

汽车门网 7 月汽车投诉分析报告

2019 年 8 月 5 日

日前，专业汽车质量投诉平台汽车门网发布 2019 年 7 月国内汽车质量投诉分析报告，7 月汽车门网共收集整理（含三方平台）车主有效投诉 6,248 宗，共涉及 644 个车型，环比上月增加 15 个车型；其中，投诉量达 2 位数（含）以上的车型达到 128 个；标致 408、沃尔沃 XC60 和朗逸等三款车型投诉量达到 3 位数，分别达 256 200 和 101 宗。

就 7 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 52% 的份额，自主品牌占比 41%；受进口品牌沃尔沃 XC60 投诉居高不下影响，导致进口车投诉占比继续攀升，较上月再次提升一个百分点，达到 7% 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因素影响，投诉量持续维持高位，达到 2,542 宗，位居首位。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；标致品牌则依靠标致 408 投诉一枝独秀位列第二，沃尔沃投诉量重回升势，位列品牌第三位。

本月 SUV 继续位列细分车型投诉首位，占比达到 41%，其中沃尔沃 XC60、众泰 T600 等车型投诉量均较大；紧凑车投诉量占比紧跟其后，其中标致 408 蝉联首位，朗逸投诉量继续保持高位；从投诉的车款来看，2018 款和 2017 款为投诉量最高车款，两者约占整体 38% 的份额，其中 2017 款车型中传祺 GS8 车型奉献较多；2018 款车型中，雅阁投诉快速攀升；质量投诉涉及层面中，车身及电气质量问题高居榜首，占比 37% 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 20% 和 14%。

编者注：

数据来源：汽车门网及其它网络平台

制作单位：汽车门网·数据部

以下是报告详细内容：

2019 年 7 月份，汽车门网共收到汽车产品质量投诉 6,248 宗，其中前十名共计 1,068 宗，占比 17%；本月，标致 408 跌势止步并有小幅回升，投诉问题仍以故障灯亮、烧机油、正时皮带起毛、轮胎开裂为主；沃尔沃 XC60 投诉量持续增长，车身共振问题仍无解决方案；朗逸排名第三，变速箱抖动、车内异味问题严重。

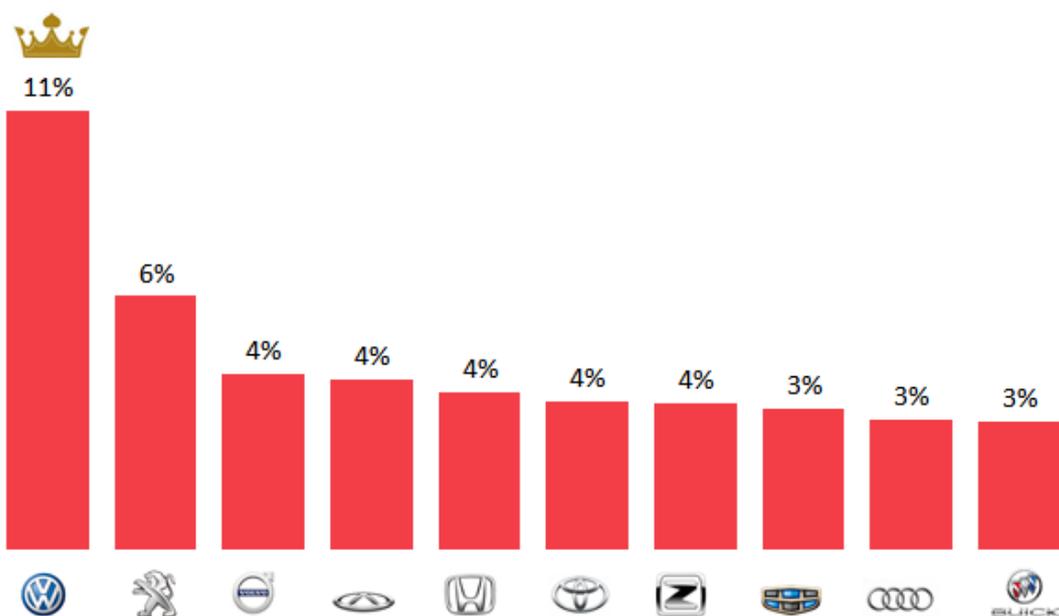
2019年7月车型投诉排行TOP20

车型	投诉量		环比	典型投诉问题
	7月	6月		
标致408	256	246	3.98%	后桥异响、烧机油、轮胎开裂、正时皮带掉毛
沃尔沃XC60	200	148	34.91%	怠速低速共振
朗逸	101	125	-19.10%	变速箱抖动、车内异味
艾瑞泽5	88	66	34.04%	变速箱顿挫、车身生锈、减震异响
雪铁龙C4L	76	57	31.71%	发动机烧机油、异响，方向盘松动
迈腾	74	63	17.78%	变速箱故障灯亮、异响、顿挫
奥迪A4L	74	77	-3.64%	变速箱顿挫异响、车内异味
高尔夫	67	46	45.45%	变速箱顿挫、换挡困难
名爵6	66	41	62.07%	变速箱顿挫异响、发动机故障
众泰T600	66	55	20.51%	发动机异响、变速箱顿挫、车身异响
凌渡	64	62	4.55%	变速箱异响、车内异味
速腾	62	63	-2.22%	变速箱抖动异响
凯越	62	59	4.76%	仪表台开裂
传祺GS8	62	10	528.57%	天窗无法遥控关闭
领动	57	53	7.89%	发动机熄火、烧机油，轮胎鼓包
凯美瑞	56	63	-11.11%	仪表台老化、方向盘掉皮
荣威i5	55	29	85.71%	发动机异响、变速箱异响
沃尔沃S90	53	41	31.03%	怠速低频共振
宝来	53	64	-17.39%	发动机异响、刹车异响
雅阁	52	28	85.00%	发动机故障灯亮、失速

数据来源：汽车门网

汽车门网www.qichemen.com

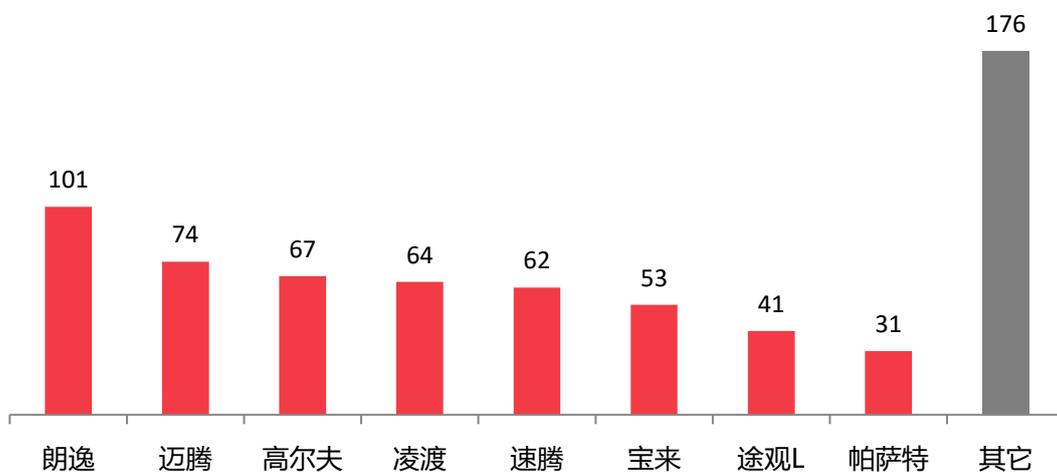
一、汽车投诉品牌分布



7 月份，品牌投诉排名中，大众品牌占据首位，旗下车企南北大众旗下车型均有涉及，其中朗逸车型投诉继续延续强势，位居首位，投诉 101 宗；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、轮胎问题投诉持续突出；沃尔沃品牌排名上升至第三位，受沃尔沃 XC60 和沃尔沃 S90 等车型集中质量投诉影响，排名大幅上升；奥迪品牌作为新上榜者，因奥迪 A4L 投诉居高不下影响，常年位居同级车靠前位置；前十大投诉品牌中，自主合资 3:7 分，车身及电气相关产品质量问题投诉最为突出。

（一）大众品牌重点投诉车型分析

大众品牌 7 月共投诉 669 宗，环比有所下降，共 28 款车型遭受投诉，朗逸、迈腾、高尔夫和凌渡等热销车型均出现一定量的投诉；其中朗逸投诉量继续位居首位，成为三位数投诉车型中为数不多的车型之一。

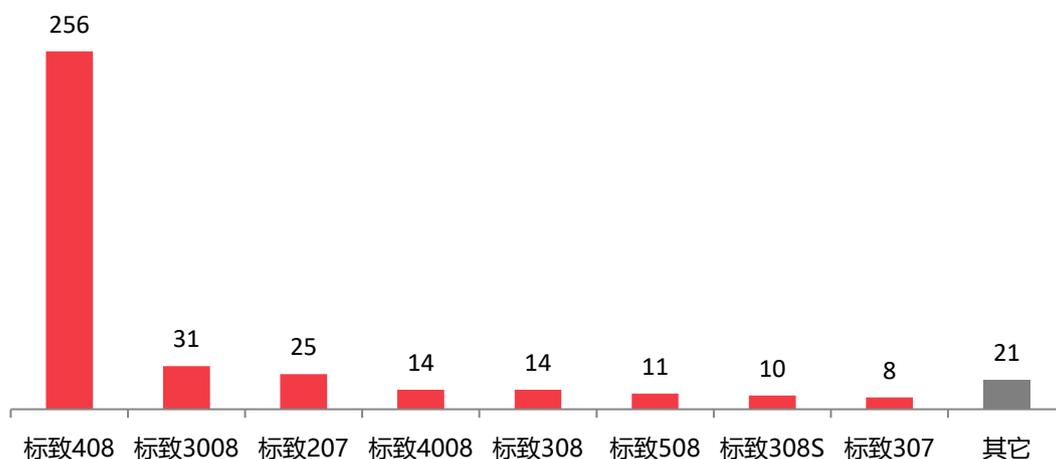


投诉涉及质量层面，主要以发动机烧机油、变速箱顿挫异响、车内异味等为主；投诉

榜单中，南北大众车型均有涉及，投诉多以核心部件为主。

（二）标致品牌重点投诉车型分析

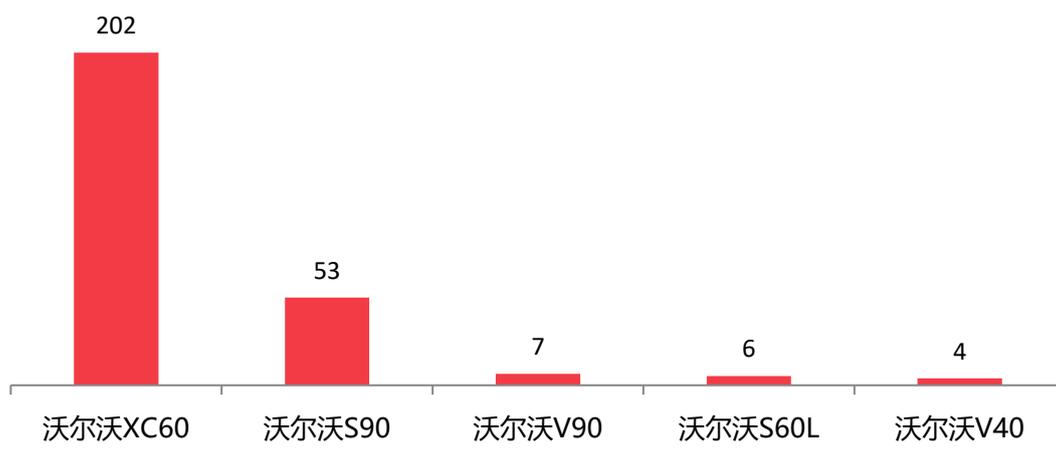
标致品牌 7 月共投诉 391 宗，环比有所上升；本月投诉共涉及旗下 12 款车型，标致 408 投诉量继续保持强势，其次是标致 3008 和标致 207 车型，其它车型投诉量整体较小。



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 等车型均存在一定量的投诉，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）沃尔沃品牌重点投诉车型分析

沃尔沃品牌月投诉 272 宗，环比出现大幅增长，涉及投诉车型延续上月的沃尔沃 XC60 和沃尔沃 S90，两款热销车型投诉量持续较大，引发媒体广泛关注。



沃尔沃 XC60 投诉主要以车身共振为主，沃尔沃 S90 投诉则涉及多层面，其中怠速共振问题最为突出，其它车型投诉量相对较小。

二、汽车投诉品牌类型分布



7月6,248宗投诉中,合资品牌投诉量3,263宗,占比52%,自主品牌投诉量2,542宗,占比41%;进口品牌投诉量占比7%,受沃尔沃XC60投诉居高不下影响,投诉份额继续增长一个百分点,达到7%的高份额占比。

(一) 合资品牌重点投诉车企

从7月合资企业投诉量来看,受标致408投诉上升影响,东风标致又一次缠绵榜首,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,导致品牌口碑严重受损。上汽大众投诉量位居合资车企第二位,质量投诉涉及多款热销车型,其中紧凑型销量代表车型朗逸投诉最高,有关变速箱故障、车内异味等投诉居高不下。



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迈腾一直榜上有名,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虽然持续下滑,但在合资车企中一直榜上有名。

(二) 自主品牌重点投诉车企

7月自主车企投诉中,奇瑞汽车跃居榜首,旗下热销车型艾瑞泽5投诉量较大,质量问题层面以车身生锈、异响为主。众泰汽车紧随其后位居第二,受众泰T700车型投诉量猛增

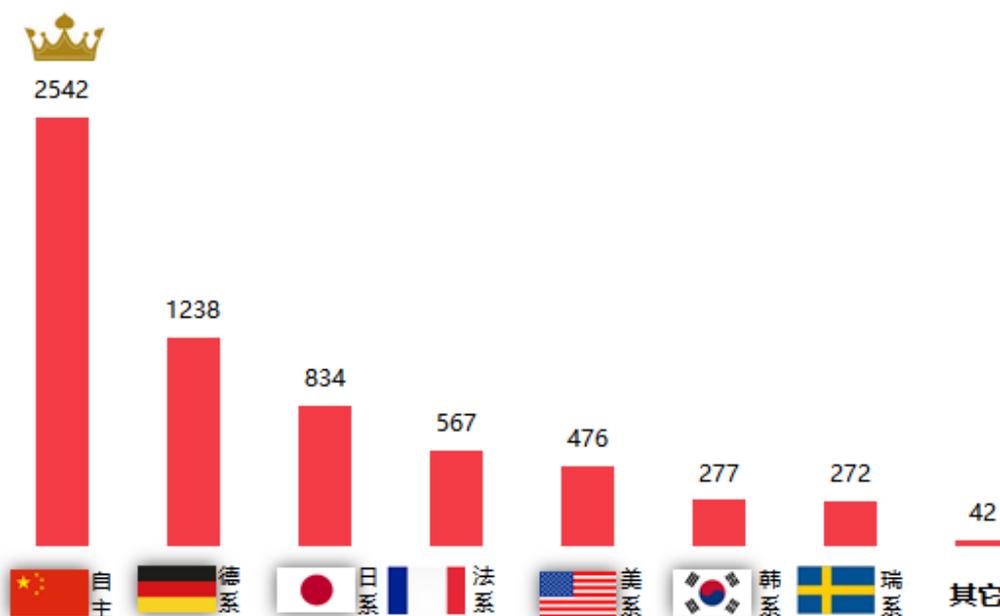
影响, 投诉量持续攀升。吉利汽车排名降至第三, 热销车型帝豪和博越车型依然是投诉大户; 长城汽车位居自主第四位, 哈弗 H4 整体投诉量最大, 位居旗下细分车型之首;



上汽荣威和长安汽车投诉量虽然较上月有所上涨, 但上汽荣威增幅明显, 两大车企排名较上月互换, 旗下车型投诉涉及较多, 问题层面较分散。

三、汽车投诉车系分布

从投诉车型国别来看, 7 月份自主品牌投诉量达到 2,542 宗, 其次是德系品牌排名第二, 投诉 1,238 宗; 日系品牌以 834 宗排名第三, 凯美瑞、凌度等多款热销车型上榜。自主品牌受制于性价比高、产品质量差, 投诉量长期占据榜首符合预期; 德系车主要受旗下热销车型朗逸和迈腾等影响, 位居品牌第二位, 投诉质量问题比较集中。



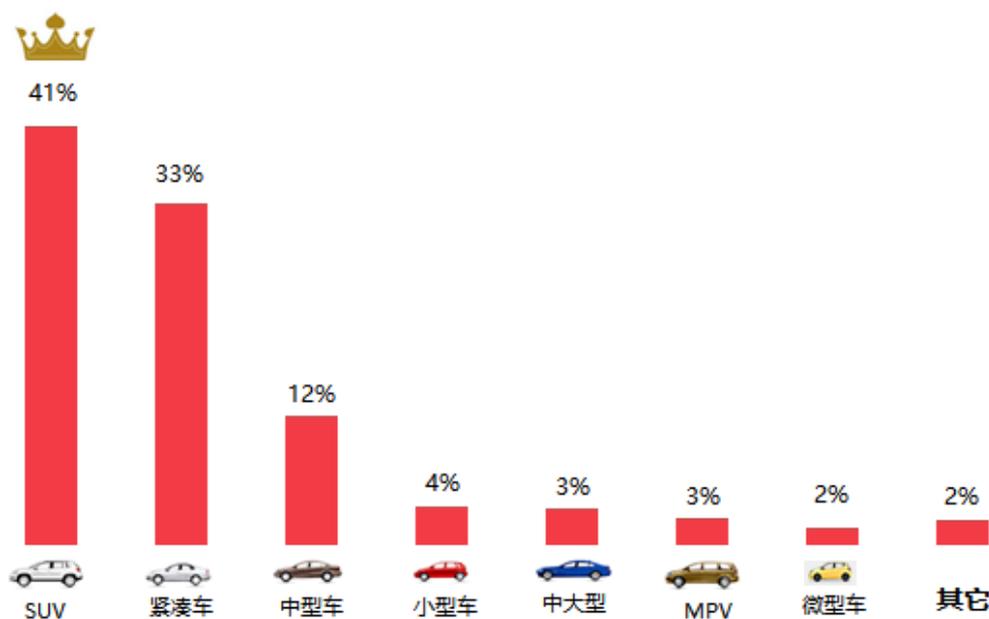
由于自主品牌发展正处于迅猛期, 尤其是近年来 SUV 市场的火爆, 助推自主份额出现增

长，但受新车众多、产品品质参差不齐，维修技能差等问题影响，常年占据榜首位置。德、日、法系品牌分列二三四名，美系品牌排名降至第五；韩系车品牌相对较少，且主要靠北京现代车企支撑，旗下热销车型领动车型投诉居高不下。

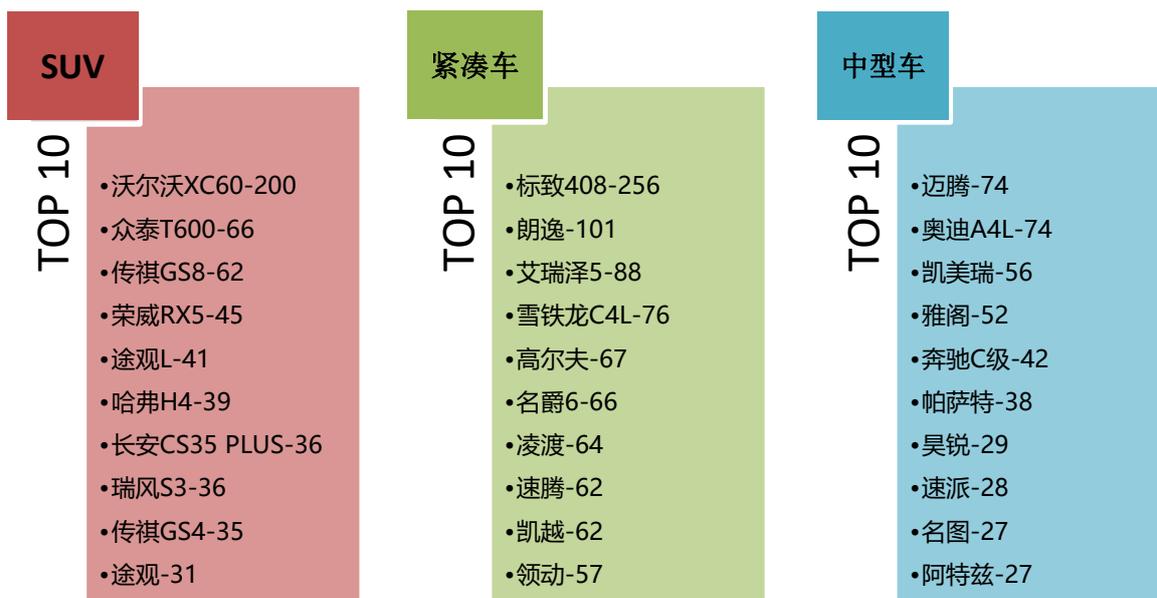
车系	汽车厂商	典型投诉问题
	奇瑞汽车	车身生锈、变速箱异响顿挫
	上汽大众	车内异味、变速箱异响
	广汽本田	冷车启动发动机异响
	东风标致	标致 408 发动机故障灯亮、烧机油，轮胎开裂
	上汽通用别克	英朗发动机异响、漏油，转向卡滞
	北京现代	领动轮胎鼓包、发动机功率不足、噪音大

四、汽车投诉车型分布

从具体的细分车型来看，本月 SUV 继续位居细分领域首位，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紧凑车型涉及六款，但主要以合资品牌为主，SUV 两款车型上榜，延续上月的两款车型。



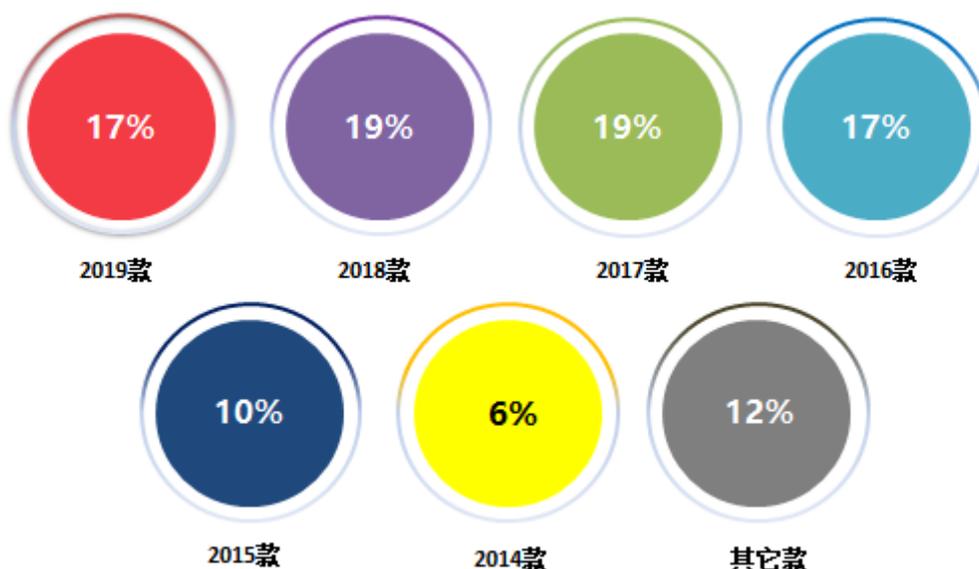
伴随着国内消费者消费的升级，不少家庭开始选择相对高端的中型车作为座驾，但伴随着销量提升的同时，不少中型车投诉量开始爆发，投诉占比达到 12%，其中另外，受本月迈腾投诉猛增影响，追平多月位居榜首的奥迪 A4L。



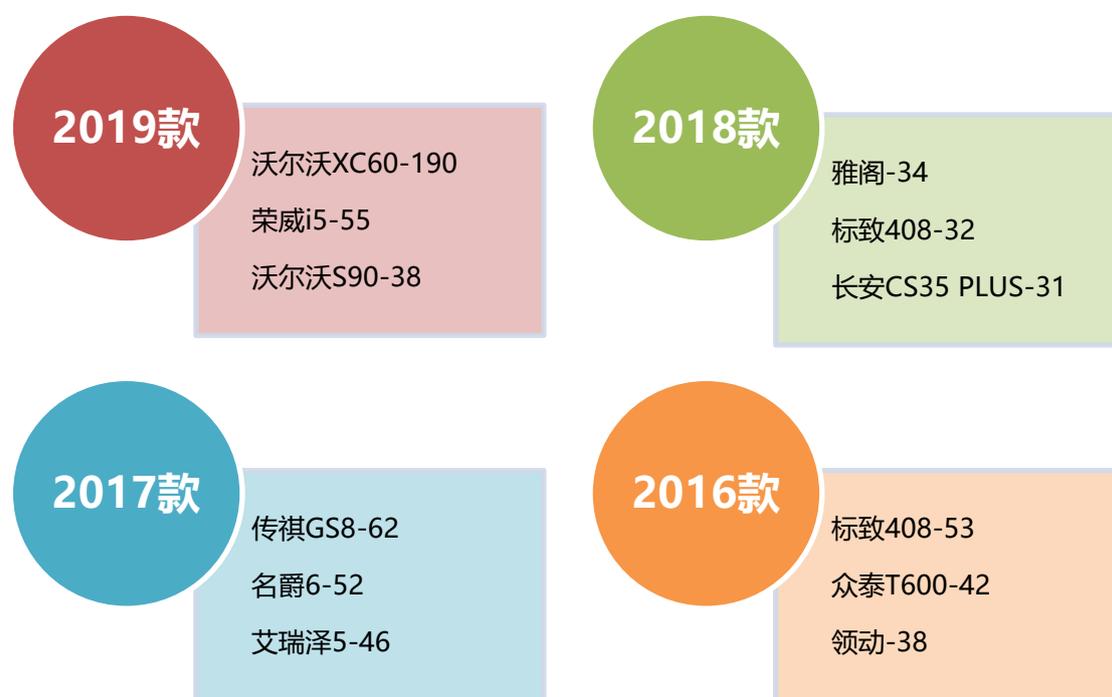
从各细分市场投诉量 TOP10 榜单来看，各细分市场主力热销车型几乎包揽前几名位置。SUV 榜单中，沃尔沃 XC60 继续位居首位，因车身抖动、加速无力和车内共振连续多月上榜，其次是众泰 T600，质量投诉主要以发动机故障灯亮和车身及电气相关部件投诉为主；紧凑型榜单中，标致 408 常年占据榜首位置，悬架故障、轮胎磨损问题不断遭到投诉；中型车榜单中，第一名车型奥迪 A4L 依然没有变化，异味问题持续发酵。

五、汽车投诉车款分布

从投诉的车龄来看，7 月份汽车投诉中，2017 款车型和 2018 款车型均拥有较高投诉量，两者约占总投诉量的 38%，其中 2018 款车型中雅阁因“失速门”投诉量猛增，2017 款车型中传祺 GS8 和名爵 6 位居前两位。



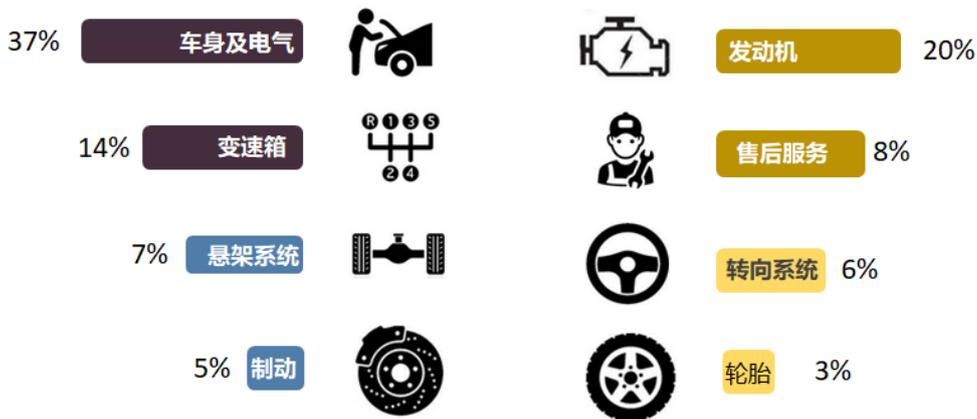
值得注意的是，伴随着 2019 款新车市场保有量的提升，投诉量占比逐月提升，本月已上升至 17%的份额，受沃尔沃 XC60 新款车型集中爆发质量问题影响，投诉份额占比持续攀升。



具体来看，2019 年新车中，沃尔沃 XC60 车型持续榜上有名上榜，共振问题至今无解，豪车品质被打脸；2016 款车型中，标致 408 位列排名首位，众泰 T600、领动位列二三名。

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 7 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，其中车身及电气层面占据绝对的投诉份额，占比高达 37%。



车身及电气相关质量投诉车型以沃尔沃 XC60、标致 408 等投诉为主；发动机质量投诉占据 20%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，其中标致 408 继续保持强势；位居第三四位的是变速箱和售后服务，分别占据 14%和 8%的份额，其中高尔夫变速箱问题较突出，标致 408 在售后服务层面遭遇投诉较多。



从主要投诉问题的具体车型分析，朗逸在车身及电气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；标致 408 不仅在车身及电气层面和发动机质量问题投诉突出，同时在售后服务层面也引发不满。连续两个月上榜的沃尔沃 XC60 主要以车身及电气相关质量投诉为主，豪车品质受到质疑。

七、投诉总结发现

7 月份，国内汽车质量投诉共计 6,248 宗，较上月小幅上涨，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，分别是奇瑞、众泰和帝豪；投诉车系中受合资品牌款多型杂影响，投诉量占比 52%，位列车系之首；投诉车款中，受 2019 款车型市场保有量不断增加，2019 款沃尔沃 XC60 质量问题集中爆发影响，本月再次提升三个百分点，占比达到 17% 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和供应商配件质量参差不齐，车身及电气相关层面质量投诉继续位居首位，占据 37% 的大份额。