

# 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。

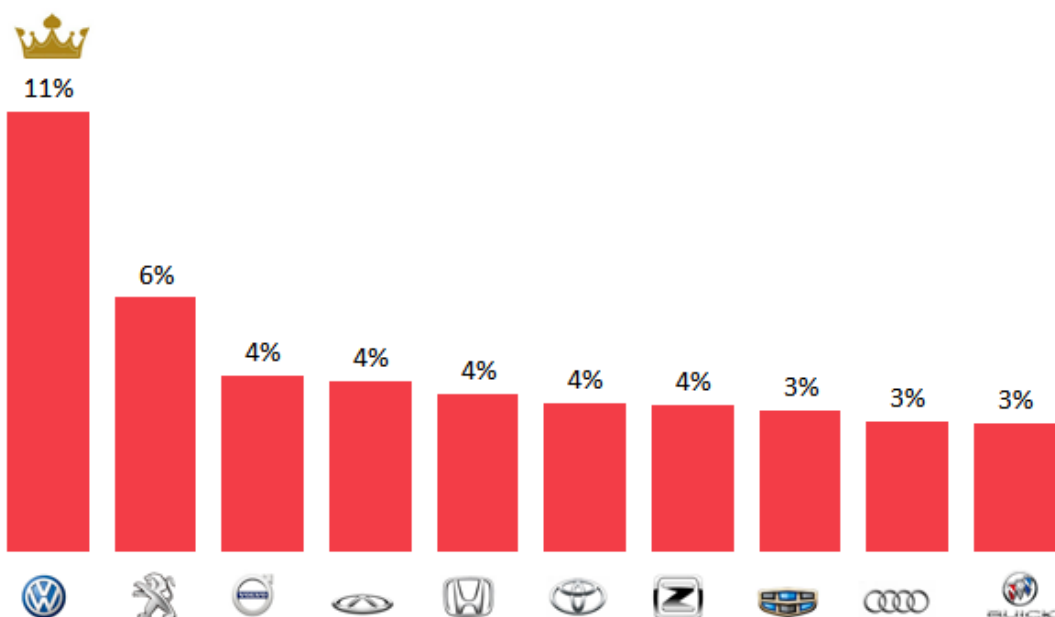
## 2019年7月车型投诉排行TOP20

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

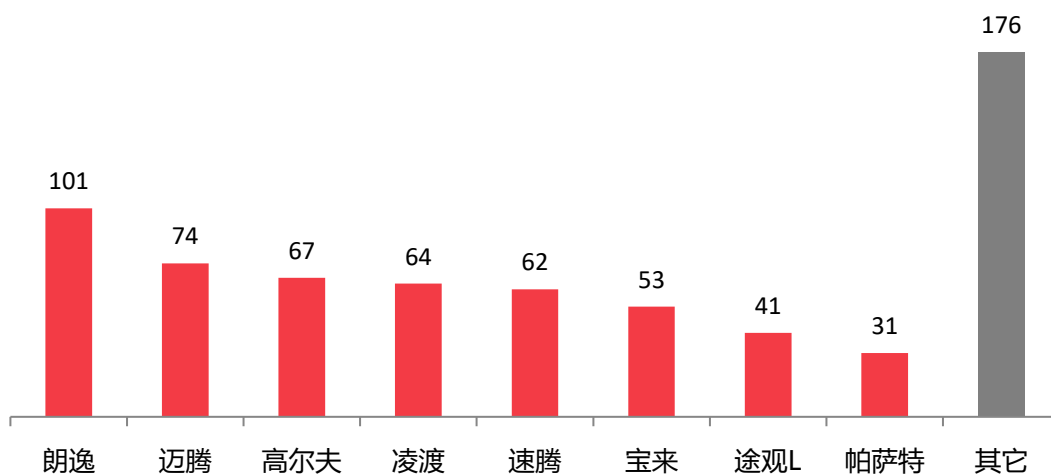
## 一、汽车投诉品牌分布



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。

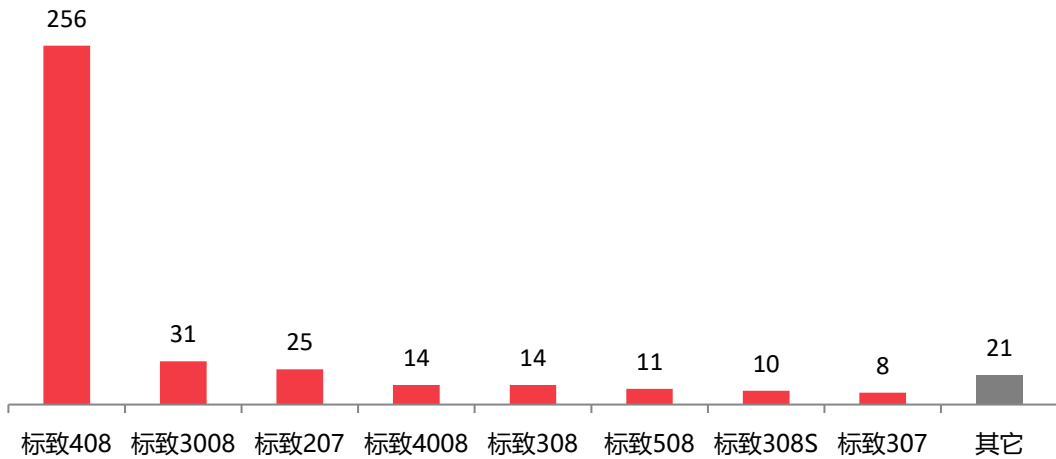


投诉涉及质量问层面，主要以发动机烧机油、变速箱顿挫异响、车内异味等为主；投诉

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

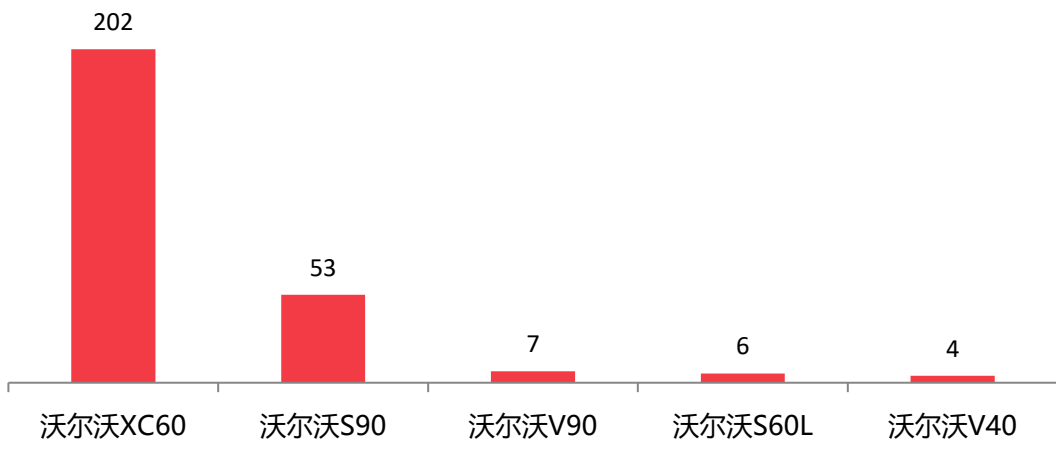
标致品牌 7 月共投诉 391 宗，环比有所上升；本月投诉共涉及旗下 12 款车型，标致 408 投诉量继续保持强势，其次是标致 3008 和标致 207 车型，其它车型投诉量整体较小。



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

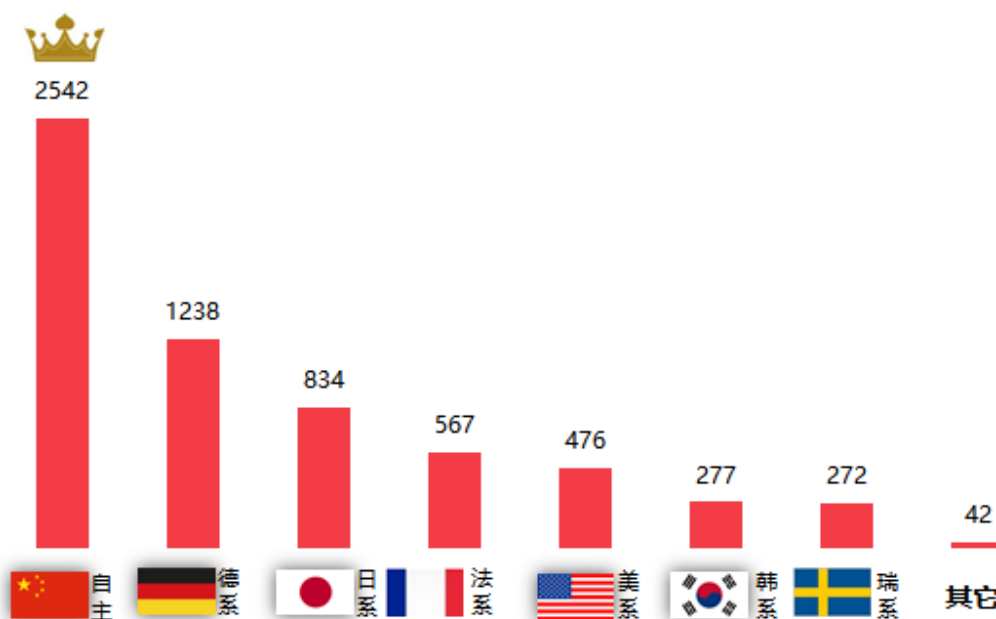
影响, 投诉量持续攀升。吉利汽车排名降至第三, 热销车型帝豪和博越车型依然是投诉大户; 长城汽车位居自主第四位, 哈弗 H4 整体投诉量最大, 位居旗下细分车型之首;



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。



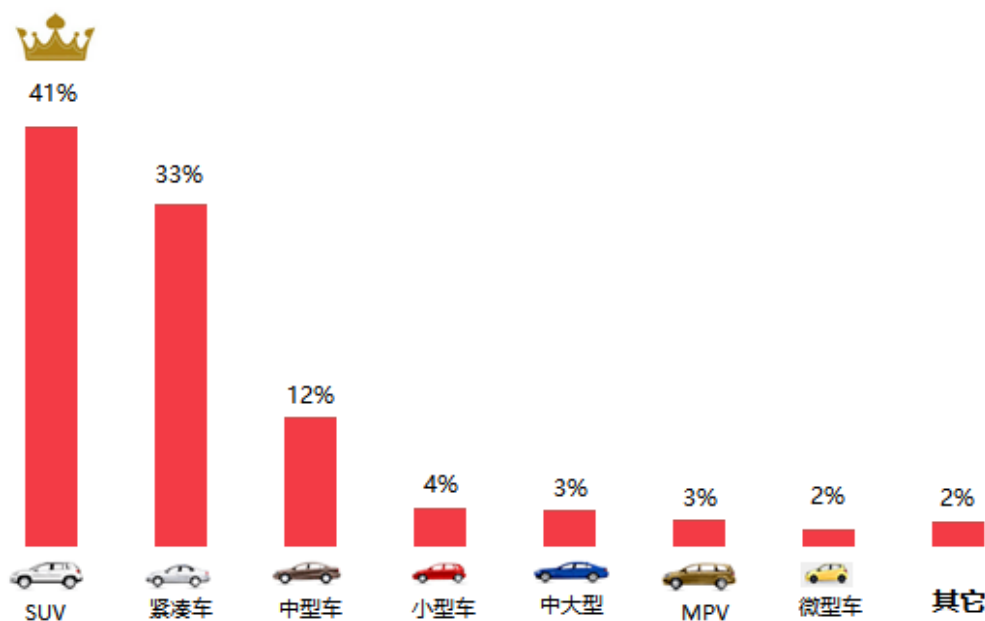
由于自主品牌发展正处于迅猛期, 尤其是近年来 SUV 市场的火爆, 助推自主份额出现增

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。

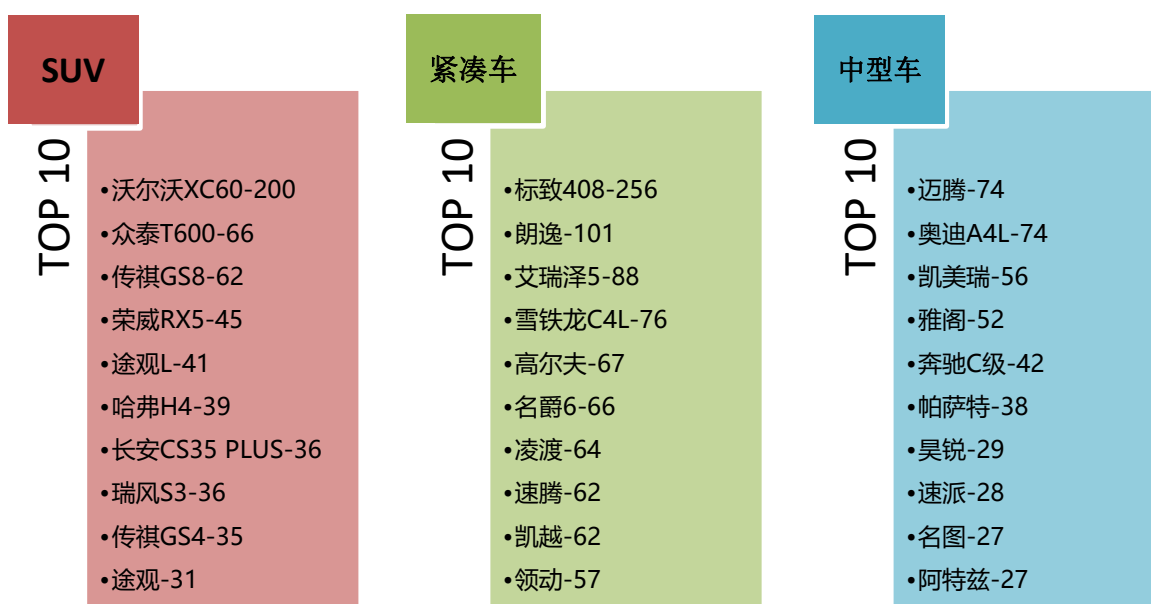
车系	汽车厂商	典型投诉问题
	奇瑞汽车	车身生锈、变速箱异响顿挫
	上汽大众	车内异味、变速箱异响
	广汽本田	冷车启动发动机异响
	东风标致	标致 408 发动机故障灯亮、烧机油，轮胎开裂
	上汽通用别克	英朗发动机异响、漏油，转向卡滞
	北京现代	领动轮胎鼓包、发动机功率不足、噪音大

#### 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。



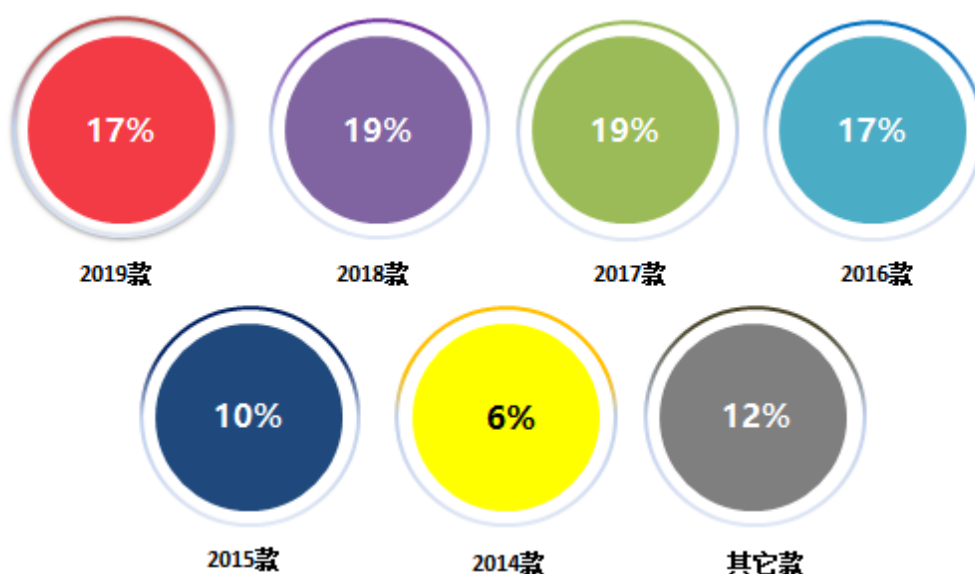
伴随着国内消费者消费的升级，不少家庭开始选择相对高端的中型车作为座驾，但伴随着销量提升的同时，不少中型车投诉量开始爆发，投诉占比达到 12%，其中另外，受本月迈腾投诉猛增影响，追平多月位居榜首的奥迪 A4L。



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。

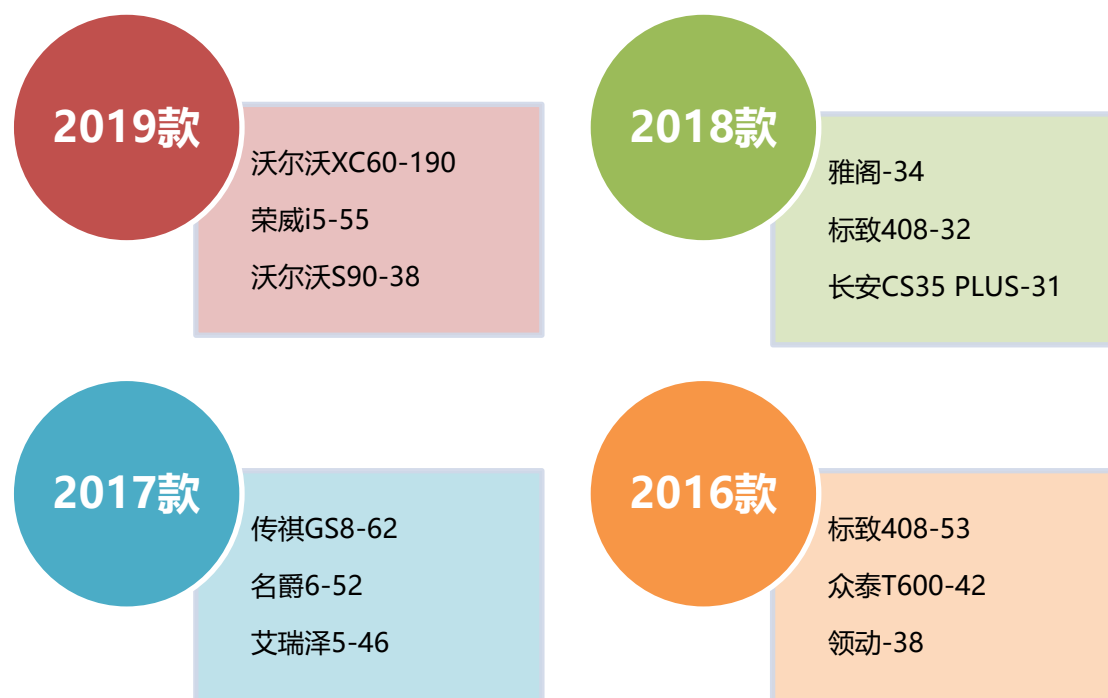
### 五、汽车投诉车款分布

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。





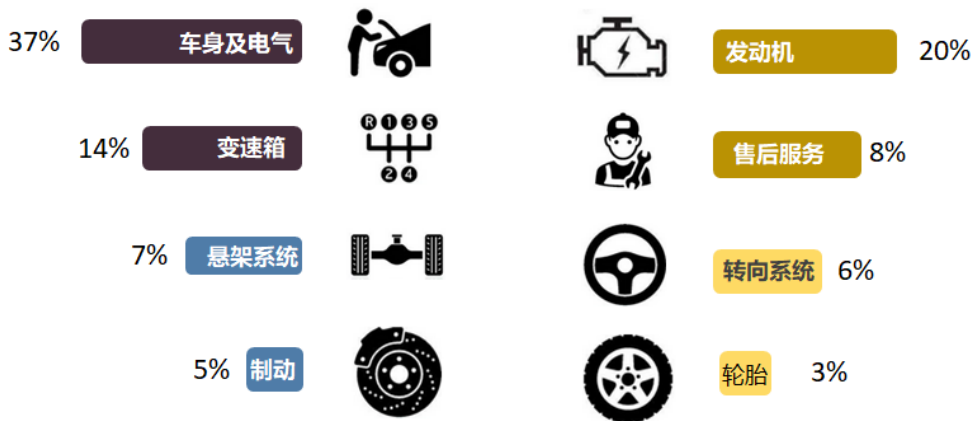
值得注意的是，伴随着 2019 款新车市场保有量的提升，投诉量占比逐月提升，本月已上升至 17%的份额，受沃尔沃 XC60 新款车型集中爆发质量问题影响，投诉份额占比持续攀升。



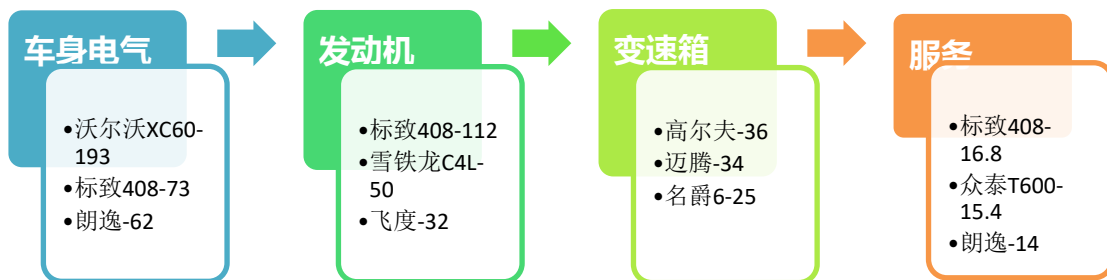
具体来看，2019 年新车中，沃尔沃 XC60 车型持续榜上有名上榜，共振问题至今无解，豪车品质被打脸；2016 款车型中，标致 408 位列排名首位，众泰 T600、领动位列二三名。

## 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。