

汽车门网 2 月汽车投诉分析报告

2019 年 3 月 6 日

日前，专业汽车投诉平台汽车门网发布 2019 年 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 4092 宗，共涉及 386 个车型，环比上月减少 92 个车型；其中，投诉量达 2 位数（含）以上的车型达到 80 个，标致 408 投诉量达到 3 位数。

就 2 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 56% 的份额，自主品牌占比 43%，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 1750 宗，占据首位。大众因旗下车型众多排名首位，标致依靠标致 408 一己之力占据第二名，现代因途胜投诉量下滑严重跌至第三。

本月 SUV 投诉量持续占据首位，但与紧凑车差距不大；紧凑车中，标致 408 投诉量削减幅度较低，排名首位，艾瑞泽 5、领动分列二三名，该排名与车型总榜一致。从投诉的车款来看，2017 款和 2016 款为投诉量最高车款，分别占比 23%、21%，其中 2017 款车型中名爵 6、猎豹 CS10 贡献突出；质量投诉涉及层面中，车身及电气问题高居榜首，约占整体 27% 的份额，其次是发动机和变速箱，两者分别占整体投诉 25% 和 16%。

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 月投诉榜单来看，TOP20 车型总投诉量约占总量的 31%，或受春节假期影响，2 月投诉量整体出现下滑，不过标致 408 仍以较大优势占据榜首；艾瑞泽 5 环比下滑 27.17% 排名第二，车身生锈、减震异响抖动问题严重；领动排名第三，漆面开裂和变速箱异响问题遭遇集中投诉。

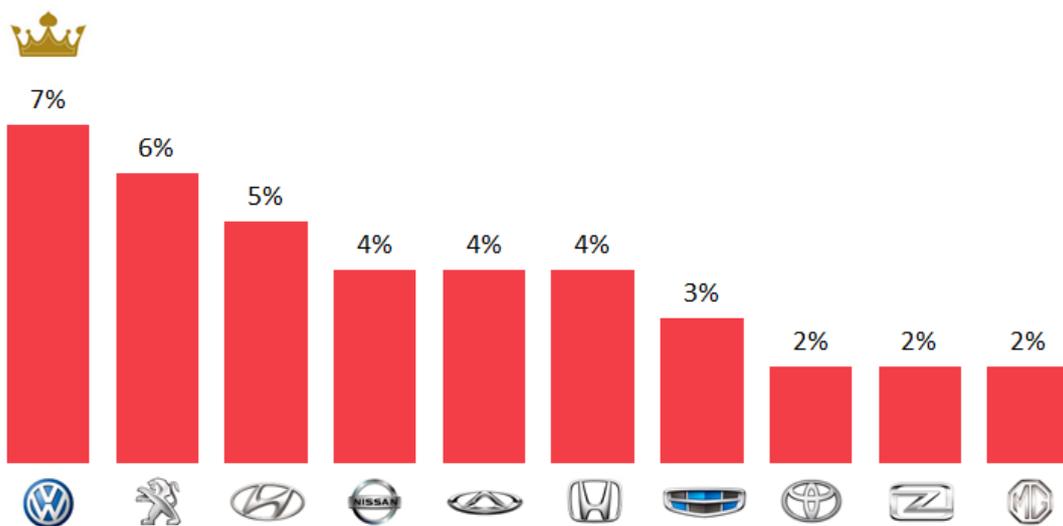
2019年2月汽车投诉车型TOP20

车型	投诉量		环比	典型投诉问题
	2月	1月		
标致408	225	259	-12.97%	悬架故障; 轮胎磨损
艾瑞泽5	94	129	-27.17%	车身生锈; 减震异响、抖动
领动	88	139	-36.36%	领动漆面开裂、变速箱异响
轩逸	73	109	-33.33%	发动机烧机油、变速箱无法加速
猎豹CS10	70	78	-11%	发动机异响、漏油; 刹车偏软、异响
奇骏	63	179	-64.84%	发动机排气故障; 变速箱顿挫
朗逸	62	88	-30.16%	变速箱异响、抖动; 车身附件问题多发
奥迪A4L	59	88	-33.33%	车身开裂; 发动机异响
帝豪	56	46	21.21%	发动机抖动、熄火
宝来	52	77	-33%	刹车异响、变速箱抖动
雪铁龙C4L	52	55	-5.13%	发动机异响、烧机油
名爵6	49	64	-24%	变速箱异响、减震漏油
本田CR-V	46	105	-56.00%	发动机机油增多、油耗高、功率不足
思域	45	63	-28.89%	机油增多动力不足、漆面开裂
途胜	43	981	-95.58%	发动机功率不足、油耗高
速腾	43	50	-14%	玻璃开裂、变速箱异响
众泰T600	43	50	-13.89%	吃胎偏磨、变速箱异响
高尔夫	42	70	-40%	发动机异响、抖动; 变速箱异响、抖动
雅阁	42	18	130.77%	机油增多, 行车安全辅助系统故障
瑞风S3	42	73	-42%	轮胎磨损; 减震异响; 车身生锈

数据来源: 汽车门网及其他网络平台

汽车门网www.qichemen.com

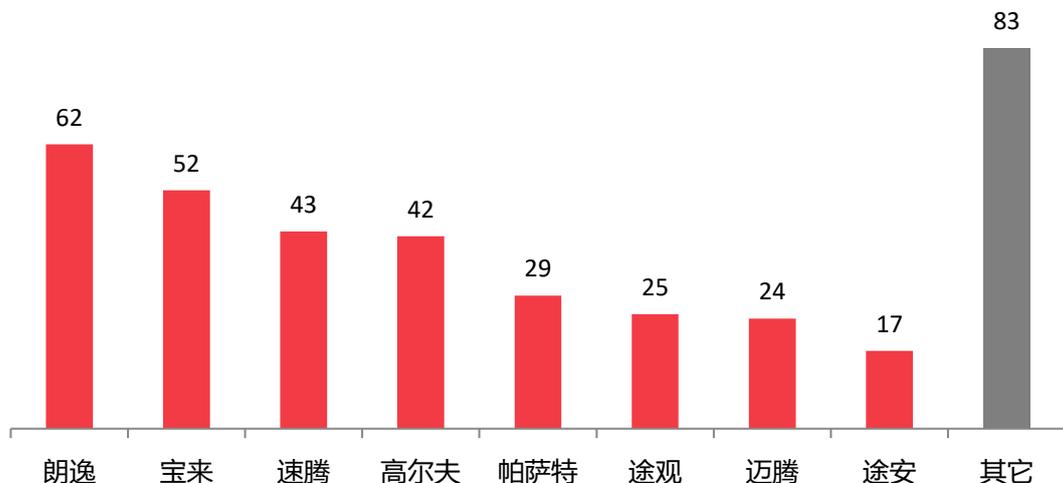
一、汽车投诉品牌分布



2月份，大众品牌投诉量回归首位，虽然大众单款车型投诉量较低，但大众品牌旗下车型众多，汇聚后仍拥有不小的投诉量；标致品牌排名第二，标致 408 以一己之力支撑起标致品牌的整体投诉量，悬架故障和轮胎磨损被大量车主投诉；现代品牌本月降至第三，途胜投诉量急转直下已经快消失在投诉榜单，领动投诉量虽有所下滑，但基数较大排在投诉帮靠前位置；本月吉利、众泰、MG 为新上榜品牌，主要投诉车型为帝豪、众泰 T600 和名爵 6；前十大投诉品牌中，自主占据四席。

(一) 大众品牌重点投诉车型分析

大众品牌 2 月共投诉 337 宗，受春节假期影响投诉量环比下滑 37.7%，旗下各车型投诉量主要分三个梯队，其中朗逸、宝来位于第一梯队，速腾、高尔夫为第二梯队，帕萨特、途观、迈腾、途安位于第三梯队，发动机、变速箱问题投诉较多。

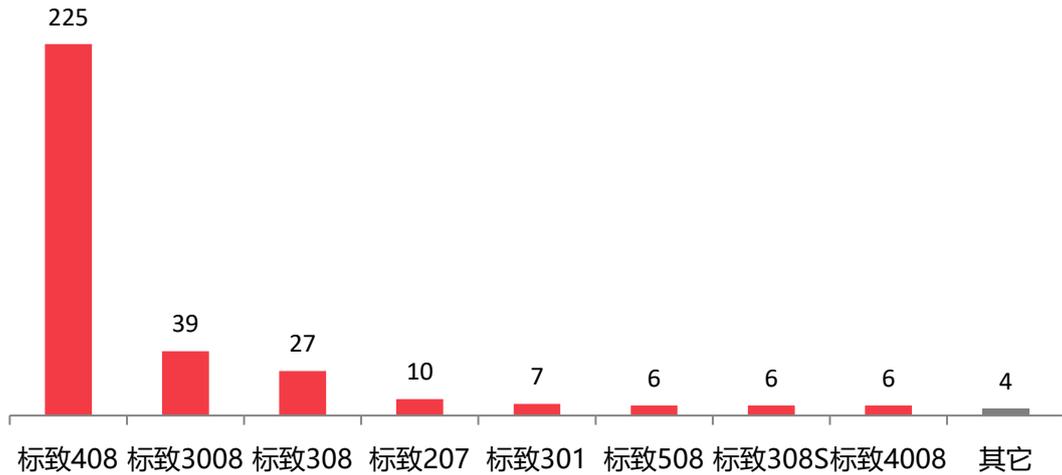


大众品牌投诉主要靠朗逸、宝来引领，其中朗逸变速箱异响、抖动、车身附件问题严重；

宝来被车主反馈刹车异响、变速箱抖动问题较多；大众品牌各车型投诉相对稳定，并没有太大起伏。

（二）标致品牌重点投诉车型分析

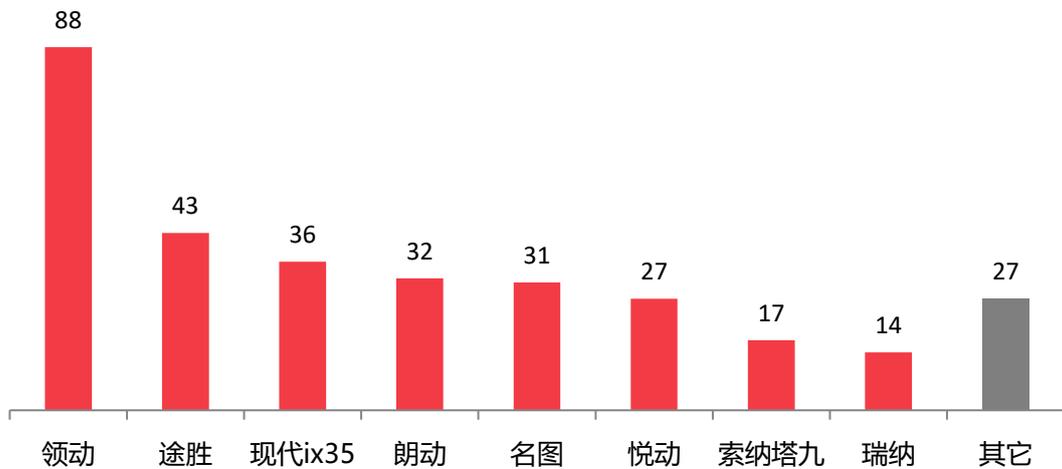
标致品牌 2 月共投诉 330 宗，环比略有下降；本月投诉共涉及旗下 10 款车型，标致 408 一枝独秀占据 68% 的份额，标致 408 也常年占据投诉排行榜单，成为每月紧凑车投诉的常客，本月以悬架故障、轮胎磨损问题为主。



除标致 408 外，标致 3008、标致 308 和标致 207 也有少量投诉，但离上榜还有一定差距，标致品牌其他车型投诉量微弱可忽略不计。

（三）现代品牌重点投诉车型分析

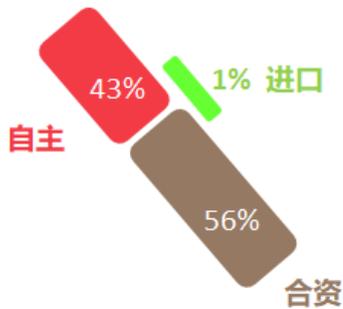
现代品牌 2 月投诉 315 宗，投诉量环比出现大幅增加，共有 12 款车型遭遇投诉；经历春节后途胜车主维权热情明显下降，投诉量出现断崖式下跌；领动投诉量虽有小幅下滑，但因基数过大本月超越途胜排名首位。



现代品牌中，现代 ix35、朗动、名图等车型之间投诉量差距并不明显，不过现代品牌有 12 款车型遭遇投诉占据了现代在售的所有主力车型，可见在产品品质上现代汽车还有很

大提升空间。

二、汽车投诉品牌类型分布



类别	投诉量	占比
合资	2288	56%
自主	1750	43%
进口	44	1%

2月4,092宗投诉中,合资品牌投诉量2,288宗,占比56%,自主品牌投诉量1,750宗,占比43%,因现代途胜、奇骏、领动等车型投诉量暴跌,合资品牌占比下滑7个百分点;此消彼长,因合资品牌车型投诉量波动严重,自主品牌虽然车型间投诉量变化不大,但占比仍上升7个百分点;本月进口品牌投诉量占比维持不变,占比1%。

(一) 合资品牌重点投诉车企

从2月合资企业投诉量来看,标致408靠一己之力将东风标致送至榜首,标致408已经多次被曝出不同质量问题,频频占据紧凑车投诉榜首;虽然现代途胜投诉量暴跌,但因基数过大北京现代仍守住第二名位置;东风日产天籁、轩逸两款车型上榜,以发动机、变速箱问题投诉为主,下降一位排名第三。



上汽大众与一汽-大众可谓在伯仲之间,各有一款投诉量相对较高的车型,上汽大众为朗逸,一汽-大众则是宝来,此外一汽-大众还有速腾、高尔夫两款车型上榜;东风本田排名第六,本田CR-V、思域皆因机油增多问题上榜。

（二）自主品牌重点投诉车企

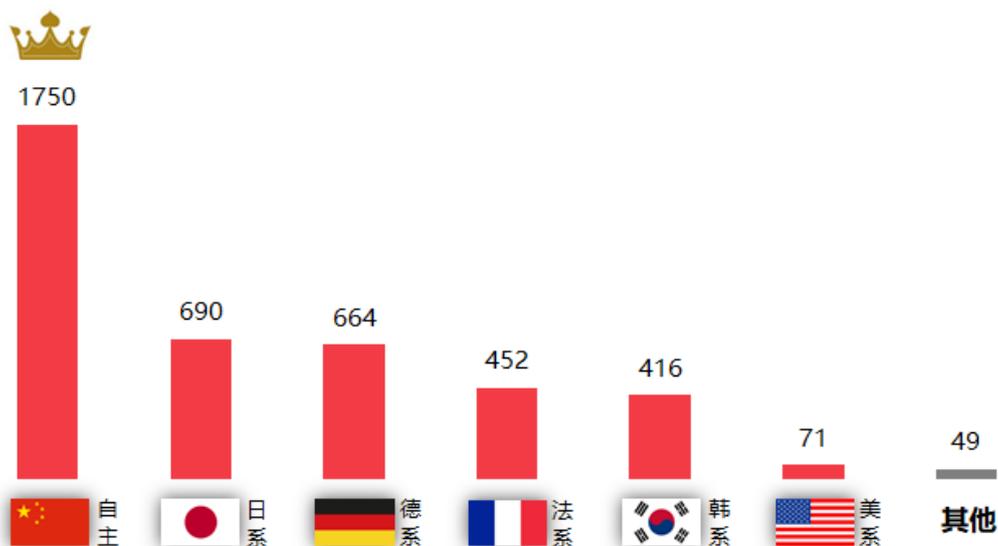
2月自主车企投诉中，奇瑞汽车蝉联榜首，旗下16款车型遭到投诉，异响、生锈为车主投诉主要问题；吉利汽车排名第二，13款车型遭到投诉，其中帝豪为投诉最多车型，其他车型投诉量较少；众泰汽车排名第三，与合资车企中东风标致一样，众泰T600一枝独秀撑起众泰汽车的总投诉量。



名爵6因变速箱问题遭遇大量投诉，导致上汽MG上榜排名第四；猎豹CS10因发动机异响、漏油。刹车偏软等问题遭遇集中投诉，使猎豹汽车成为近几个月全新上榜的企业；长城汽车排名第六，共有19款车型遭遇投诉，但投诉量都保持在个位数，有助于维护品牌口碑。

三、汽车投诉车系分布

从投诉车型国别来看，2月份自主品牌投诉量达到1750宗，其次是日系品牌以690宗排名第二，德系品牌排名第三位，投诉664宗。自主品牌受累于车企多、体量大等因素，投诉量长期占据榜首；日系品牌因奇骏、轩逸、本田CR-V等车型投诉支撑，排名升至第二；德系品牌排名第三，宝来、速腾、朗逸等畅销车型上榜，发动机、变速箱问题投诉较多。



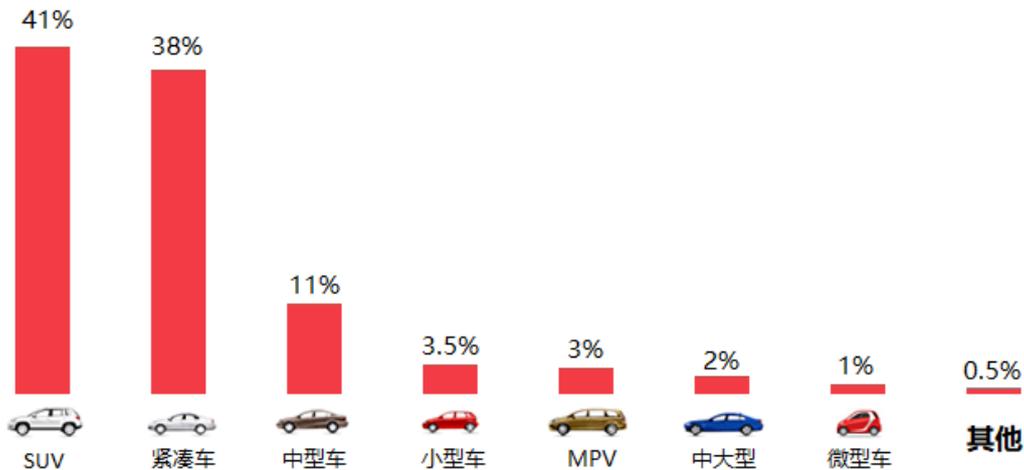
由于自主品牌企业多、车型杂，产品品质参差不齐，经销商渠道不规范等问题，常年占据榜首位置。日、德、法系品牌分列二三四名，韩系品牌因途胜投诉量暴跌排名跌至第五；日系、德系品牌投诉量处于伯仲之间，作为国内汽车保有量最高的两大车系，其产品存在的问题都已经被消费者熟知；美系品牌本月仅有 71 宗投诉，单车型投诉保持在个位数，有效维护品牌形象。

车系	汽车厂商	典型投诉问题
	奇瑞汽车	艾瑞泽 5 车身生锈，减震异响、抖动
	东风日产	轩逸发动机烧机油、变速箱无法加速
	上汽大众	朗逸变速箱异响、抖动，车身附件问题
	东风标致	标致 408 悬架故障，轮胎磨损
	北京现代	领动漆面开裂、变速箱异响
	上汽通用别克	英朗故障灯报警、车身异响

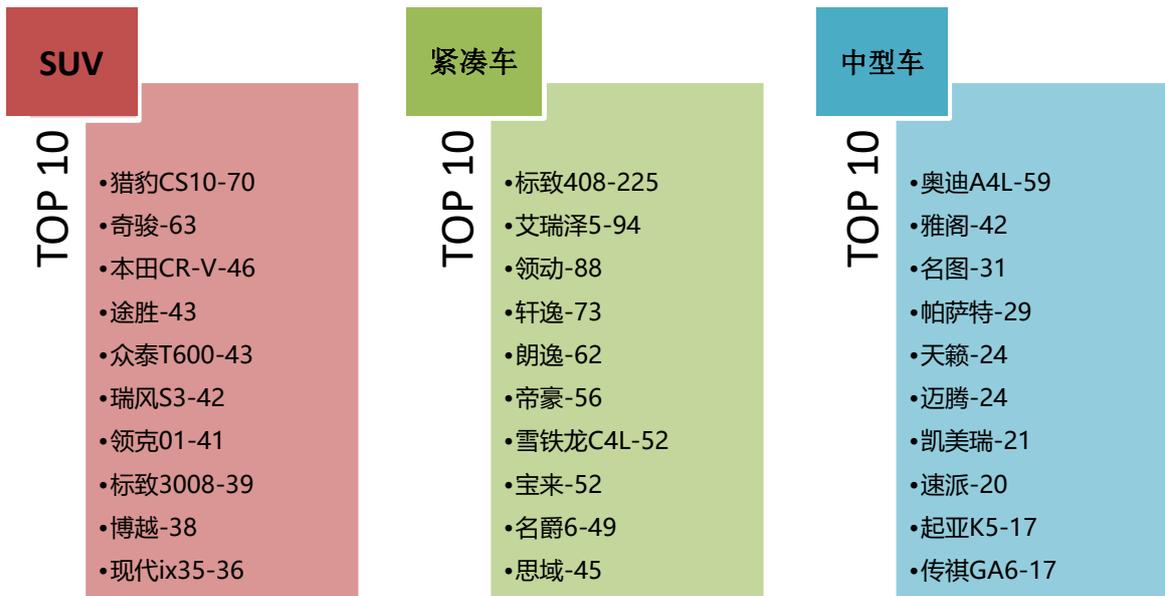
曾经上汽通用别克的英朗和凯越并称为别克投诉双子星，不过在 2 月投诉中两款车型均销声匿迹，不知是受春节假期影响还是两款车型的问题均得到了解决。

四、汽车投诉车型分布

从具体的细分车型来看，SUV 持续处于领跑位置，虽然现代途胜投诉量暴跌，但猎豹 CS10、奇骏和本田 CR-V 均贡献不小投诉量；紧凑车排名第二，占比 38%，投诉榜单前十中有 8 款为紧凑车，其中标致 408、艾瑞泽 5、领动属于榜单常客，吉利帝豪更是在投诉量普降的情况下出现逆市上扬。



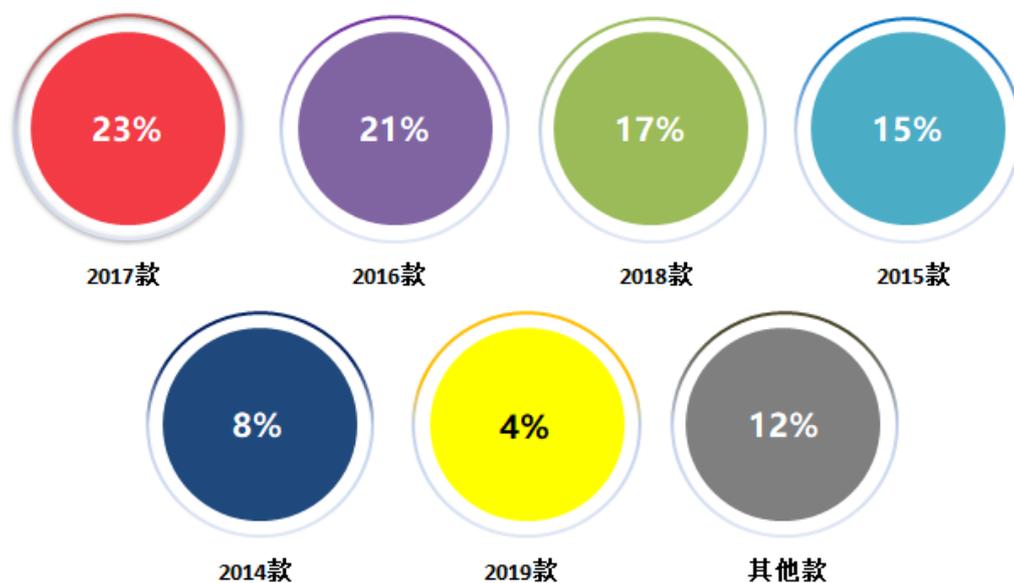
本月小型车回归第四位置，但与 MPV 车型投诉差距并不明显。我国汽车市场结构正在发生变化，MVP 车型的保有量已经能与小型车抗衡，小型车正在被不断边缘化，MPV 和中型车成为潜在热门车型。特别是汽车企业对 MPV 车型的大力投入和雅阁、天籁等中型车的年轻化表现，均说明未来这两种车型市场潜力十足。



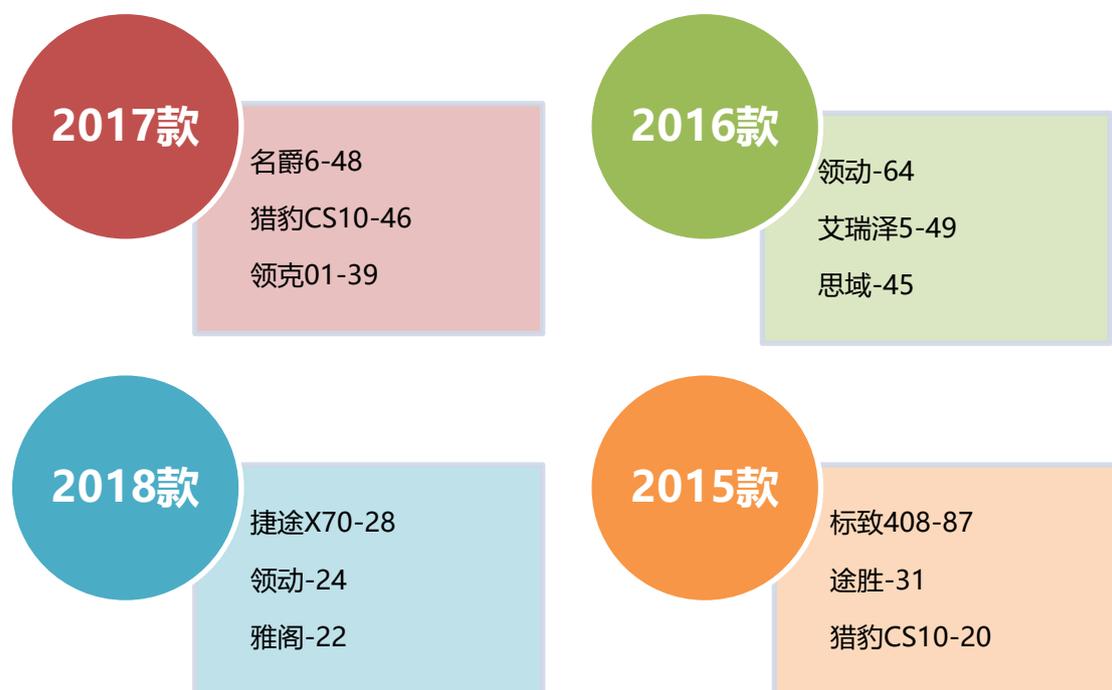
从各细分市场投诉量 TOP10 榜单来看，除 SUV 车型之外，各细分市场主力热销车型几乎包揽前几名位置。SUV 榜单中，猎豹 CS10 虽长期存在大量投诉，但占据榜首仍属于第一次，车主对其投诉五花八门品质堪忧，途胜投诉量遭遇断崖式下滑，仅排名第四位；紧凑型榜单中，标致 408 常年占据榜首位置，悬架故障、轮胎磨损问题不断遭到投诉；中型车榜单中，奥迪 A4L 占据榜首，车身开裂、发动机异响问题严重。

五、汽车投诉车款分布

从收到投诉的车龄来看，2 月份汽车投诉中，2017 款车型和 2016 款车型均拥有较高投诉量，分别占比 23%、21%，其中 2017 款车型中名爵 6、猎豹 CS10 贡献突出。投诉问题集中在车身及电气、发动机、变速箱等层面，异响、顿挫、漏油为投诉热门问题。



值得注意的是，2019 款车型投诉已经占据不小比重，可见新车主对车辆更为关心，稍有小故障就会运用网络投诉等渠道维护合法权益。



具体来看，2018 年新车中，捷途 X70 高居榜首，其次是领动、雅阁；2017 款车型中，名爵 6 异军突起，猎豹 CS10 排名第二；2016 款车型中，领动蝉联首位，艾瑞泽 5、思域分列二三名；2015 款车型中，标致 408 再次出现，途胜排名第二，猎豹 CS10 排名第三。

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27%,标致408、艾瑞泽5、朗动为主要投诉车型,其中标致408多次蝉联榜首;发动机投诉位居第二位,占比25%,车主投诉集中在机油增多、烧机油、异响等问题上;变速箱问题排名第三,变速箱顿挫、异响问题投诉较多。



从主要投诉问题的具体车型分析，车身及电气投诉中，艾瑞泽 5 已经是其中常客，车身生锈、异响一直困扰着车主；发动机问题中，标致 408 再次出现在榜单中并占据榜首，标致 408 烧机油也是车主面临的难题；变速箱投诉中，高尔夫因变速箱异响、抖动问题上榜，奇骏变速箱顿挫也频遭投诉；前后桥及悬架投诉中，标致 408 因悬架问题入榜，这也是车主常年投诉的问题。值得注意的是，标致 408 再次保持车身及电气、在发动机、悬挂连上三榜的趋势。

七、投诉总结发现

2 月份的车型投诉量 4092 宗，环比下滑 50.6%。其中，合资品牌投诉量下滑严重，占比 56%，SUV 为主要投诉车型持续领跑，自主品牌投诉量持续增长，占比 43%。合资品牌方面，标致 408 一枝独秀占据榜首，现代途胜投诉量出现断崖式下滑几乎跌出榜单；自主品牌中，艾瑞泽 5 投诉量略有细化但仍处于高位，奇瑞汽车蝉联榜首，猎豹 CS10 投诉问题复杂繁多位居车型榜单第五位；核心部件车身及电气、发动机、变速箱和前后桥及悬挂为车主主要投诉对象。