

# 汽车门网 5 月汽车投诉分析报告

2019 年 6 月 5 日

日前，专业汽车投诉平台汽车门网发布 2019 年 5 月汽车投诉分析报告，5 月汽车门网及三方平台，共收集整理车主有效投诉 6,240 宗，共涉及 521 个车型，环比上月减少 26 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 和沃尔沃 XC60 车型投诉量达到 3 位数，分别达 342 和 162 宗。

就 5 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 53% 的份额，自主品牌占比 41%，进口品牌受沃尔沃 XC60 投诉急速攀升影响，投诉占比达到新高 6% 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等影响，投诉量持续维持高位，达到 2,576 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，别克投诉量重回升势，位列第三名。

本月 SUV 重回细分车型投诉首位，占比达到 42%，其中沃尔沃 XC60、长安 CS35 PLUS 均有较大增幅；紧凑车投诉量占比紧跟其后，其中标致 408 蝉联首位，朗逸投诉量有所增加；从投诉的车款来看，2017 款和 2018 款为投诉量最高车款，均占据 20% 的份额，其中 2017 款车型中名爵 6 车型投诉突出，2018 款车型中，长安 CS35 PLUS 投诉快速攀升；质量投诉涉及层面中，核心部件车身及电气质量问题高居榜首，其次是发动机，两者分别占整体投诉 32% 和 21%。

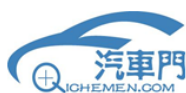
编者注：

**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：**

2019 年 5 月份，汽车门网共收到汽车质量投诉 6,240 宗，其中前十名共计 1,183 宗，占比 18.9%。标致 408 以绝对优势占据首位，投诉问题以烧机油、正时皮带起毛、轮胎开裂为主；沃尔沃 XC60 为当月黑马，投诉量暴增 544.44% 排名第二，车主集中反馈 2019 款新车存在怠速共振问题；长安 CS35 PLUS 位列第三，2018 款车型排气管无隔热瓦被集中投诉。



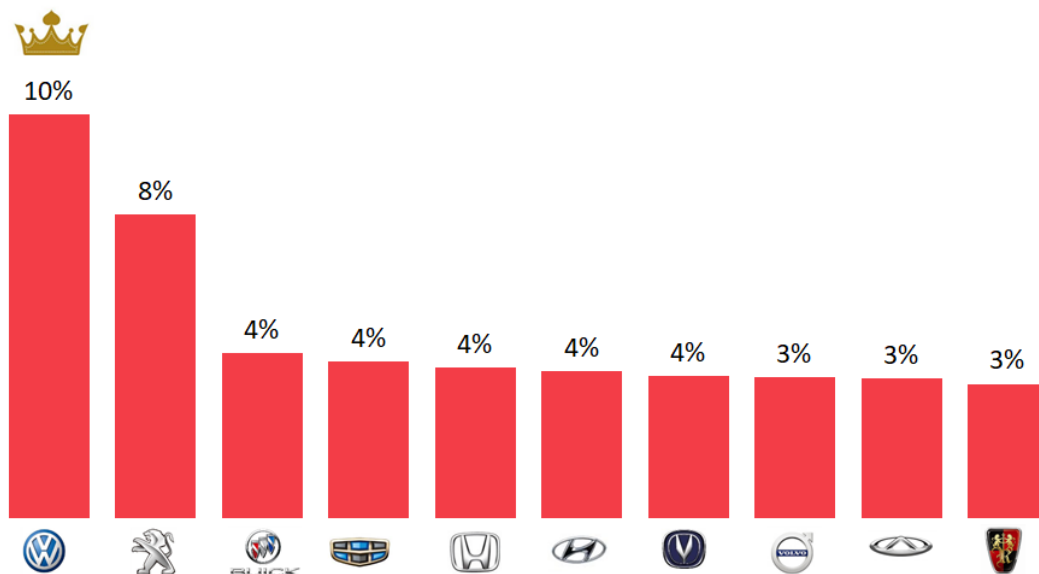
## 2019年5月车型投诉排行TOP20

车型	投诉量		环比	典型投诉问题
	5月	4月		
标致408	342	433	-21.04%	烧机油、正时皮带起毛、轮胎开裂
沃尔沃XC60	162	25	544.44%	怠速共振
长安CS35 PLUS	115	25	355.56%	排气管无隔热瓦
朗逸	98	91	7.69%	车内异味、漏水、变速箱异响
英朗	98	78	25.00%	发动机变速箱漏油、转向卡滞
雪铁龙C4L	80	84	-5.00%	发动机烧机油、异响
荣威RX5	77	57	34.15%	变速箱抖动、异响
明锐	71	50	41.67%	变速箱故障灯报警、车内异味
高尔夫	71	63	13.33%	变速箱故障灯亮
宝来	69	116	-40.96%	刹车异响、发动机爆震
领动	66	64	2.17%	转向卡滞、轮胎鼓包
凌渡	66	53	23.68%	变速箱异响、车内异味
名爵6	66	73	-9.62%	发动机故障灯亮、异响
奥迪A4L	64	71	-9.80%	导航无法升级、防冻液壶开裂
速腾	63	66	-4.26%	变速箱异响
轩逸	62	45	37.50%	变速箱故障灯亮、异响
艾瑞泽5	56	73	-23.08%	减震异响、发动机抖动动力丢失
飞度	50	45	12.50%	发动机冷启动异响
凯越	50	46	9.09%	仪表台开裂
博越	50	38	33.33%	发动机抖动、变速箱漏油异响

数据来源：汽车门网及互联网三方平台

汽车门网www.qichemen.com

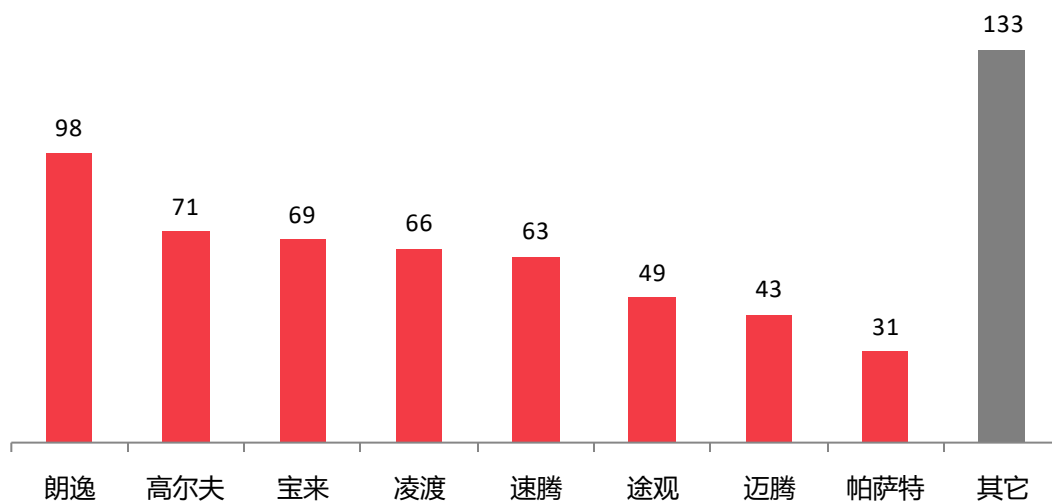
## 一、汽车投诉品牌分布



5 月份，品牌投诉排名中，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车型，发动机、轮胎问题持续突出；别克品牌排名第三，英朗和凯越两款热门车型投诉影响，持续位居高位；沃尔沃品牌首次上榜，因沃尔沃 XC60 投诉剧增所致；前十大投诉品牌中，自主合资 4:6 分，自主品牌产品质量值得重视。

### （一）大众品牌重点投诉车型分析

大众品牌 5 月共投诉 623，环比有所下降，共 22 款车型遭受投诉，朗逸、高尔夫、宝来、凌度和速腾等热销车型均出现一定量的投诉；上月位居首位的宝来车型本月投诉量大幅下滑，位居第三位。

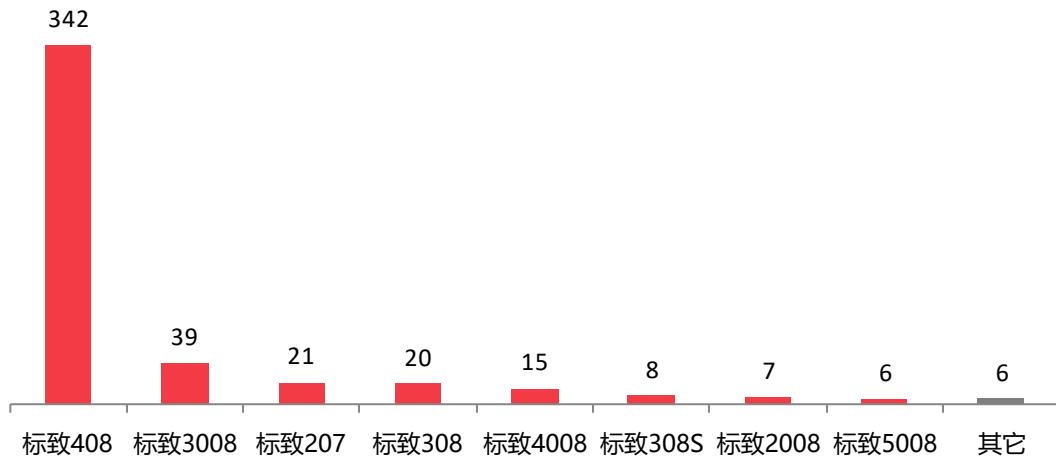


投诉涉及质量层面，主要以发动机烧机油、变速箱顿挫异响、车内异味为主；投诉榜

单中，南北大众车型均有涉及，其中一汽-大众旗下车型涉及款型较多，值得引起重视。

### （二）标致品牌重点投诉车型分析

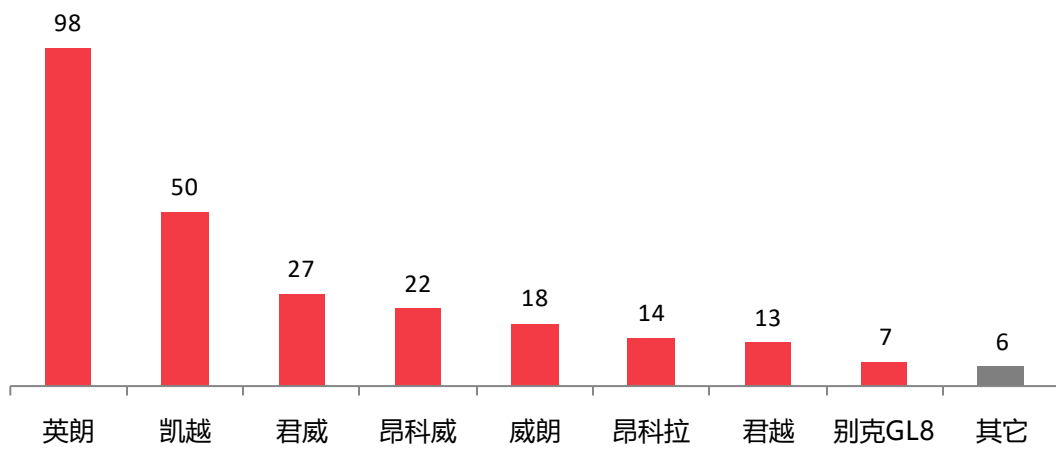
标致品牌 5 月共投诉 463 宗，环比大幅下降；本月投诉共涉及旗下 12 款车型，标致 408 投诉量继续保持强势，其次是标致 3008 车型，其它车型投诉量整体较小。



质量投诉层面，标致 408 存在轮胎、悬架等质量问题，标致 3008、标致 207 等车型均存在少量投诉，投诉问题较分散，主要涉及吃胎、后桥异响、烧机油、转向异响等。

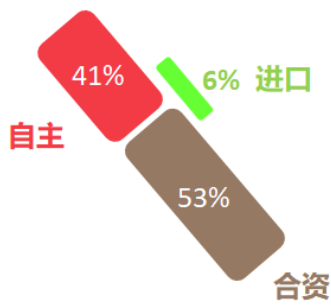
### （三）别克品牌重点投诉车型分析

别克品牌 5 月投诉 255 宗，继过去两个月下降之后，本月出现一定增量，涉及投诉车型共有 10 款车型，其中英朗和凯越两款热销车型投诉量持续位居高位。



英朗质量问题主要以核心部件发动机漏机油和变速箱顿挫为主；凯越投诉主要以中控台开胶影响驾驶安全为主，其它车型投诉量相对较小，但整体质量问题层面集中。

## 二、汽车投诉品牌类型分布



类别	投诉量	占比
合资	3311	53%
自主	2549	41%
进口	2576	6%

5月6,240宗投诉中，合资品牌投诉量3,311宗，占比53%，自主品牌投诉量2,549宗，占比41%；进口品牌投诉量占比6%，受沃尔沃XC60投诉井喷影响，投诉份额猛3个百分点，达到历史最高6%。

### （一）合资品牌重点投诉车企

从5月合资企业投诉量来看，标致408连续数月带领东风标致蝉联榜首，轮胎开裂、发动机抖动、烧机油等问题投诉不断，而厂商针对缺陷问题置之不理，是导致产品投诉量居高不下的主因；大众朗逸投诉量迅速攀升，首次位居品牌之首，此外热销车型高尔夫、宝来等均有一定的投诉量，使得南北大众车企位居第二和第三位置。



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朗逸和高尔夫一直榜上有名，排气管生锈、变速箱顿挫异响为车主投诉重点；上汽通用别克受英朗和凯越两款热销车型质量投诉影响，投诉位居合资车企第四；北京现代途胜投诉量大幅下滑，使得车企投诉排名下滑至第五位。

### （二）自主品牌重点投诉车企

5月自主车企投诉中，吉利汽车排名第一，热销车型博越和帝豪车型投诉量较大，其中畅销车型之一博越投诉量达50宗；长安汽车紧跟其后，长安热销主力车型CS35 PLUS投诉

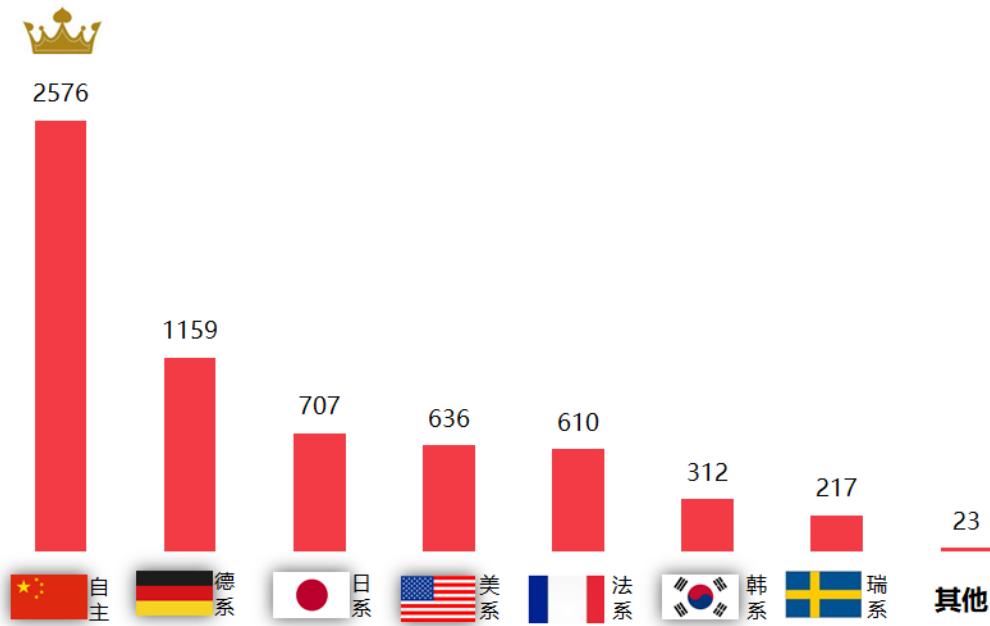
量一枝独秀，达到 115 宗；奇瑞汽车排名第三，旗下热销车型艾瑞泽和瑞虎系列车型均有涉及，质量问题层面以车身生锈、异响为主。



上汽荣威排名第四，此前一直位列投诉高位的荣威 RX5 以 77 宗投诉量位居首位；长城汽车与上汽荣威持平，旗下众多车型均有投诉，虽单款车型投诉量较低，但数量多基数大；众泰汽车以热销车型众泰 T600 投诉为主。

### 三、汽车投诉车系分布

从投诉车型国别来看，5 月份自主品牌投诉量达到 2,576 宗，其次是德系品牌排名第二，投诉 1,159 宗；日系品牌以 707 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；德系车主要受旗下热销车型朗逸和宝来影响，此外涉及车型众多，使得销量位居高位；本月日系品牌排名第三，广汽本田、长安马自达、奥迪三大车企多款热销车型纷纷上榜。

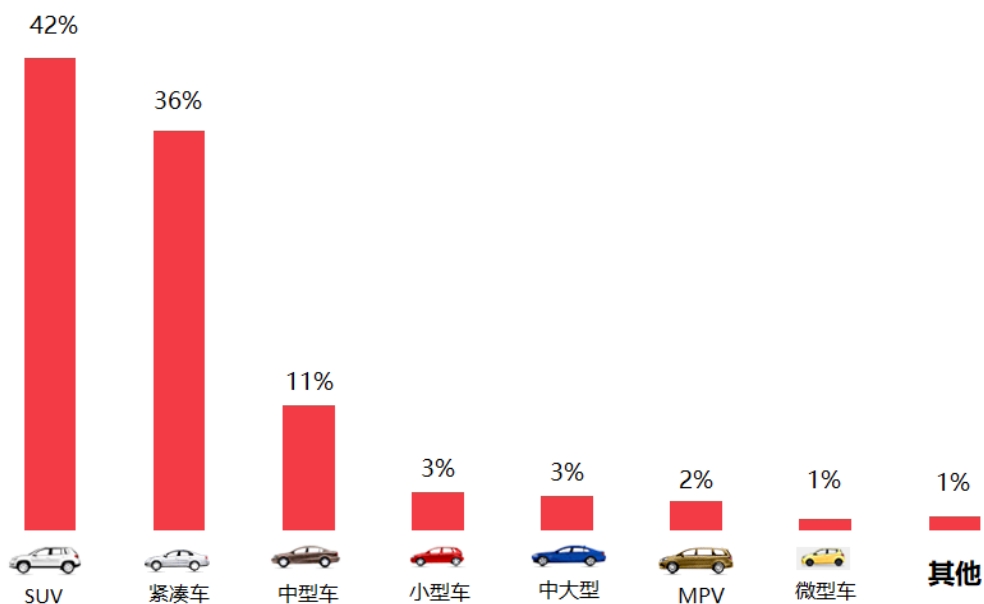


由于自主品牌发展正处于发展迅猛期，尤其是近年来 SUV 市场的火爆，助推自主份额出现增长，但受新车众多、产品品质参差不齐，售后服务水平差等问题影响，常年占据榜首位置。德、日、美系品牌分列二三四名，法系品牌仅靠标致 408 一款车型支撑排名位列第五；韩系车品牌相对较少，且主要靠北京现代车企支撑，旗下热销车型名图和途胜两款车型投诉居高不下，对产品品牌口碑造车巨大的影响。

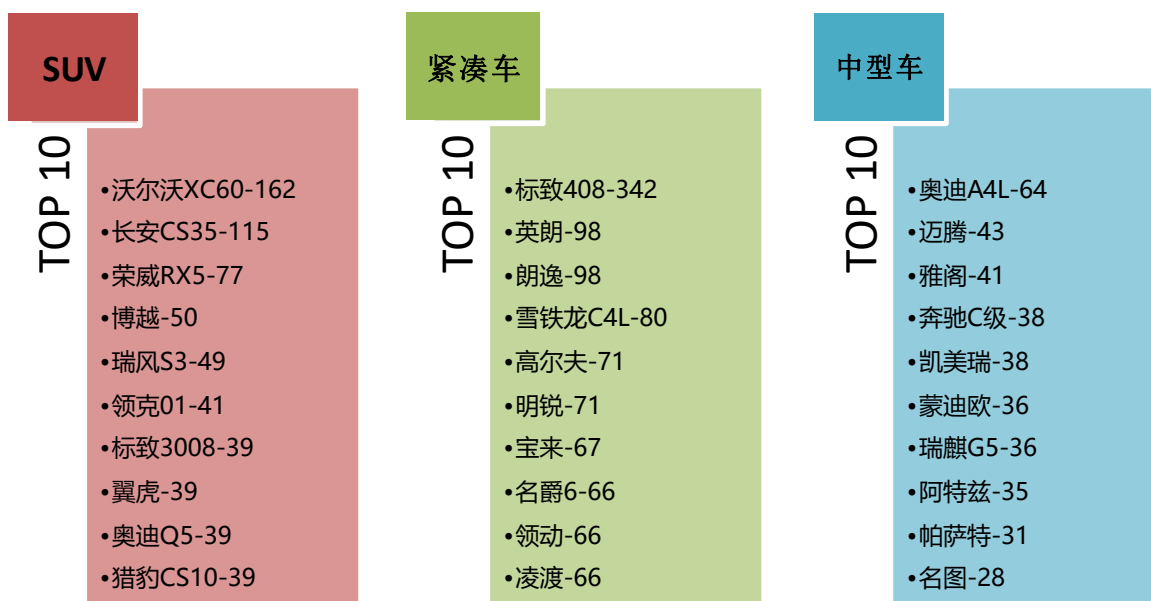
车系	汽车厂商	典型投诉问题
	吉利汽车	变速箱异响、发动机抖动
	上汽大众	车内异味、变速箱异响
	广汽本田	冷车启动发动机异响
	上汽通用别克	英朗发动机异响、漏油，转向卡滞
	东风标致	标致 408 发动机故障灯亮、烧机油，轮胎开裂
	北京现代	轮胎鼓包、发动机功率不足、噪音大

#### 四、汽车投诉车型分布

从具体的细分车型来看，本月 SUV 车型答复攀升处于首位，紧凑车紧跟其后，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 SUV 车型涉及三款，分别为沃尔沃 XC60、长安 CS35 PLUS 和荣威 RX5，其中沃尔沃 XC60 因车身抖动 加速无力 车内共振首次上榜，位居第二位。



伴随着国内消费者消费的升级，不少家庭开始选择相对高端的中型车作为座驾，但伴随着销量提升的同时，不少中型车投诉量开始爆发，投诉占比达到 11%，其中奥迪 A4L 多月位居同级车首位。

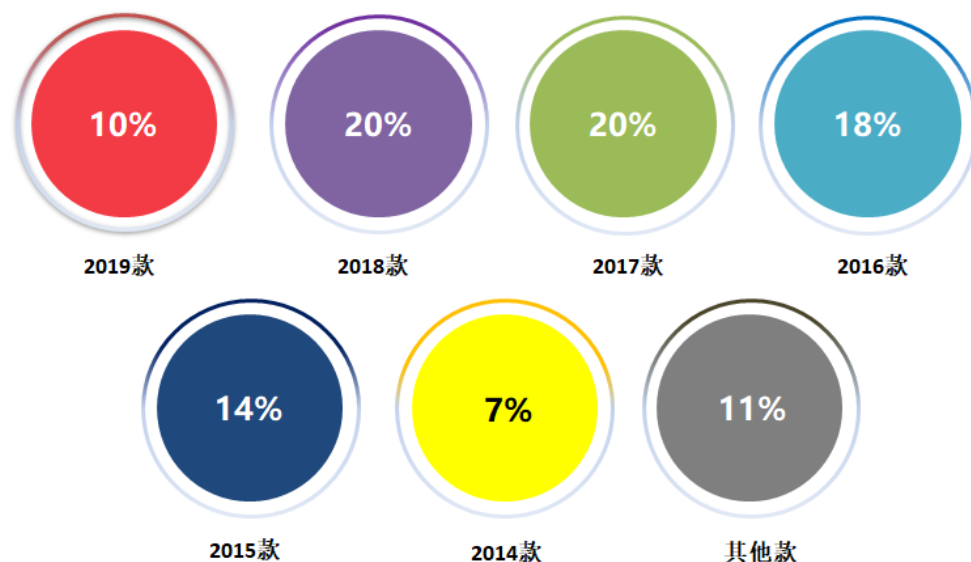


从各细分市场投诉量 TOP10 榜单来看，各细分市场主力热销车型几乎包揽前几名位置。SUV 榜单中，沃尔沃 XC60 因车身抖动、加速无力和车内共振首次上榜，其次是持续热销的长安 CS35 PLUS，因排气管处没有隔热瓦为主；紧凑型榜单中，标致 408 常年占据榜首位置，悬架故障、轮胎磨损问题不断遭到投诉；中型车榜单中，前两名车型依然没变，奥迪 A4L 异味问题持续发酵，迈腾投诉量紧随其后。

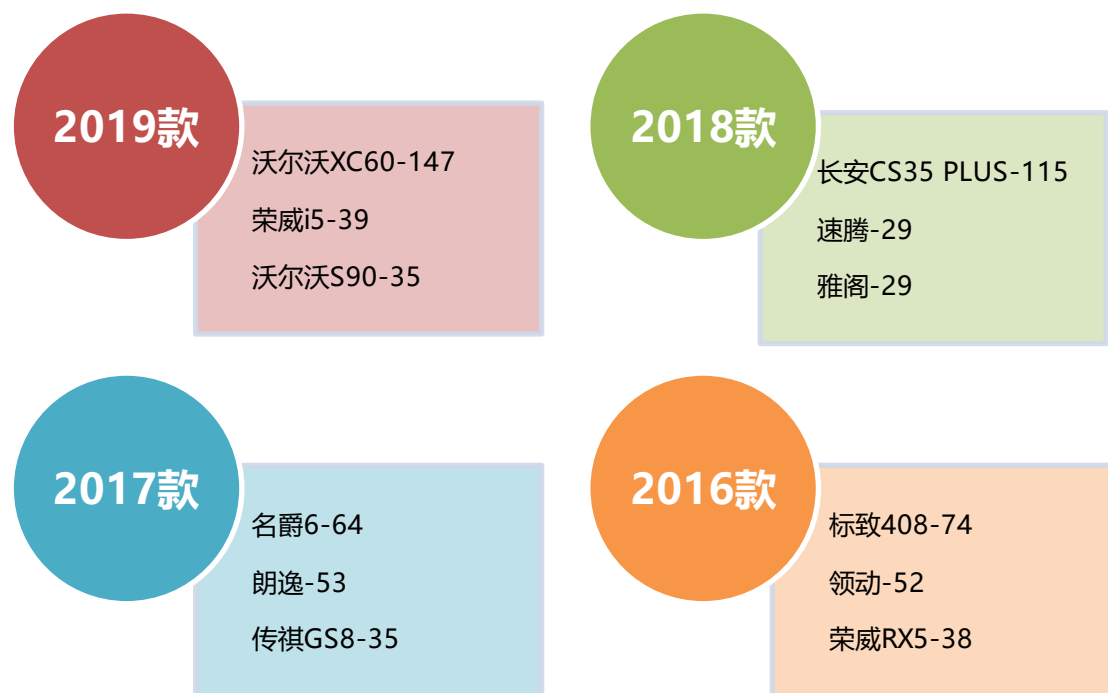


## 五、汽车投诉车款分布

从收到投诉的车龄来看，5月份汽车投诉中，2017款车型和2018款车型均拥有较高投诉量，均占据20%的份额，其中2018款车型中长安CS35 PLUS投诉量猛增，2017款车型中名爵6和朗逸继续保持。



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10%的份额，较上月再次提升2个百分点，由此可以预测，面对日趋竞争激烈的国内市场，尤其是自主品牌，新车产品质量故障率明显增加。



具体来看，2019年新车中，沃尔沃两款车型上榜，分别为沃尔沃XC60和沃尔沃S90，豪车品质被打脸，值得引起厂商重视；2016款车型中，标致408位列排名首位，领动、荣

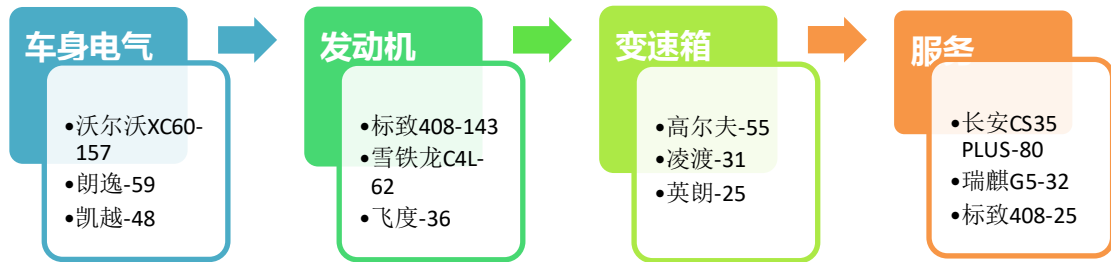
威 RX5 位列二三名。

## 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 5 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，其中本月车身及电气成投诉的主要层面。



车身及电气投诉位居第一位，占比 32%，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；发动机质量投诉占据 21% 份额，位居第二，质量投诉集中在机油增多、烧机油、异响等问题上；位居第三四位的是核心部件变速箱和售后服务，分别占据 14% 和 13% 的份额。



从主要投诉问题的具体车型分析，标致 408 在发动机和服务层面投诉榜当中均有出现，说明产品质量不仅差，而且售后服务也不负责任；本月新上榜的沃尔沃 XC60 主要以你车身及电气相关质量投诉为主，品牌口碑受到一定的影响；长安 CS35 PLUS 因减配被投诉，而且售后服务部门态度蛮横，引消费者不满。

### 七、投诉总结发现

5 月份，车市销量平稳下滑，汽车质量投诉共计 6,240 宗，较上月基本持平，但车型投诉排行出现较大变化；投诉品牌中，本月前两位继续延续上月的排名，前十大投诉品牌中，自主品牌占据三席；投诉车系中受自主品牌款多型杂影响，投诉量占比 41%，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，本月再次提升两个百分点，占比高达 10%，值得引起重视；质量投诉层面，伴随着更多高科技产品的车载应用，车身及电气相关层面质量投诉位居首位，占据 32%的份额。