致排名第二,标致408是标致品牌的主要投诉车型,其中空调和烧机油问题遭遇集中反馈,较为严重;上汽通用别克降至第三,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。



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,北京

现代投诉主要围绕“导航黑屏、天窗异响、售后服务差”等问题层面展开。

（二）自主品牌重点投诉车企

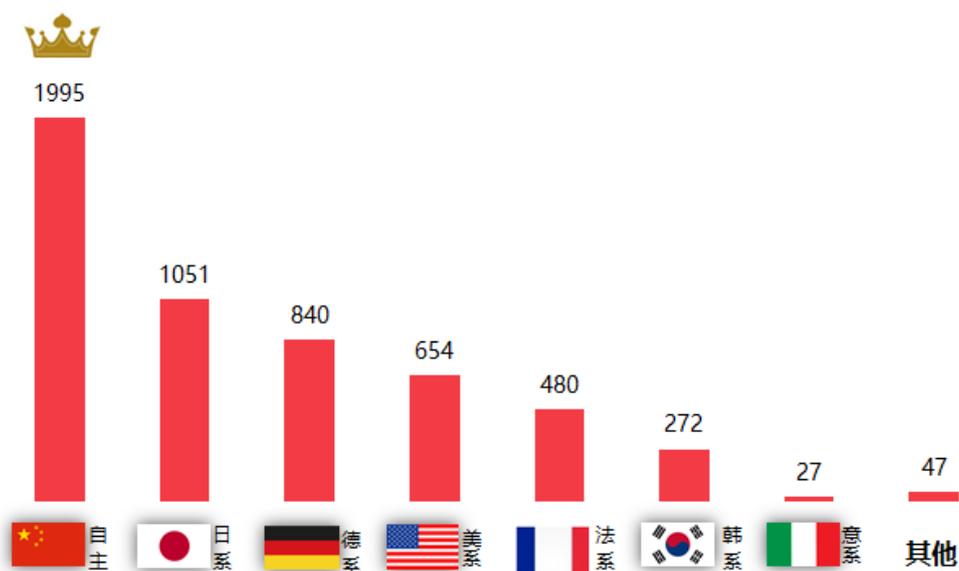
8月，宝骏汽车投诉量继续攀升，上升至第一位，虽然宝骏560已停产，但投诉量并未减少；奇瑞汽车位列第二位，旗下艾瑞泽5、瑞虎7为重点投诉车型，异响和生锈是车主反馈最多的问题；长安汽车下滑至第三位，虽然长安CS75“机油门”热度降低，但基数过大，短时间内依然是助推主因。



长城汽车除畅销车型哈弗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；吉利汽车排名第五，帝豪、博越投诉量最多；江淮汽车上榜主要因瑞风S3车身生锈和轮胎异常磨损问题为主。

三、汽车投诉车系分布

从投诉车型国别来看，8月份自主品牌投诉量达到1,995宗，其次是日系品牌以1,051宗排名第二，德系品牌排名第三位，投诉840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，德系品牌投诉主要以奥迪A4L、速腾、朗逸为主。



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。

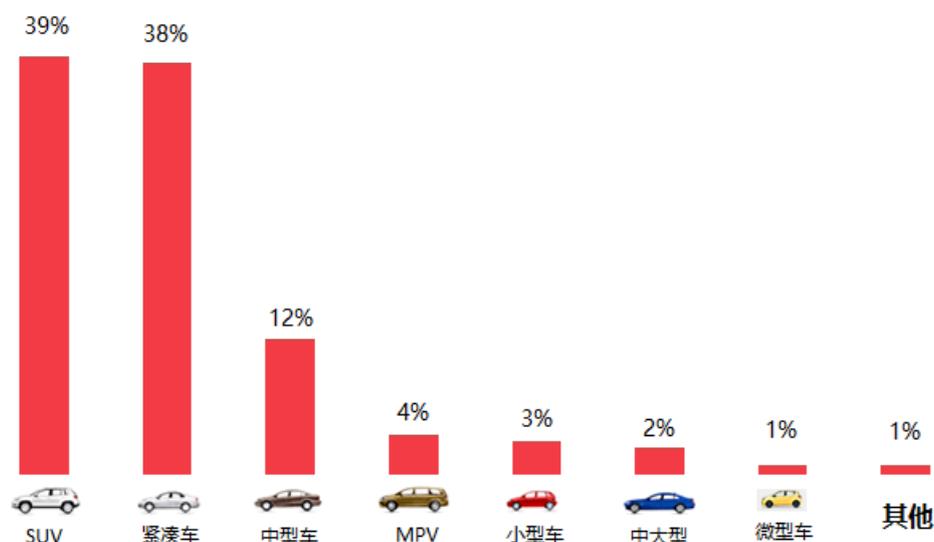
车系	汽车厂商	典型投诉问题
	宝骏汽车	宝骏 560 减震异响、车身生锈
	东风日产	劲客影音系统故障、中控失灵
	上汽大众	朗逸车身漏水生锈、发动机异响
	上汽通用别克	英朗变速箱异响顿挫、车身附件故障
	东风标致	标致 408 发动机烧机油、空调故障
	北京现代	朗动方向盘异响、卡滞

8月最引人注目的当属日产劲客，从发动机漏油到影音系统故障投诉持续攀升，因至今厂商未给出有效解决方案。初劲客外，标致也是车主投诉重点车型，标致 408 发动机烧机油、空调故障问题投诉猛增。

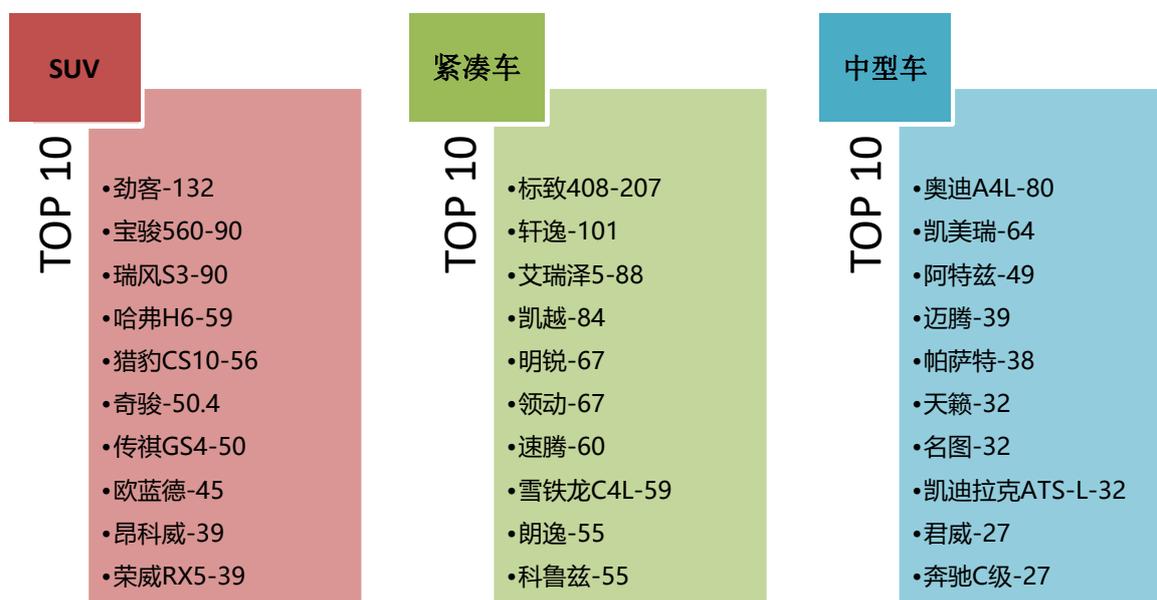
四、汽车投诉车型分布

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。



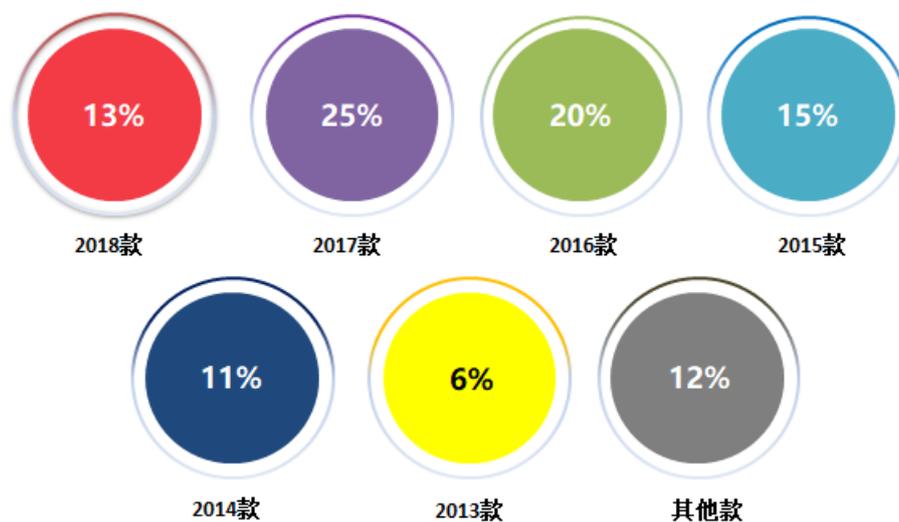
相比于 SUV 和紧凑型，中大型、小型车、中大型车型等车型投诉量占比差距巨大，这与目前国内市场结构相关。不过国内市场结构仍处于渐变期，中型车和 MPV 车型市场空间呈上升趋势，市场上相关车型也不断增多，因此未来这两个细分市场投诉量将上升。



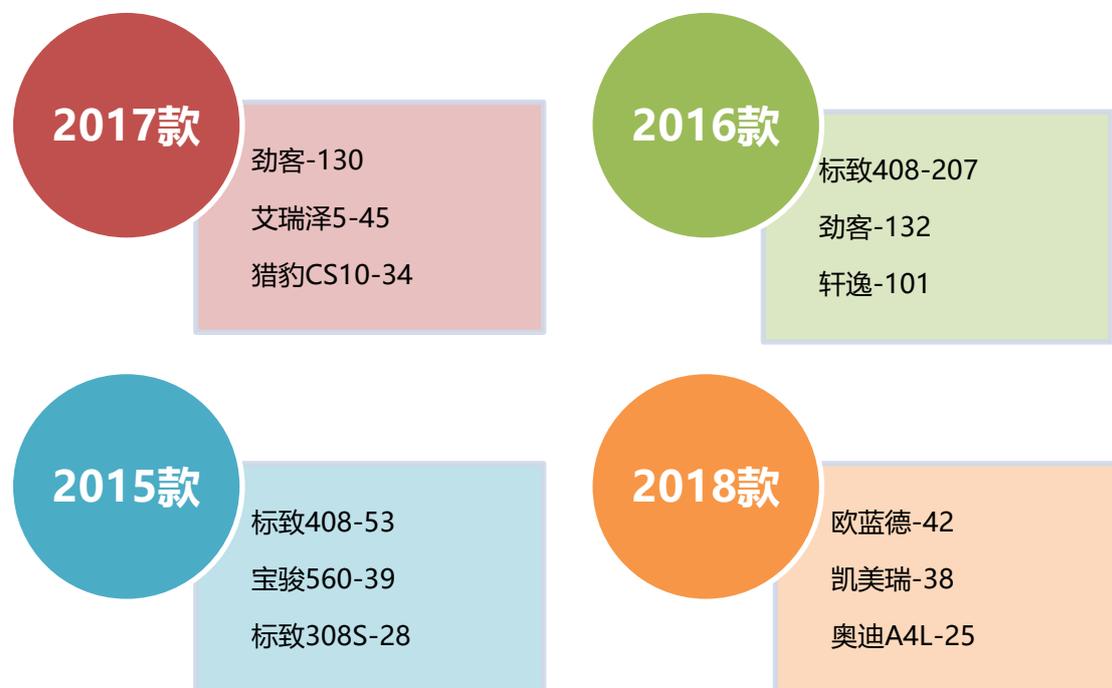
从各细分市场投诉量 TOP10 榜单来看，各细分市场主力热销车型几乎包揽前几名位置。SUV 榜单中，宝骏 560 虽然停产，但投诉问题持续攀升，劲客新车伴随销量提升问题开始凸显；紧凑型榜单中，标致 408 因空调、烧机油问题占据榜首，轩逸因变速箱问题排名第二；中型车榜单中，奥迪 A4L 车内异味问题频遭投诉，继续捍卫第一位置。

五、汽车投诉车款分布

从收到投诉的车龄来看，8月份汽车投诉中，2017款车型高居榜首，高达25%，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。



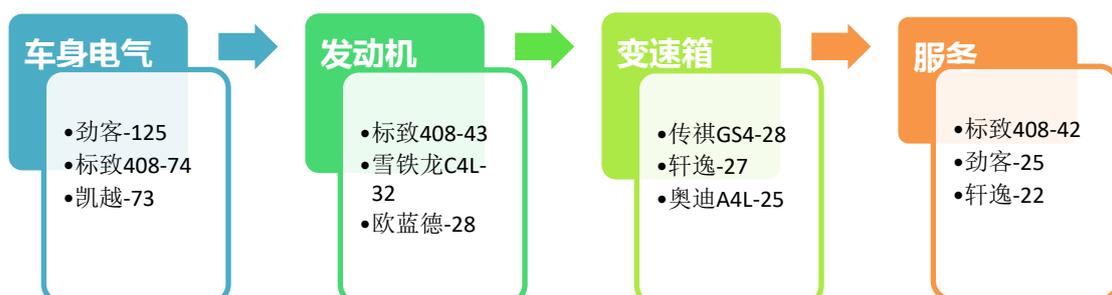
具体来看，每个车款都有各自不同的投诉车型，其中标致408车型在2015款和2016款中均位居榜首；本月投诉2018款车型投诉量渐显，奥迪A4L、凯美瑞、欧蓝德均以2018款车型为主，新车出现问题值得引起重视。

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8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34%，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18%，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 烧机油问题和雪铁龙 C4L “烧机油”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，标致 408、劲客、轩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

8 月份，国内汽车质量投诉较 7 月份小幅增长，日产品牌受旗下多款车型质量问题集中爆发影响，一度攀升至品牌首位；投诉的前十大品牌当中，自主品牌占据两席，分别是宝骏和奇瑞品牌；标致 408 因发动机质量和空调等问题，投诉量大幅攀升，位居各细分车型首位；奥迪 A4L 作为豪华车领域的代表车型，投诉量位列各细分车型前十位置，值得引起厂商的重视；受 2018 款车型市场保有量逐步攀升影响，各产品质量问题开始凸显，投诉量占比继续小幅增加。