

汽车门网 3 月汽车投诉分析报告

2019 年 4 月 10 日

日前，专业汽车投诉平台汽车门网发布 2019 年 3 月汽车投诉分析报告，3 月汽车门网共收集整理车主有效投诉 7630 宗，共涉及 613 个车型，环比上月增加 227 个车型；其中，投诉量达 2 位数（含）以上的车型达到 132 个，以标致 408 为首有 7 款车型投诉量达到 3 位数。

就 3 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 60% 的份额，自主品牌占比 38%，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 2883 宗，占据首位。大众品牌因旗下车型众多排名首位，标致依靠标致 408 强势贡献保住第二名，现代途胜强势回归使现代品牌延续第三名位置。

本月 SUV 投诉量以微弱优势占据首位，途胜、传祺 GS4 均有较大增幅；紧凑车中，标致 408 蝉联首位，英朗暴涨 1860% 排名第二，奥迪 A4L 因车内异味问题排名第三。从投诉的车款来看，2017 款和 2015 款为投诉量最高车款，分别占比 22%、18%，其中 2017 款车型中名爵 6 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 29% 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 3 月投诉榜单来看，TOP20 车型总投诉量约占总量的 29%，受 3.15 影响，3 月多款车型投诉量回增明显，标致 408 因基数过大占据榜首；途胜机油增多问题再受关注，投诉量回升至第二；传祺 GS4 排名第三，机电单元漏油问题遭遇车主集中投诉。

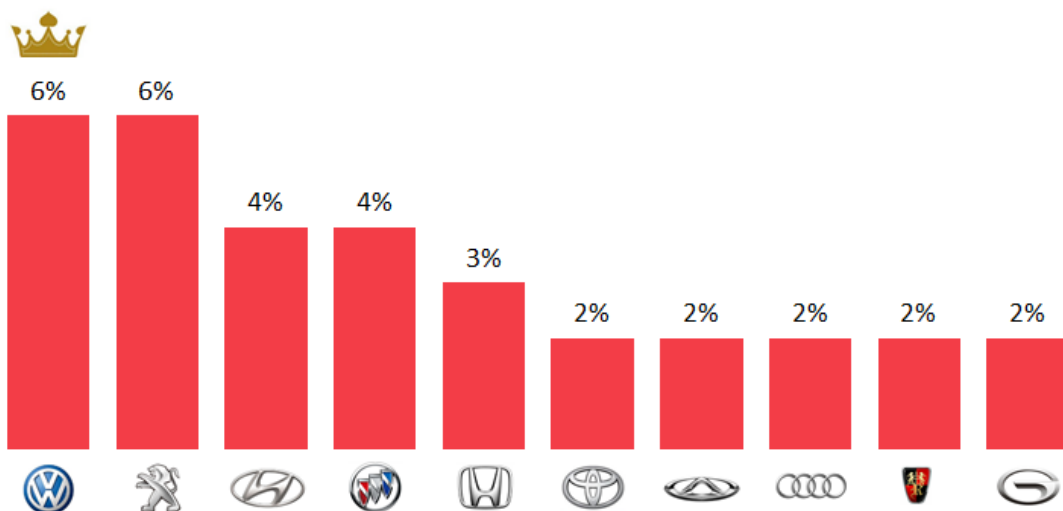
2019年3月汽车投诉车型TOP20

车型	投诉量		环比	典型投诉问题
	3月	2月		
标致408	493	225	118.63%	发动机故障灯亮、烧机油，轮胎开裂
途胜	162	43	274.19%	发动机功率不足、噪音大，召回不合理
传祺GS4	150	11	1237.50%	变速箱漏油、顿挫、异响
英朗	137	7	1860.00%	发动机异响、漏油，转向卡滞
奥迪A4L	112	59	90%	车内异味，变速箱异响、顿挫
朗逸	104	62	68.18%	发动机故障灯亮，变速箱顿挫、异响
雪铁龙C4L	95	52	83.78%	发动机烧机油、异响、漏油
艾瑞泽5	91	94	-3%	车身生锈，减震异响
荣威RX5	88	17	425.00%	发动机顿挫、异响，天窗异响
凯越	84	0	—	仪表台开裂
领动	78	88	-11.11%	变速箱异响、顿挫、漏油
速腾	78	43	80.65%	转向卡滞，车身生锈
瑞风S3	76	42	80.00%	发动机异响、乳化，吃胎偏磨
宝来	70	52	35%	发动机异响
哈弗H6	69	13	444.44%	变速箱顿挫、异响，车身生锈
名爵6	66	49	34%	变速箱故障灯亮，车内异味
明锐	66	7	840.00%	变速箱异响、顿挫，减震漏油
猎豹CS10	64	70	-8%	部件开裂，刹车偏软
本田CR-V	63	46	36.36%	机油增多
卡罗拉	60	18	231%	影音系统故障，车内异味

数据来源：汽车门网及其他网络平台

汽车门网www.qichemen.com

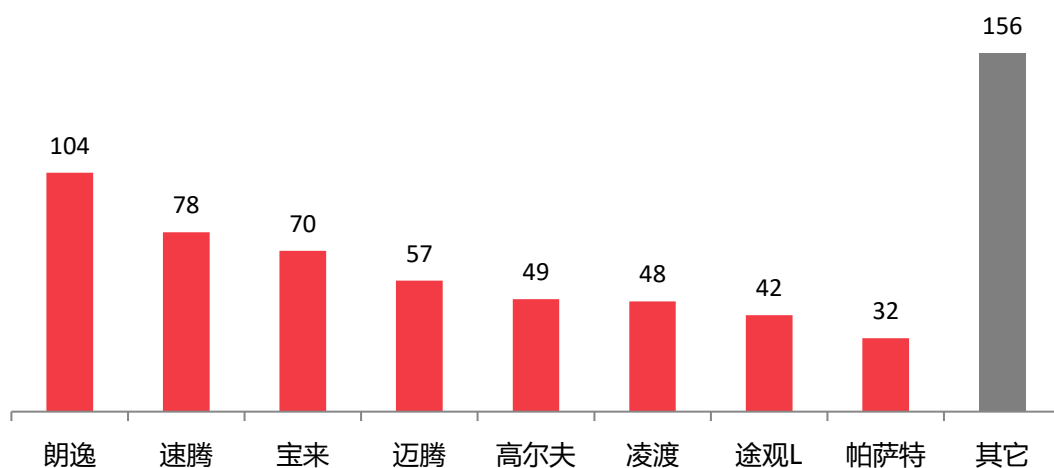
一、汽车投诉品牌分布



3月份，投诉品牌前三甲排名不变。大众品牌以微弱优势占据首位，主要得益于旗下车型多、投诉基数大；标致品牌排名第二，标致408仍是标致品牌投诉的主要贡献者，发动机、轮胎问题突出；现代品牌排名第三，本要消失在榜单的途胜再次强势回归，领动投诉量持续下滑，已经跌至投诉榜单靠后位置；本月别克、奥迪、荣威、传祺为新上榜品牌，前十大投诉品牌中，自主占据三席。

（一）大众品牌重点投诉车型分析

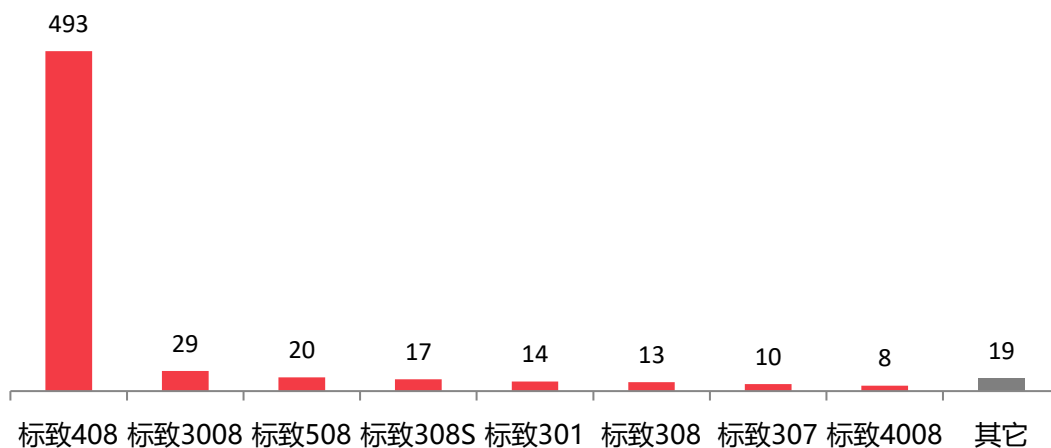
大众品牌3月共投诉636宗，环比增长88.7%，共24款车型遭受投诉，除朗逸投诉量达到3位数外，速腾、宝来等车型投诉量呈阶梯型分布；投诉问题以发动机烧机油、变速箱顿挫异响、车内异味为主。



投诉榜单中，大众品牌朗逸、速腾、宝来三款车型上榜，发动机、变速箱问题依旧是车主投诉的重点，此外部分车主反馈速腾转向卡滞和车身生锈问题，新问题的出现需要引起重视。

（二）标致品牌重点投诉车型分析

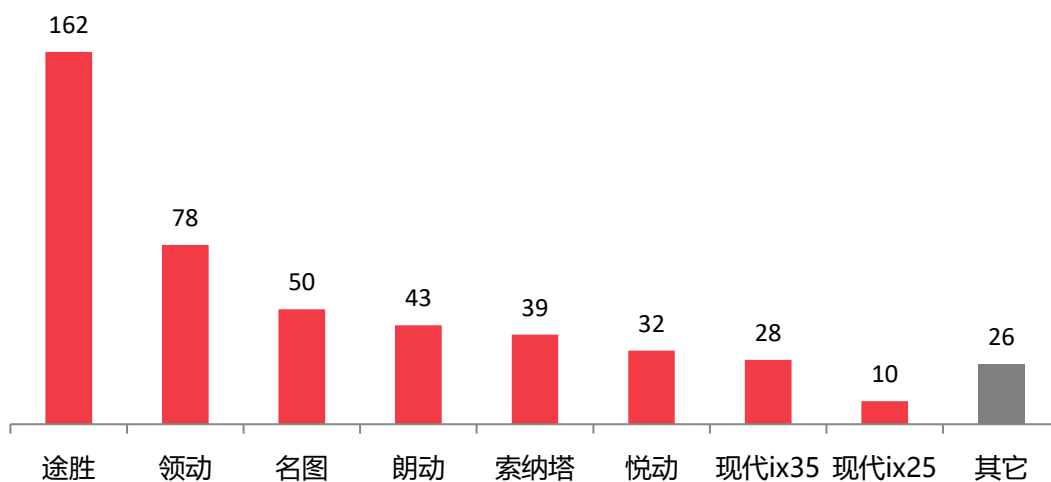
标致品牌 3 月共投诉 623 宗，环比增长 88.7%；本月投诉共涉及旗下 12 款车型，标致 408 投诉量贡献度再次扩大，达到 79%的份额，可以说标致品牌投诉量主要靠标致 408 一款车型支撑，也因为标致 408 存在轮胎、悬架等多个可致召回的质量缺陷。



除标致 408 外，标致 3008、标致 508 等车型均存在少量投诉，投诉问题较分散，主要有吃胎、后桥异响、烧机油、转向异响等。

（三）现代品牌重点投诉车型分析

现代品牌 3 月投诉 468 宗，环比增加 48.5%，连续两月出现大幅增长；品牌旗下共有 15 款车型遭遇投诉，其中途胜在 2 月有淡出投诉榜单趋势，但在 3 月又迎来强势反弹，投诉量环比增长 274.1%；领动投诉量持续下滑，已经降至投诉榜单下半区。



现代品牌中，销售主力车型均有不小的投诉量，2018 年现代品牌在华表现一般，进入 2018 年底和 2019 年初才有回归态势，不过如果任由现代车型投诉的发展，将对现代在华销量回暖产生不小的阻力。

二、汽车投诉品牌类型分布



3月7,630宗投诉中，合资品牌投诉量4,598宗，占比60%，自主品牌投诉量2,883宗，占比38%，受3.15影响合资品牌投诉量回升明显，合资品牌占比上升4个百分点；虽自主品牌投诉量同样有大幅增长，但与合资品牌相比存在一定差距，自主品牌占比下滑5个百分点；本月进口品牌投诉量占比上升1个百分点，达到2%。

（一）合资品牌重点投诉车企

从3月合资企业投诉量来看，在标致408带领下东风标致连续数月蝉联榜首，标致408不同产品缺陷也是其招致大量投诉的主要原因；现代途胜机油增多问题投诉量呈回升态势，加之北京现代本就投诉基数大排名第二；上汽通用别克排名第三，关于英朗和凯越的投诉死灰复燃，英朗更是以环比1860%的增长量成为3月投诉量增幅最高的车型。



大众品牌旗下三企业占据4至6名位置，作为上汽大众畅销车型朗逸一直帮上有名，发动机故障灯亮、变速箱顿挫异响为车主投诉重点；一汽-大众有速腾、宝来多款车型上榜，车主投诉围绕发动机异响、转向卡滞等问题展开；奥迪A4L车内异味问题曾在3.15期间引起媒体强势关注，对一汽-大众奥迪品牌影响造成严重影响。

（二）自主品牌重点投诉车企

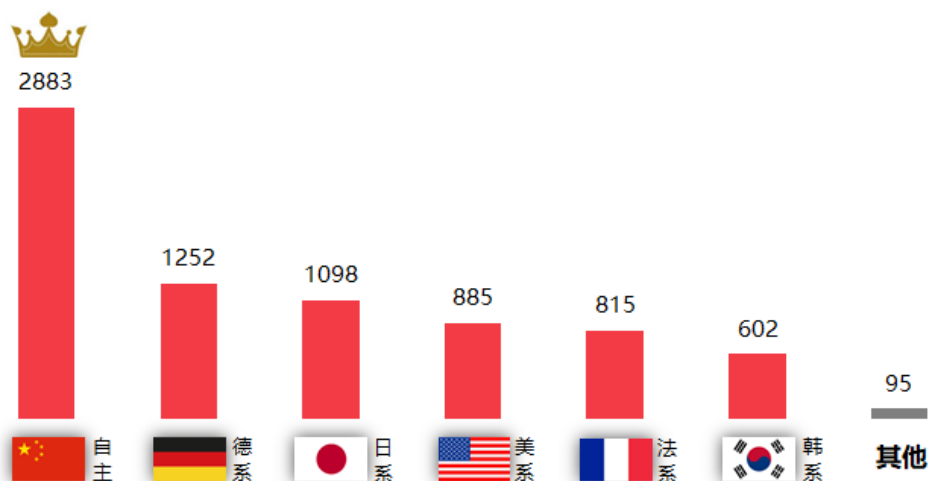
3月自主车企投诉中，奇瑞汽车蝉联榜首，旗下24款车型遭到投诉，车身生锈、异响为车主重点投诉问题；上汽荣威排名第二，13款车型遭到投诉，其中畅销车型荣威RX5为投诉最多车型，其次为荣威i5、i6，其他车型投诉量较少；广汽乘用车排名第三，其中传祺GS4一枝独秀撑起广汽乘用车整体投诉量。



长城汽车排名第四，旗下20款车型遭遇投诉，虽单款车型投诉量较低，但数量多基数大；长安汽车旗下27款车型遭遇投诉，平均单款车型投诉量仅10余起，除长安CS75保持较大投诉量外，多数车型投诉量仅个位数；吉利汽车排名第六，共有16款车型遭遇投诉，帝豪作为吉利亲民走量的产品投诉量最多。

三、汽车投诉车系分布

从投诉车型国别来看，3月份自主品牌投诉量达到2883宗，其次是德系品牌以1252宗排名第二，日系品牌排名第三位，投诉1098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；本月德系品牌爆发，上汽大众、一汽-大众、奥迪纷纷有车型上榜，排名第二；日系品牌排名第三，本田CR-V机油增多问题仍有少许影响，卡罗拉被曝出影音系统故障和异味问题。



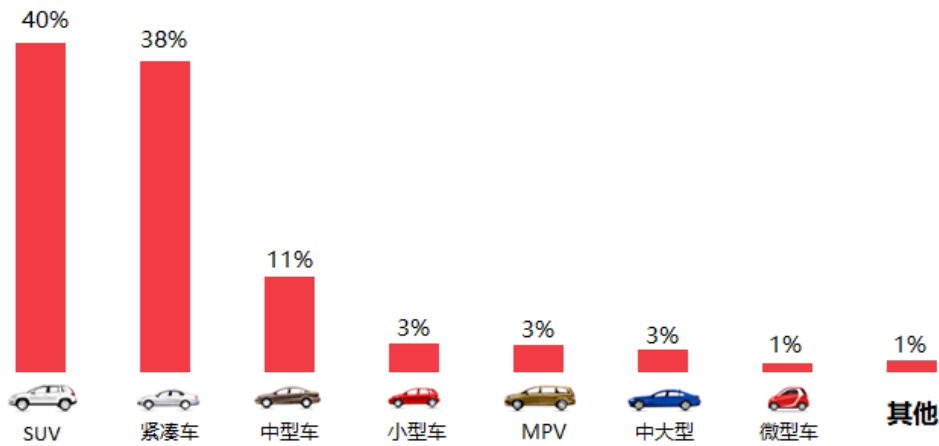
由于自主品牌企业多、车型杂，产品品质参差不齐，经销商渠道不规范等问题，常年占据榜首位置。德、日、美系品牌分列二三四名，法系品牌仅靠标致 408 一款车型支撑排名第五；韩系车存在品牌少的现状，且起亚品牌少有发声主要靠北京现代撑量，虽然途胜本有投诉量大幅回升但仍难与其他车系抗衡。

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
	上汽大众	朗逸发动机故障灯亮，变速箱顿挫、异响
	东风本田	本田 CR-V 机油增多
	上汽通用别克	英朗发动机异响、漏油，转向卡滞
	东风标致	标致 408 发动机故障灯亮、烧机油，轮胎开裂
	北京现代	途胜发动机功率不足、噪音大，召回不合理

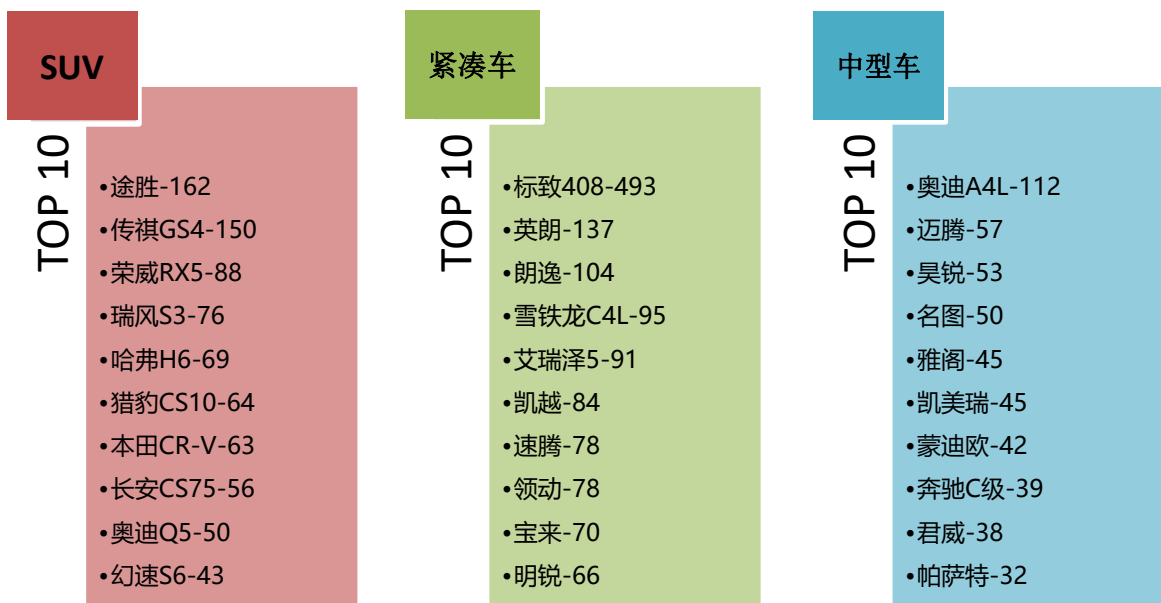
上汽通用别克的英朗和凯越投诉双子星曾在 2 月销声匿迹，3 月在 3.15 的助力下强势回归，甚至拿下了本月投诉量增幅最高车型的称号。

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，这与国内 SUV 处于热销地位的国情息息相关；紧凑车排名第二，占比 38%，投诉榜单前十中有 7 款为紧凑车，其中标致 408、艾瑞泽 5 频频上榜，英朗更是成为投诉环比增量最高车型。



本月小型车持续处于第四位置，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，甚至一段时期内 MPV 车型投诉量曾超越小型车，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、帕萨特等中型车市场竞争的白热化，均说明未来这两种车型市场潜力十足。

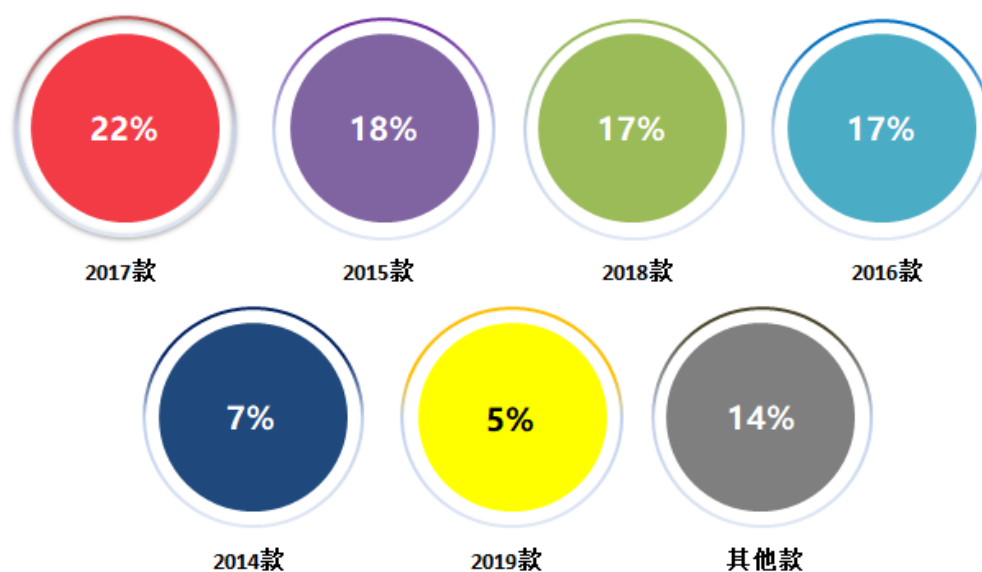


从各细分市场投诉量 TOP10 榜单来看，各细分市场主力热销车型几乎包揽前几名位置。SUV 榜单中，途胜投诉量出现强烈反弹回归首位，传祺 GS4 机电单元漏油问题爆发被大量车主投诉；紧凑型榜单中，标致 408 常年占据榜首位置，悬架故障、轮胎磨损问题不断遭到投诉；中型车榜单中，奥迪 A4L 异味问题在 3.15 期间被媒体聚焦，对品牌形象影响严重。

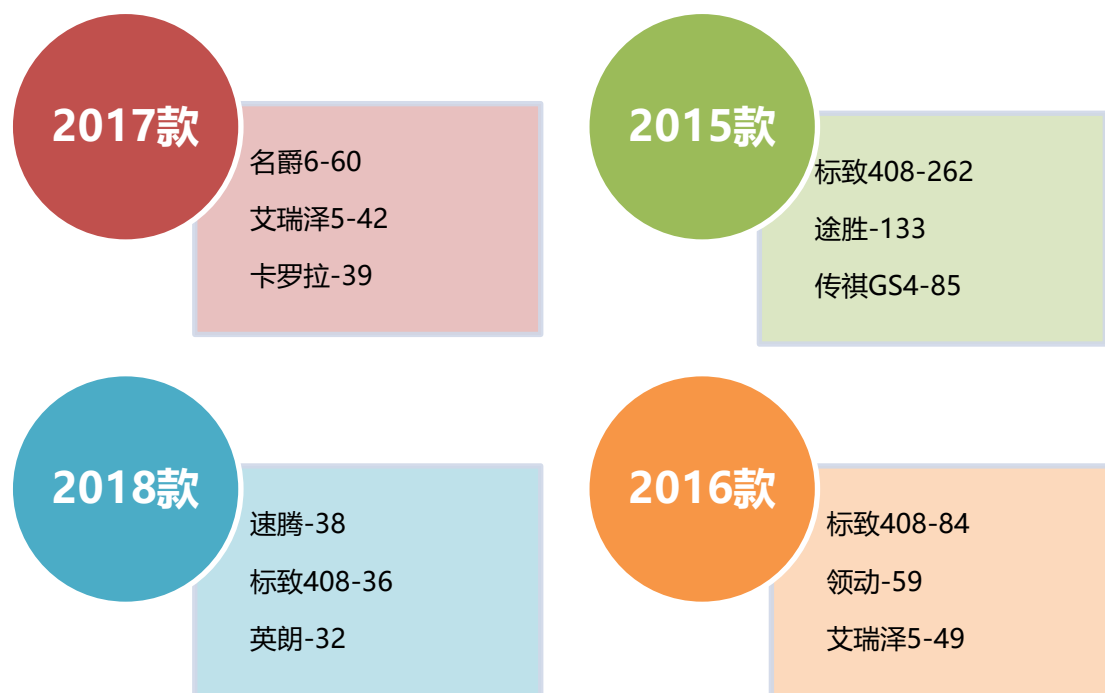
五、汽车投诉车款分布

从收到投诉的车龄来看，3 月份汽车投诉中，2017 款车型和 2015 款车型均拥有较高投

销量，分别占比 22%、18%，其中 2017 款车型中名爵 6、艾瑞泽 5 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、漏油为投诉热门话题。



值得注意的是，2019 款车型已经多次出现在投诉报告中，不仅因为 2019 款车型成为市场主力，也说明新车主对车辆更为了解，出现问题后懂得通过合法途径维护自己的合法权益。



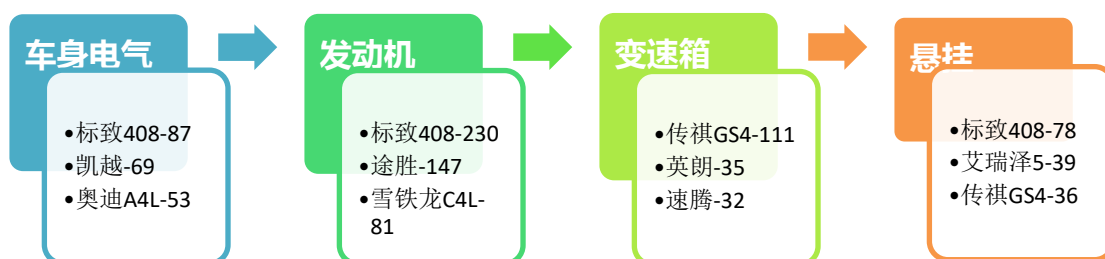
具体来看，2018 年新车中，速腾高居榜首，其次是标致 408、英朗；2017 款车型中，名爵 6 持续保持强势，艾瑞泽 5 排名第二；2016 款车型中，标致 408 排名首位，领动、艾瑞泽 5 分列二三名；2015 款车型中，标致 408 蝉联榜首，途胜排名第二，传祺 GS4 排名第三。

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3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29%,标致408、凯越、奥迪A4L为主要投诉车型,其中标致408多次蝉联榜首、奥迪A4L异味问题爆发引关注;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，奥迪 A4L 突然上榜，3.15 期间一则《买奥迪车后患白血病》的新闻引发车主对车内异味问题的关注；发动机问题中，标致 408 蝉联榜首，途胜因机油增多问题投诉量回升上榜；变速箱投诉中，传祺 GS4 机电单元漏油问题遭遇车主集中维权；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 在车身及电气、在发动机、悬挂三个榜单中均有出现，说明标致 408 存在多种质量问题。

七、投诉总结发现

3 月份的车型投诉量 7630 宗，环比增长 86.4%。受 3.15 影响多款車型投诉量均出现大幅增加，其中英朗投诉量暴增 1860%；合资品牌投诉量回升幅度较大，占比 60%，SUV 持续领跑，自主品牌投诉量也有同幅度增长，占比 38%。合资品牌方面，标致 408 蝉联榜首，途胜投诉量回升明显，排名第二；自主品牌中，传祺 GS4 因机电单元漏油问题遭遇车主集中投诉，艾瑞泽 5 投诉量虽有小幅下滑但基数较大榜单排名第八；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重点投诉对象。