

2019 上半年国内汽车质量投诉分析报告

2019 年 7 月 10 日

日前,专业汽车投诉平台汽车门网发布了 2019 上半年国内汽车质量投诉分析报告,2019 年 1-6 月份汽车门网共收集汇总车主有效投诉 38,429 宗,“车身及电气”、“发动机”和“变速箱”相关质量问题成为重点投诉前三层面,三者约占整体总投诉量的 71%。上半年投诉共涉及 836 个车型,其中,投诉量达三位数(含)以上的车型达到 95 个,值得一提的是,标致 408、途胜等车型投诉高达四位数。

就上半年投诉榜单来看,合资品牌的投诉量仍占据主导地位,约占总体投诉的 58%的份额,自主品牌占比 39%,受进口沃尔沃 XC60 投诉猛增影响,进口品牌投诉占据 3%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,经销商渠道管理也不够规范,存在大量投诉,达到 15,071 宗,占据首位;德系车受市场保有量巨大,质量问题投诉比较集中影响,整体投诉量排名第二,达到 6,579 宗。

受 SUV 市场份额持续高增长影响,SUV 投诉量占比继续位居首位,达 42%,途胜、传祺 GS4 车型领跑;紧凑车投诉量占比 36%,标致 408 故障频发,投诉量持续位居车型总榜首位;朗逸受车内异味和变速箱故障问题影响,投诉量大幅提升;英朗、艾瑞泽 5、领动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 款为投诉量最高车款,约占整体投诉量的 21%,其次是 2018 款,约占投诉量的 19%。质量投诉涉及层面中,受汽车零部件供应商多杂影响,导致车身及电气相关质量问题高居榜首,约占整体 30%的份额,其次是核心部件发动机和变速箱,两者分别占整体投诉 26%和 15%。

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:

从上半年投诉榜单来看, TOP20 车型总投诉量 10,637, 约占总投诉量的 27%, 其中“发动机烧机油”、“车内异味”和“车身及电气相关问题”是上半年热门投诉话题, 标致 408、途胜和朗逸等车型均深陷其中, 投诉量远超其它车型; 英朗投诉量同比虽然出现下滑, 但发动机变速箱等核心部件问题投诉持续维持高位。

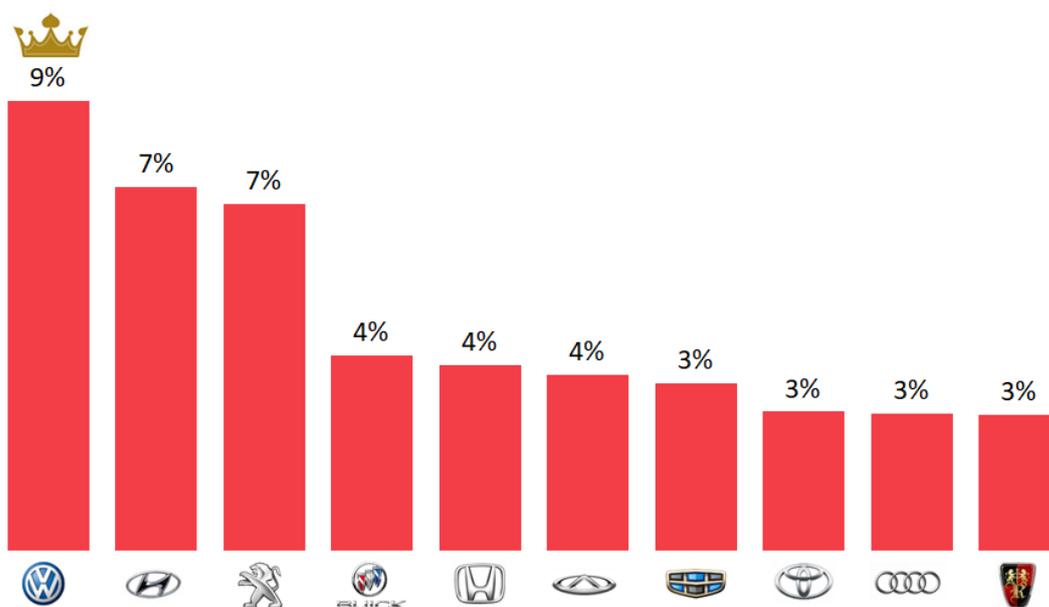
2019年上半年车型投诉排行TOP20

车型	投诉量		环比	典型投诉问题
	2019年上半年	2018年上半年		
标致408	1998	769	159.79%	故障灯亮、烧机油、正时皮带掉毛, 轮胎开裂
途胜	1306	245	433.14%	机油增多、动力下降
朗逸	567	294	92.86%	车内异味、变速箱故障
英朗	529	818	-35.31%	发动机、变速箱异响, 车身生锈, 空调不制冷
艾瑞泽5	508	385	32.00%	发动机、减震异响, 车身生锈
领动	489	192	154.48%	转向异响、跑偏
奥迪A4L	472	167	182.51%	车内异味、变速箱异响
传祺GS4	449	553	-18.73%	机电单元漏油、变速箱顿挫
宝来	448	389	15.17%	发动机爆震、烧机油
雪铁龙C4L	423	270	56.59%	发动机烧机油、异响, 空调不制冷
沃尔沃XC60	379	45	743.11%	车身共振
荣威RX5	374	223	67.62%	变速箱异响、顿挫
猎豹CS10	365	330	10.73%	车身异响、变速箱异响
速腾	364	231	57.58%	发动机异响、变速箱顿挫
名爵6	358	28	1180.00%	异响、小毛病多
高尔夫	342	232	47.24%	变速箱故障灯亮
瑞风S3	330	353	-6.40%	发动机抖动、变速箱异响
凯越	326	595	-45.18%	仪表台开裂
明锐	307	330	-7.09%	车内异味、变速箱故障灯亮
本田CR-V	302	2157	-85.98%	机油增多、动力下降

数据来源: 汽车门网

汽车门网www.qichemen.com

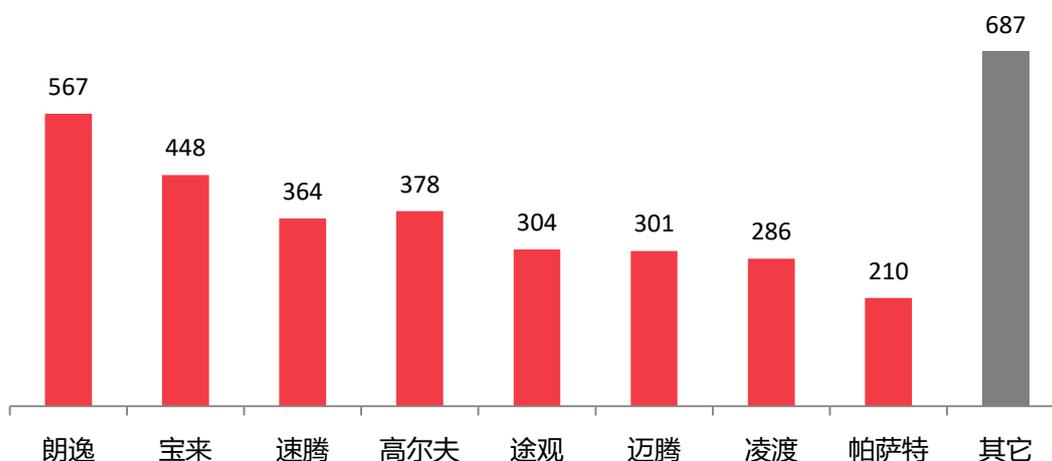
一、汽车投诉品牌分布



上半年，伴随着大众品牌旗下车型保有量的进一步提升，投诉量也呈现快速攀升之势，旗下数款热销车型上榜，使得品牌整体投诉量位居各品牌之首；现代途胜“机油增多”事件问题同样被车主大量投诉，虽然官方进行召回，但召回后动力下降，油耗增加成为重点二次投诉的话题；标致品牌排名第三，其中标致 408 投诉一枝独秀，常年位居全车型首位位置；前十大投诉品牌中，自主有 3 大品牌上榜，分别是奇瑞、吉利和荣威。

（一）大众品牌重点投诉车型分析

大众品牌上半年投诉 3,545 宗，受大众旗下热销车型众多，而且市场保有量较大影响，朗逸、宝来、速腾和高尔夫等热销车型均出现一定量的投诉，加上去年上半年的机油门告一段落，使得大众品牌荣登榜首。

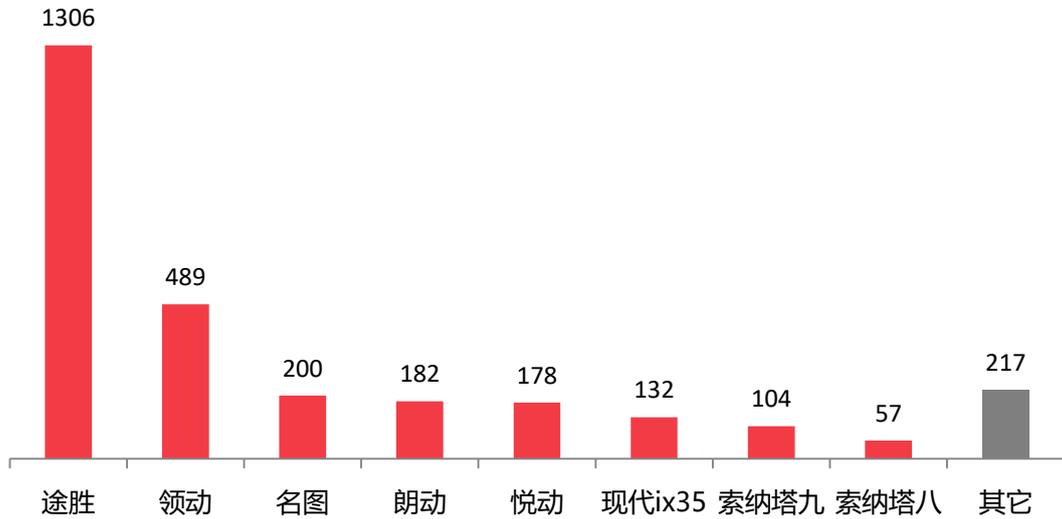


朗逸车内异味问题被大量车主提及，集中出现在 2017 款车型中，此外 2018 款车型也投

诉较多，发动机异响、变速箱异响、天窗异响等问题突出。宝来车主普遍反馈其发动机问题比较严重，表现为发动机爆震、烧机油，其中 2018 款、2019 款新车尤为严重。

（二）现代品牌重点投诉车型分析

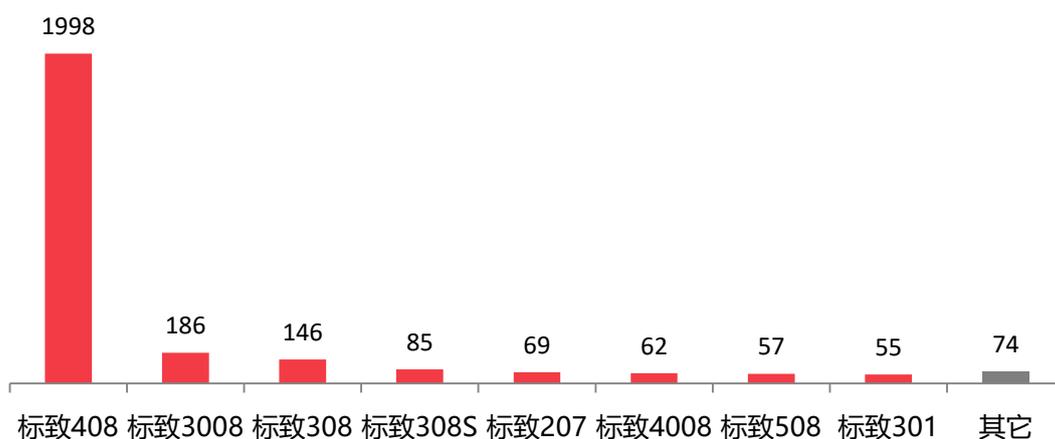
现代品牌上半年共投诉 2,864 宗，受途胜投诉一直独秀影响，品牌排行多月位居靠前位置，此外受领动车型投诉问题比较集中影响，使得品牌投诉量位居第二位。



继本田 CR-V 和长安 CS75 机油增多问题之后，现代途胜成为机油门的接班者，上半年投诉量大增 433%，目前投诉量随下降明显，但不排除入冬后反弹的可能。领动上半年投诉量暴增 155%，投诉车款主要集中在 2018 款和 2016 款两款车型中，投诉问题成梯度分布，其中以转向系统投诉量最高，车主普遍反馈领动存在转向卡滞问题，此外，轮胎鼓包也是车主重点反馈的问题之一。

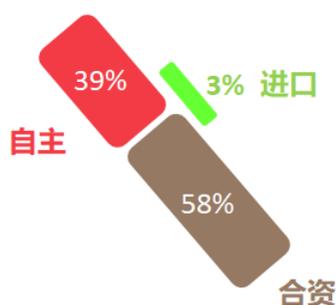
（三）标致品牌重点投诉车型分析

标致品牌上半年共投诉 2,731 宗，位居品牌第三，其中标致 408 投诉一枝独秀，常年位居各车型之首，受产品质量口碑不断下滑，售后服务水平差等因素影响，销量持续走低，已经接近停产的地步。



关于标致 408 的质量问题只能用罄竹难书来形容，几乎所有问题都能够达到召回标准，但其中几项召回的问题却是治标不治本，引发车主不满引发二次投诉，如今标致 408 已经成为投诉排行榜的钉子户。

二、汽车投诉品牌类型分布



类别	投诉量	占比
合资	22138	58%
自主	15077	39%
进口	1214	3%

上半年 38,429 宗投诉中，合资品牌投诉量 22,138 宗，占比达到 58%，自主品牌投诉量 15,077 宗，占比 39%，自主合资占比较去年同期基本持平；进口品牌受沃尔沃 XC60 和沃尔沃 S90 两款车型投诉影响，占比有所提升，达到 3% 的份额。

（一）合资品牌重点投诉车企

从上半年合资企业投诉量来看，北京现代当之无愧占据榜首，受途胜和领动两款车型投诉影响，其中途胜质量问题投诉一直处于发酵当中；东风标致位居合资车企投诉第二位，其中标致 408 车型投诉常年位居各车型之首；南北大众旗下车型众多，伴随着市场保有量的提升，加上产品质量问题集中，使得车企位居合资排名三、四名位置。



上汽通用别克两款走量的车型英朗、凯越均是投诉排行榜中的常客，其中，英朗发动机、变速箱、转向系统问题严重，凯越 2008 款、2010 款车型出现中控台开胶缺陷，车主投诉无门；一汽奥迪作为 BBA 豪车品牌的领导者，受异味、变速箱故障等质量问题投诉，位居合资车企投诉第六位。

（二）自主品牌重点投诉车企

上半年，奇瑞汽车夺得自主品牌投诉量冠军，旗下热销车型艾瑞泽 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；吉利汽车位居第二位，较第一位差距不大，旗下博越、帝豪等热销车型投诉持续不断；长城汽车除畅销车型哈弗 H6 遭受大量投诉外，新增车型哈弗 H4 变速箱顿挫和哈弗 H2 转向系统抖动问题也备受消费者诟病；上汽荣威排名第四，荣威 RX5、荣威 i6 和荣威 i5 三款畅销车型集中遭遇投诉，车主反馈荣威车型变速箱故障和车身各种异响问题不断。

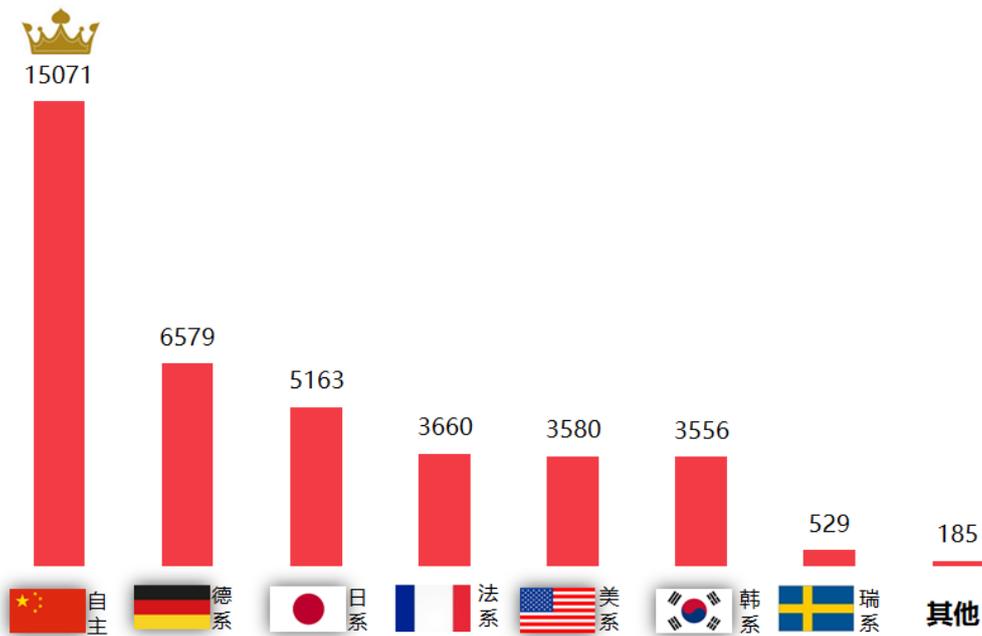


长安汽车去年上半年因“机油门”成为投诉大户，今年投诉量虽有降温，但依然在自主车企中投诉量位居靠前位置。众泰汽车热销车型 T600 第二季度起投诉量开始猛增，位居 SUV

榜首位置，主要问题涉及发动机和变速箱抖动、车身漏水和生锈等多个质量问题。

三、汽车投诉车系分布

从投诉车型国别来看，上半年自主品牌投诉量达到 15,071 宗，其次是德系品牌，以 6,579 宗排名第二，日系品牌排名第三位，投诉 5,163 宗。自主品牌车企众多、加上产品品质正处于上升期，占据榜首毫无悬念。德系品牌作为国内保有量最大的车系，受多款热销车型爆发集中质量问题影响，位居车系第二位，日系品牌车型投诉主要以本田、丰田为主，日产品牌为辅。



由于自主品牌企业车型多型杂，产品品质参差不齐，经销商渠道不够规范，因此自主品牌存在大量投诉，常年占据榜首位置；德、日、法系品牌分列二三四名，德系品牌是目前国内保有量最高的车系，具有较大保有量，加上问题集中爆发，排名第二情有可原；日系品牌凯美瑞和飞度等车型二季度投诉开始猛增；法系品牌投诉主要以标致 408 车型为主，占据主要的份额；美系以别克品牌为主，英朗、凯越两款车型继续位居前两位。

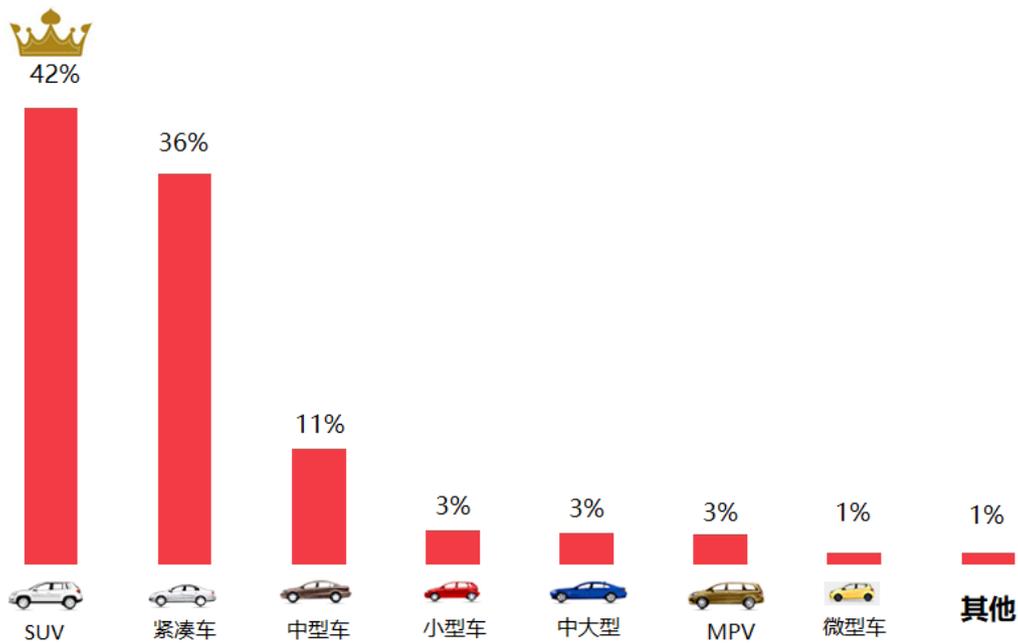
车系	汽车厂商	典型投诉问题
	奇瑞汽车	艾瑞泽 5 车身异响、生锈
	南北大众	朗逸、奥迪 A4L 车内异味
	一汽丰田	发动机、变速箱异响
	东风标致	标致 408 发动机故障灯亮
	上汽通用	英朗转向机故障、凯越仪表台开裂



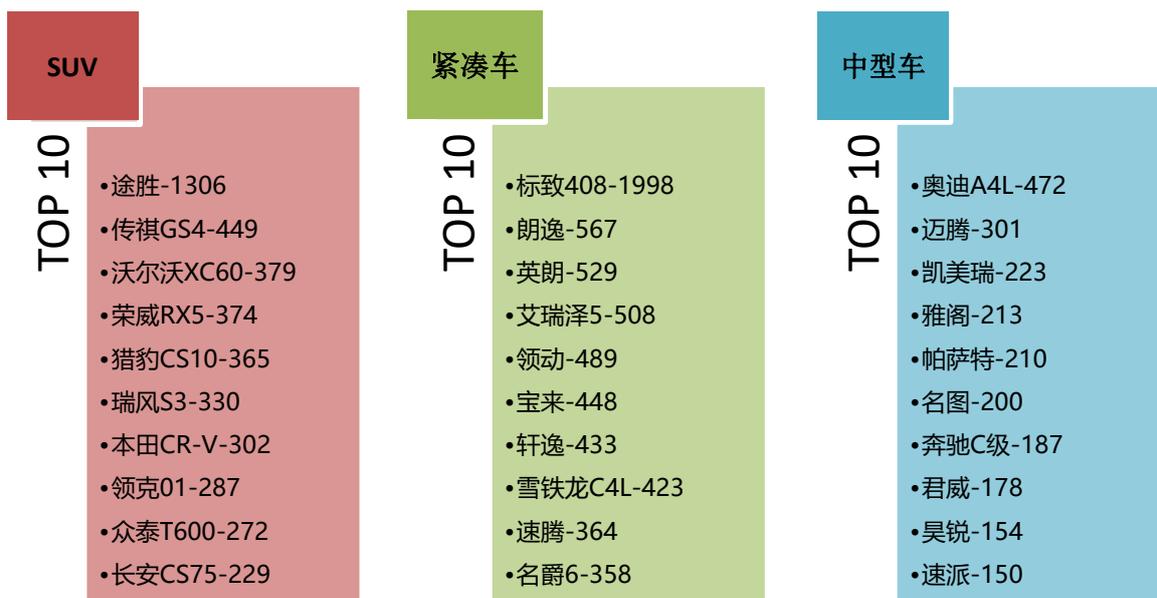
上半年自主品牌受车身及电气层面投诉影响，使得整体投诉量领先第二名德系车一倍以上；上半年二三四名德系、日系和法系排名较去年同期有所变化，此前因机油门位居第二的日系下滑至第三位，美系车由去年同期的第三位下滑至第五位。

四、汽车投诉车型分布

从具体的细分车型来看，SUV 持续领跑，作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，其中途胜和传祺 GS4 等车型投诉量奉献巨大；紧凑车投诉中主要以标致 408 和英朗为主，位居前两位，其次是自主品牌艾瑞泽 5。



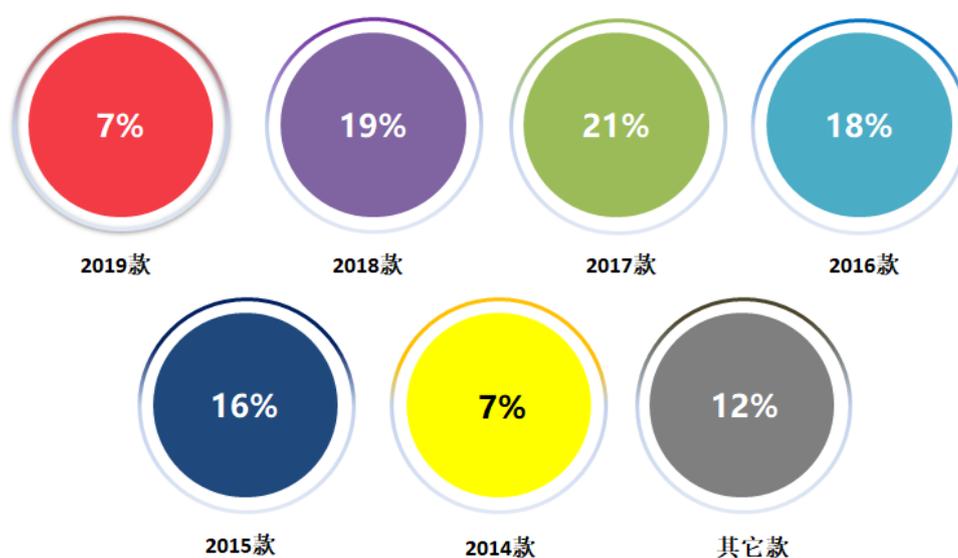
相比于 SUV 和紧凑车，中型车市场保有量相对较小，位居第三位也在合理之中，此外，中大型、小型车、MPV 等车型投诉量占比持平，这与目前国内市场结构相关，但目前国内市场结构正处于渐变期，中大型和 MPV 车型市场空间呈上升趋势，众车企也针对该市场紧密布局，因此未来这两个细分市场投诉量或将上升。



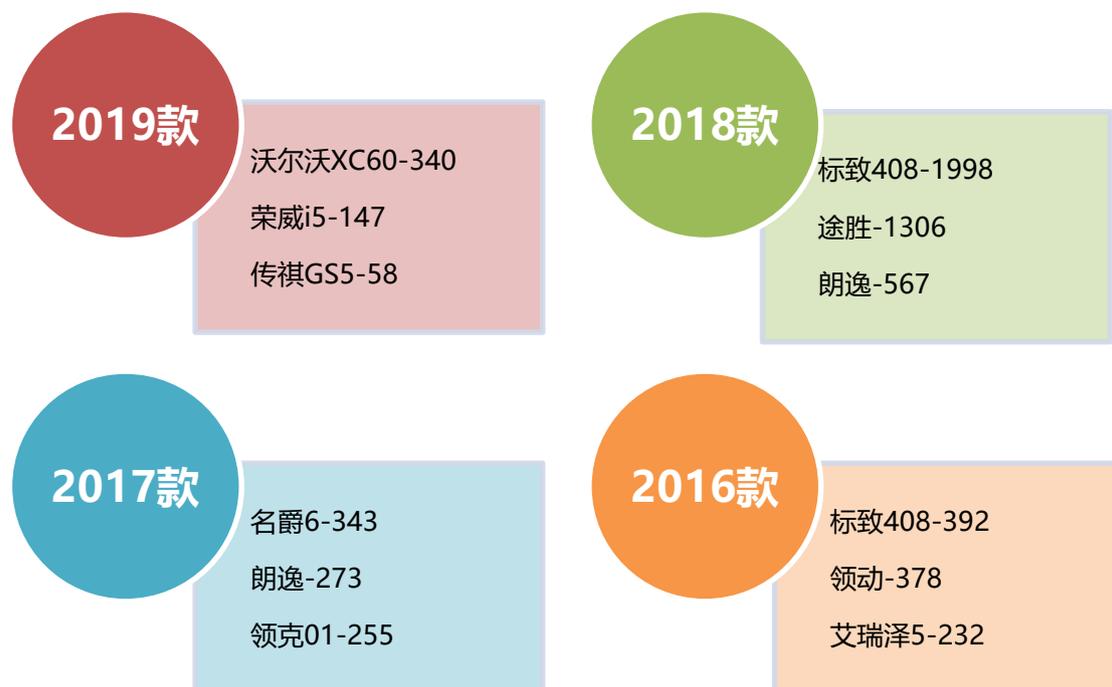
从各细分市场投诉量 TOP10 榜单来看,各细分市场主力热销车型均包揽前几名位置。SUV 榜单中,排名首位的途胜投诉量高达 1,306 宗,较第二名传祺 GS4 高出两倍有余;紧凑型榜单中,标致 408 因涉及问题较大且集中影响,多月位居总车型排行之首,较第二名途胜还要高出近 700 宗;中型车榜单中,豪车品牌代表车型奥迪 A4L 被打脸,投诉量位居各车型之首,其次是迈腾,值得一提的是,作为日系车的代表车型凯美瑞,第二季度起投诉量开始猛增,位居第三位。

五、汽车投诉车款分布

从收到投诉的车龄来看,上半年汽车投诉中,2017 款车型高居榜首占比 21%;2018 款车型投诉位居第二,占比 19%的份额;值得一提的是,伴随着 2019 款车型市场保有量的不断提升,加上沃尔沃 XC60 投诉一枝独秀,使得 2019 款投诉占比飙升至 7%。



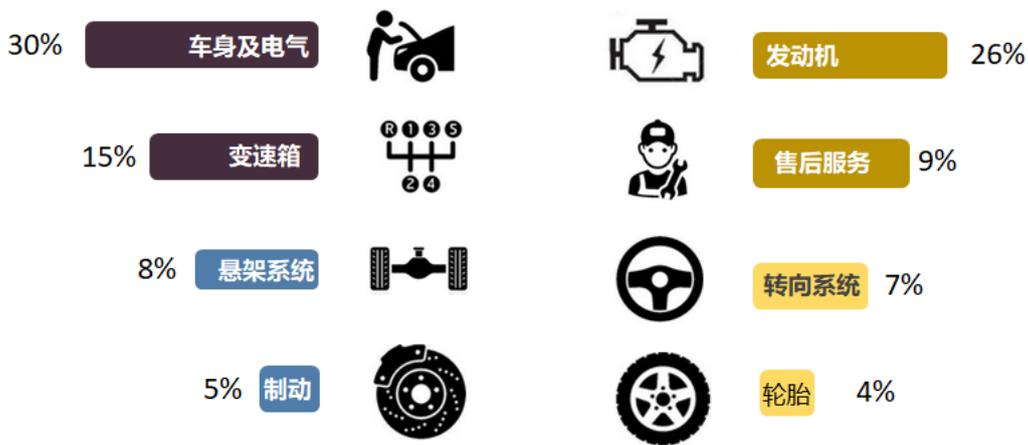
车款投诉中，一向以安全和可靠为名的沃尔沃，上半年因XC60车身共振问题被广泛投诉，位居2019款车型首位；2018款车型中，标致408以绝对的优势位居首位，其次是途胜。



值得注意的是标致408不仅在2018款车型中位居首位，在2016款车型中同样位居榜首，持续爆发的质量问题，值得引起厂商的重视；朗逸车型在2017款和2018款车型中均有上榜，排名分别位居第二和第三，大众销量神车出现如此集中的问题实属不应该。

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。通过对上半年车型投诉量分析，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；服务同样是上半年第四大问题，主要原因是问题持续爆发，但售后服务部门无法跟上，导致用户不满。



车身及电气问题投诉占比达 30%，主要受汽车供应商零部件质量残次不齐，车身异响、异味和设计缺陷等成为投诉的重灾区；核心部件发动机和变速箱为别位居第二和第三位，两者约占整体的 41%，涉及发动机、变速箱异响、抖动、渗油等问题较多。



从主要投诉问题的具体车型分析，车身及电气投诉中，标致 408 正时皮带问题、轮胎开裂等问题投诉较多，其次是新爆发的沃尔沃 XC60 车身抖动问题；发动机中，途胜均因“机油门”事件上榜，但召回方案解决后引发新问题，引发车主不满；变速箱投诉中，传祺 GS4

变速箱机电单元漏油问题频发,虽然厂商采取了延保政策,但截止目前没有全套的解决方案;服务投诉中,大众一直被认为最傲慢的车企,在售后服务层面朗逸位居榜首,其次是标致408 因轮胎问题广受诟病,但问题迟迟不解决,引发车主投诉。

七、投诉总结发现

上半年车型投诉达到 38,429 宗,虽然投诉量小幅下滑,但在没有机油门事件的影响下,如此的投诉量也增长不少;投诉品牌品牌中,受大众旗下车型众多影响,整体投诉量位居品牌之首;投诉品牌类型分布中,合资品牌占比 58%,自主品牌占比 39%,受新款沃尔沃 XC60 集中投诉影响,进口车型投诉占比有所提升为 3%;投诉车系和车型级别中,自主品牌受市场品牌繁多影响,加上产品品质不佳,使得华系车位居自主首位,而 SUV 作为自主向上的动力源,投诉量占比最高,占据 42%的份额;投诉车款中,新车质量问题依然比价突出,2016 款至 2019 款未出保车型投诉占比高达 65% (含出保半年车型);质量问题层面,车身及电气占据首位,占比 30%,核心部件发动机和变速箱两者占比 41%,合资和自主品牌均有涉及。