

汽车门网 4 月汽车投诉分析报告

2019 年 5 月 5 日

日前，专业汽车投诉平台汽车门网发布 2019 年 4 月汽车投诉分析报告，4 月汽车门网共收集整理车主有效投诉 6,276 宗，共涉及 537 个车型，环比上月减少 76 个车型；其中，投诉量达 2 位数（含）以上的车型达到 124 个；本月初标致 408 车型投诉量达到 3 位数，高达 433 宗。

就 4 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 57% 的份额，自主品牌占比 40%，进口品牌投诉占比 3% 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 2,549 宗，占据首位。大众品牌因旗下车型众多排名首位，旗下多款车型涉及其中；标致则依靠标致 408 投诉一枝独秀位列第二，现代途胜强势回归使现代品牌延续第三名位置。

本月 SUV 和紧凑车投诉量占比基本持平，紧凑车中，标致 408 蝉联首位，宝来投诉量剧增；SUV 车型中，猎豹 CS10、途胜均有较大增幅；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 21%、19%，其中 2017 款车型中名爵 6 贡献突出；质量投诉涉及层面中，核心部件发动机质量问题高居榜首，其次是车身及电气和变速箱，两者分别占整体投诉 22% 和 17%。

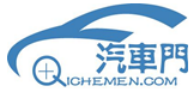
编者注：

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 4 月投诉榜单来看，TOP20 车型总投诉量约占总量的 28%，受 3.15 消费维权月已过影响，本月投诉量较上周出现明显回落；标致 408 继续保持强势，以绝对的优势位居车型榜首；宝来因排气管生锈和变速箱异响质量问题，投诉量回升至第二；朗逸排名第三，变速箱顿挫和车内异味问题遭遇车主集中投诉。



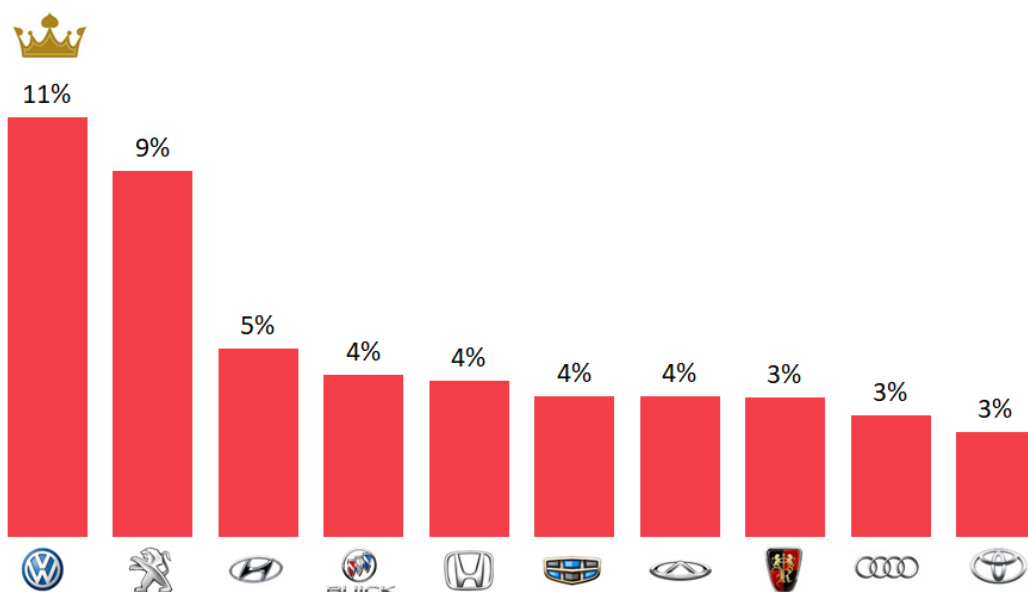
2019年4月车型投诉排行TOP20

车型	投诉量		环比	典型投诉问题
	4月	3月		
标致408	433	493	-12.2%	发动机烧机油、正时皮带掉渣、轮胎开裂
宝来	116	70	66.0%	发动机爆震、异响
朗逸	91	104	-12.2%	发动机故障、变速箱顿挫异响
雪铁龙C4L	84	95	-11.8%	发动机烧机油、冷启动异响
英朗	78	137	-42.9%	发动机抖动、漏油
名爵6	73	66	10.6%	发动机故障灯亮、变速箱异响
艾瑞泽5	73	91	-20.0%	变速箱异响、减震异响
猎豹CS10	71	64	10.9%	刹车偏软、变速箱异响
奥迪A4L	71	95	-25.0%	车内异味、变速箱抖动异响
速腾	66	78	-16.1%	变速箱抖动异响、服务问题
途胜	66	162	-59.5%	机油增多、召回后油耗高
领动	64	78	-17.9%	轮胎鼓包
高尔夫	63	49	28.6%	变速箱顿挫
迈腾	62	57	7.3%	变速箱异响、车内异味
荣威RX5	57	88	-34.9%	发动机异响、天窗异响
瑞风S3	55	76	-27.8%	发动机抖动、减震后桥异响
凌渡	53	48	11.8%	变速箱异响、车内异味
君威	53	38	40.7%	刹车灯漏水
明锐	50	66	-23.4%	车内异味、发动机变速箱故障
长安CS75	46	56	-17.5%	机油增多、变速箱换挡困难

数据来源：汽车门网及其它三方平台

汽车门网www.qichemen.com

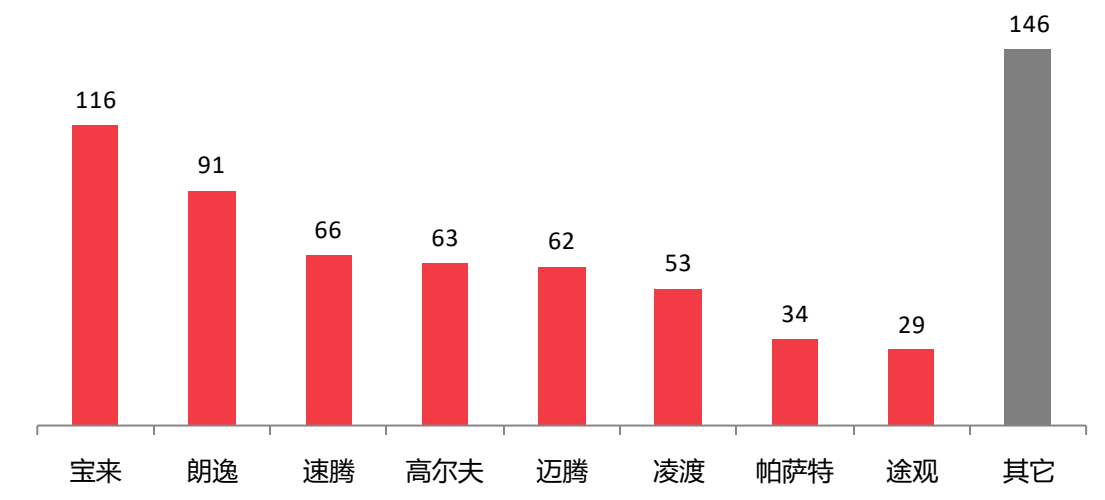
一、汽车投诉品牌分布



4 月份，品牌投诉前三甲继续延续上月排名，大众品牌占据首位，旗下车型投诉涉及较多；标致品牌排名第二，标致 408 车型仍是标致品牌投诉的主要贡献者，发动机、轮胎问题持续突出；现代品牌排名第三，受途胜和领动两款热门车型投诉影响，持续位居高位；本月吉利成为唯一一个新进榜的车企，此外，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

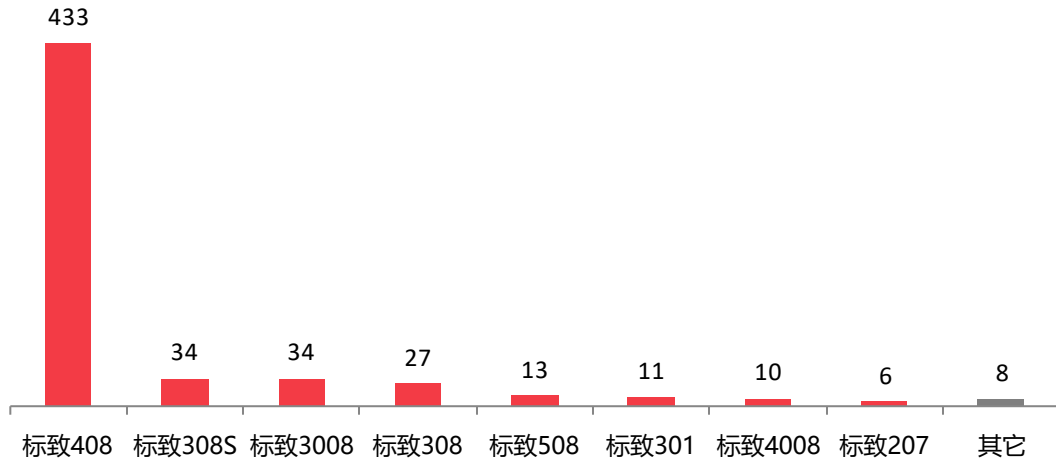
大众品牌 4 月共投诉 659 宗，环比小幅提升，共 25 款车型遭受投诉，除宝来投诉量达到 3 位数外，朗逸、速腾等车型投诉量位列两位数靠前位置；投诉问题以发动机烧机油、变速箱顿挫异响、车内异味为主。



投诉榜单中，南北大众车型均有涉及，其中一汽-大众旗下车型投诉量整体靠前，这也验证了市场的舆论观点，上汽大众旗下产品品质和口碑略好于一汽-大众。

（二）标致品牌重点投诉车型分析

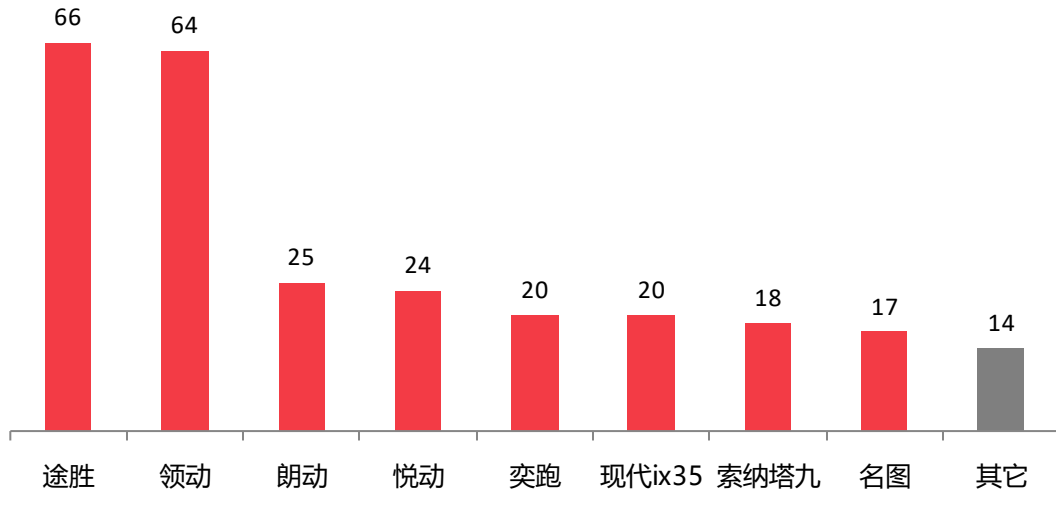
标致品牌 4 月共投诉 574 宗，环比出现小幅下滑；本月投诉共涉及旗下 12 款车型，标致 408 投诉量贡献度最大，其次是标致 308S 车型，质量问题层面主要以标致 408 存在轮胎、悬架等质量问题投诉为主。



除标致 408 外，标致 308S、标致 3008 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、转向异响等质量问题。

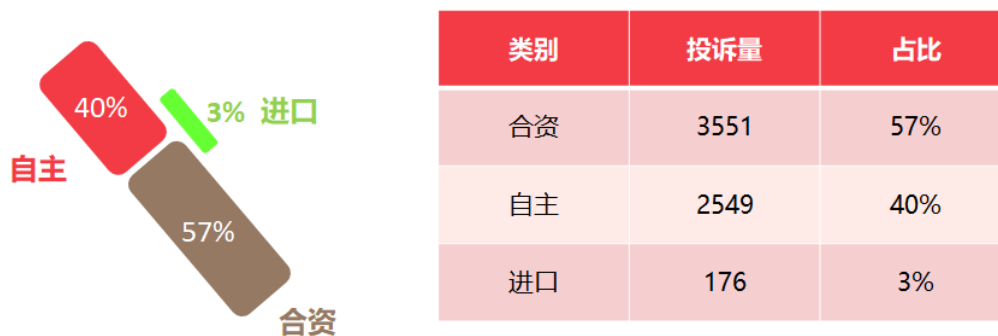
（三）现代品牌重点投诉车型分析

现代品牌 4 月投诉 267 宗，继连续两个月增长之后，本月出现一定的下滑，涉及投诉品牌共有 13 款车型，其中途胜和领动两款热销车型投诉量较高，位居车型前两位。



途胜质量问题继续延续此前的机油门事件，虽然厂商对缺陷产品进行了召回解决，但不少车主反映解决后发动机油耗增加，动力下降；领动投诉主要以锦湖轮胎鼓包存在安全隐患为主。

二、汽车投诉品牌类型分布



4月6,276宗投诉中,合资品牌投诉量3,551宗,占比57%,自主品牌投诉量2,549宗,占比40%,较上月上升两个百分点;进口品牌投诉量占比3%,受市场份额不断提升,投诉量增长影响,本月再次上升1个百分点,达到3%。

(一) 合资品牌重点投诉车企

从4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轮胎开裂、发动机抖动、烧机油等问题频发,是导致产品投诉量居高不下的主因;大众宝来投诉量经过几个月的低迷之后,本月再次提升,此外热销车型速腾、高尔夫等均有一定的投诉量,使得车企投诉排名位列第二;上汽大众排名第三,凌渡、帕萨特、途观等热销车型投诉是主因。



大众旗下三大品牌车企投诉量分别占据二、三和六名位置,作为南北大众最畅销的车型宝来和朗逸一直榜上有名,排气管生锈、变速箱顿挫异响为车主投诉重点;一汽-大众速腾、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车内异味问题投诉量持续稳居高位,对一汽-大众奥迪品牌口碑产生一定的负面影响。

(二) 自主品牌重点投诉车企

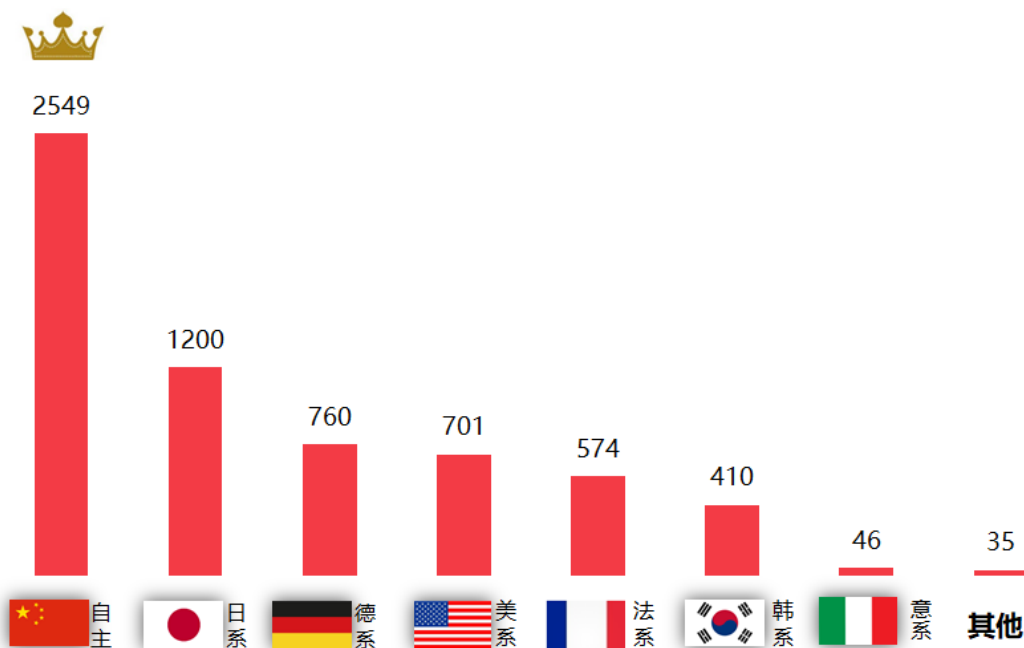
4月自主车企投诉中，上汽荣威排名第一，多款車型遭到投诉，其中暢銷車型荣威RX5投诉最多达到57宗，其次为荣威i5和i6；吉利汽车本月强势崛起，投诉車型统一涉及较广泛，其中旗下高端品牌领克01本月投诉量大幅增长，达到41宗；奇瑞汽车排名第三，旗下热销車型艾瑞泽和瑞虎系列車型均有涉及，质量问题层面以車身生锈、异响为主。



长安汽车排名第四，此前一直位列投诉高位的CS75告一段落，但在各细分車型当中继续位列强势；长城汽车紧跟长安汽车之后，旗下众多車型均有投诉，虽单款車型投诉量较低，但数量多基数大。

三、汽车投诉车系分布

从投诉車型国别来看，4月份自主品牌投诉量达到2,549宗，其次是日系品牌排名第二，投诉1,200宗；德系品牌以760宗排名第三。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；日系車主要受本田飞度发动机冷启动异响投诉和卡罗拉被曝出影音系统故障和异味问题投诉量相对较大；本月德系品牌排名第三，上汽大众、一汽-大众、奥迪三大车企多款热销車型纷纷上榜。

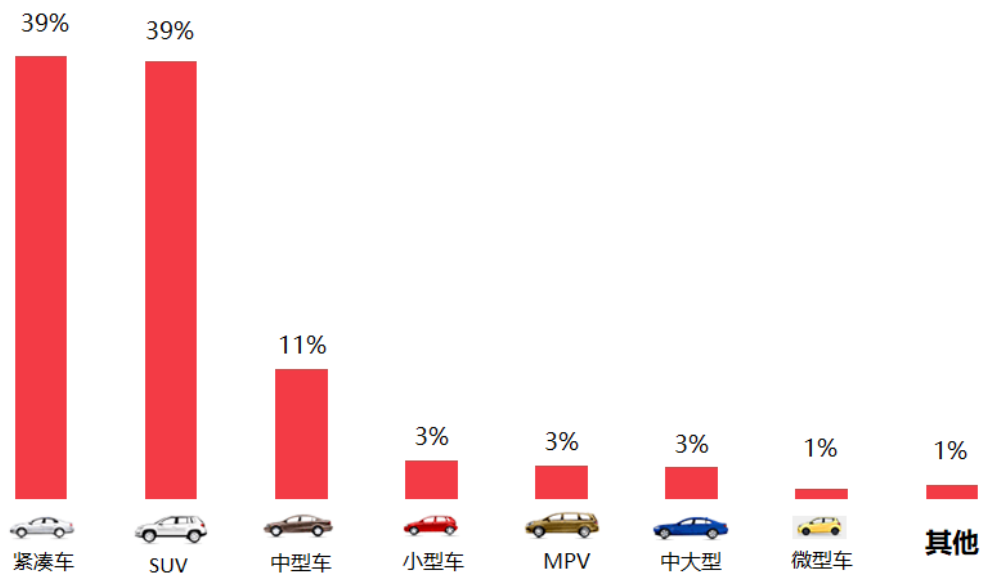


由于自主品牌企业多、车型杂，产品品质参差不齐，经销商渠道不规范等问题，常年占据榜首位置。日、德、美系品牌分列二三四名，法系品牌仅靠标致 408 一款车型支撑排名位列第五；韩系车品牌相对较少，且主要靠北京现代发声撑量，虽然途胜本有投诉量继续保持强势，但仍难与其他车系抗衡。

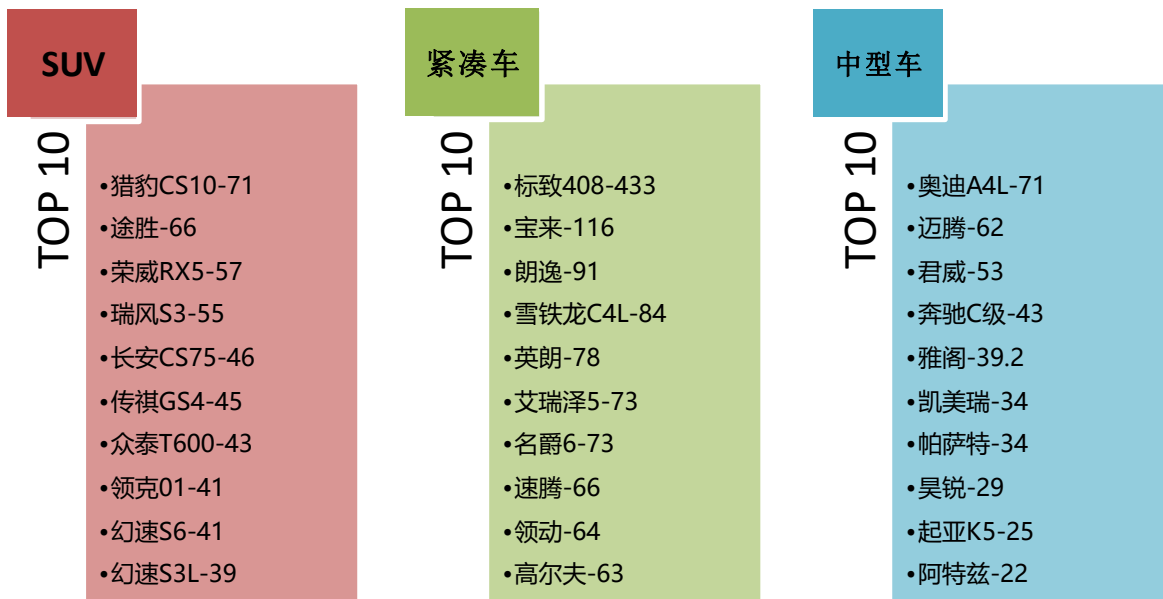
车系	汽车厂商	典型投诉问题
	上汽荣威	荣威 RX5 发动机抖动、变速箱异响
	广汽本田	发动机异响、变速箱顿挫
	一汽-大众	宝来排气管生锈、发动机异响
	上汽通用别克	英朗发动机异响、漏油，转向卡滞
	东风标致	标致 408 发动机故障灯亮、烧机油，轮胎开裂
	北京现代	途胜发动机功率不足、噪音大，召回不合理

四、汽车投诉车型分布

从具体的细分车型来看，本月紧凑车和 SUV 处于持平位置，这与国内 SUV 和紧凑车市场销量份额大息息相关；投诉榜单前十名车型中有 8 款为紧凑车，标致 408、宝来频频上榜，其中标致 408 多月缠绵车型排行榜首位置。



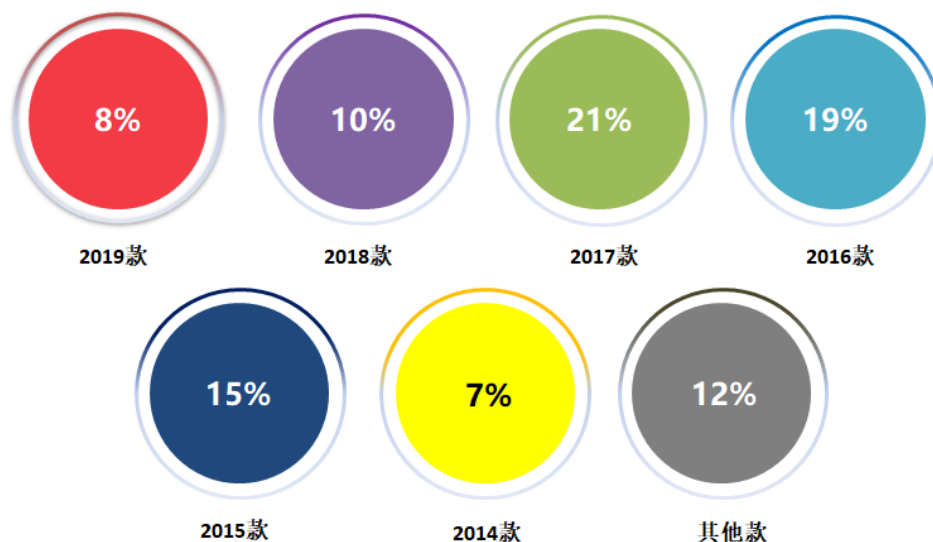
伴随着二孩政策的放开，国内汽车市场需求结构正在发生变化，MPV 新车不断推出，为消费者提供了更多的选择，但伴随着销量的提升，投诉量增加成为必然，未来很可能将持续超越小型车成为细分车型中排名第四的车型。



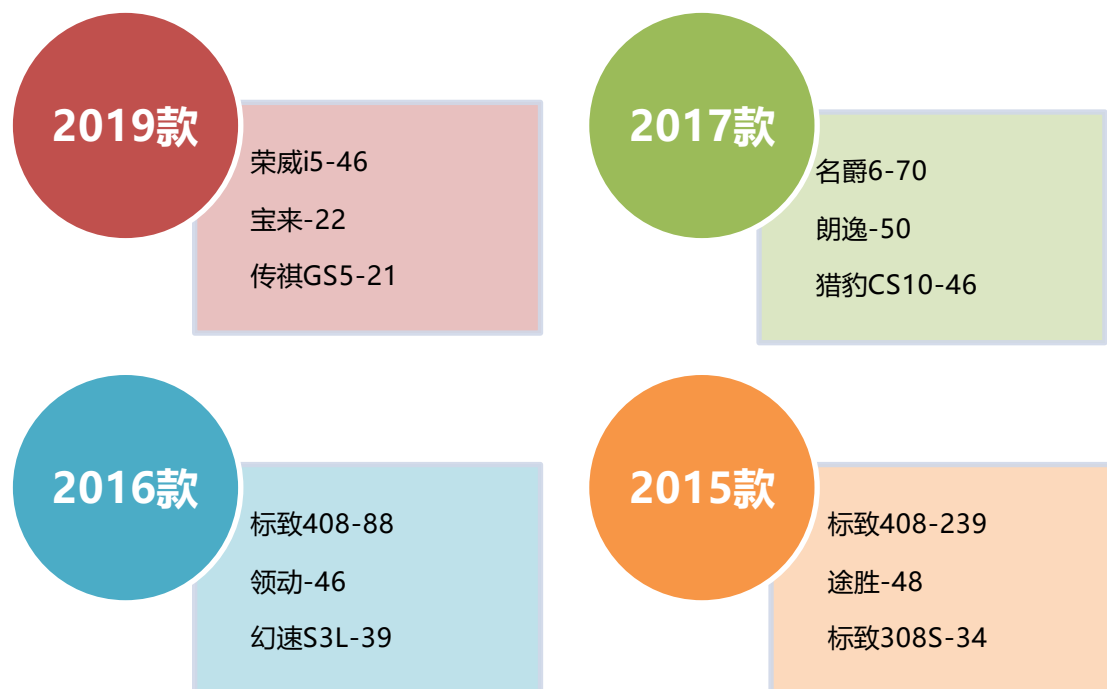
从各细分市场投诉量 TOP10 榜单来看，各细分市场主力热销车型几乎包揽前几名位置。SUV 榜单中，猎豹 CS10 在经过一段时间的下滑之后本月再次强势崛起，其次是途胜，一直处于 SUV 领域投诉的明星；紧凑型车榜单中，标致 408 常年占据榜首位置，悬架故障、轮胎磨损问题不断遭到投诉，本月更是位列全车型之首；中型车榜单中，奥迪 A4L 异味问题持续发酵，迈腾投诉量紧随其后。

五、汽车投诉车款分布

从收到投诉的车龄来看，4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21%、19%，其中2017款车型中名爵6、朗逸贡献突出。投诉问题集中在车身及电气、发动机、变速箱等层面。



值得注意的是，伴随着2019款新车销量的提升，投诉量占比逐月提升，本月已上升至8%的份额，由此可见，伴随着市场竞争激烈的加剧，新车推出速度在加快，但产品质量问题明显不如前。



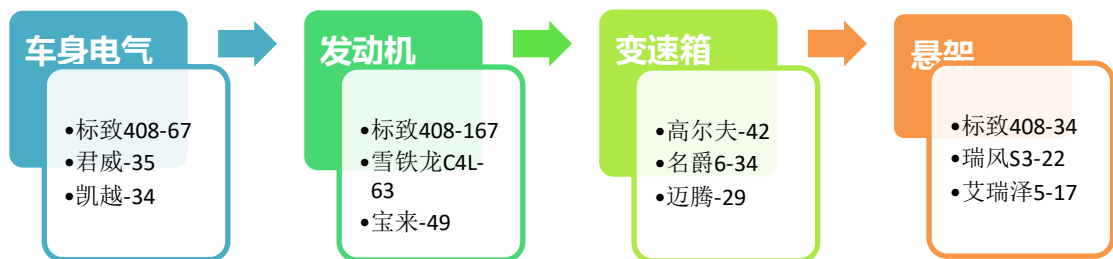
具体来看，2018年新车中，荣威i5高居榜首，其次是宝来、传祺GS5；2017款车型中，名爵6持续保持强势，朗逸排名第二；2016款和2015款车型中，标致408均位列排名首位，途胜、领动分列二三名。

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4月份车型投诉量分析，投诉问题主要集中在发动机、车身及电气和变速箱三个方面，其中本月核心部件发动机成投诉的主要层面。



发动机投诉位居第一位，占比 28%，车主投诉集中在机油增多、烧机油、异响等问题上；车身及电气问题投诉占比达 22%位列第二，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；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，标致 408 位居车身电气、变速箱和悬架三个问题层面榜首；其中宝来和迈腾在核心部件发动机和变速箱中均有名次；前后桥及悬架投诉中，除了持续上榜的标致 408 因悬架问题入榜外，其它两款自主品牌车型瑞风 S3 和艾瑞泽 5 上榜。

七、投诉总结发现

4 月份，受 3.15 消费者维权日已过影响，车型投诉量环比有所下滑为 6,276 宗，依然持续高位；投诉品牌中，本月前三甲继续延续上月的排名，大众因旗下产品众多，而且个别产品投诉突出，使得品牌位列首位；投诉车系中受自主品牌款多型杂影响，投诉量持续位列各车企之首；投诉车款中，受 2019 款车型市场保有量不断增加影响，产品质量也迅速攀升，本月占据高达 8% 的份额，值得引起重视；质量投诉层面，核心部件发动机和车身及电气一直相互竞争，轮流位列首位，发动机作为汽车核心部件，问题爆发对产品口碑产生巨大的负面伤害。