

汽车门网 9 月汽车投诉分析报告

2019 年 9 月 5 日

日前，专业汽车质量投诉平台汽车门网发布 2019 年 9 月国内汽车质量投诉分析报告，9 月汽车门网共收集整理（含三方平台）车主有效投诉 7,073 宗，共涉及 693 个车型，环比上月增加 5 个车型；其中，投诉量达 2 位数（含）以上的车型达到 181 个；投诉量达三位数的车型有 4 个，前三名为标致 408、沃尔沃 XC60 和朗逸，分别达 244、161、108 宗。

就 9 月份投诉榜单来看，合资品牌的投诉量仍然占据主导地位，约占总体投诉 55% 的份额，较上个月上涨两个百分点，自主品牌投诉量环比下降 2 个百分点占比约 39%；虽然总体投诉量有所下降，但进口车投诉份额继续保持了约 6% 的占比。就品牌国别而言，合资品牌企业车型众多，各产品品控高低不齐，经销商渠道管理不规范等因素影响，投诉量继续高居榜首达 3,912 宗。大众品牌因旗下车型众多排名首位，旗下多款机型涉及其中；标致品牌则继续依靠标致 408 投诉一枝独秀占据第二，别克投诉量重回升势，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、荣威 RX5 等车型投诉量均较大；紧凑车投诉量占比排名第二，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，2017 款为投诉量最高车款，约占整体 19% 的份额，其中朗逸勇夺魁首；2018 款和 2019 款车型均占到了 18% 的比例，2018 款中速腾投诉超过雅阁奉献最多，2019 款车型沃尔沃 XC60 投诉稳居第一；质量投诉涉及层面中，车身及电气质量问题继续占据主导，占比 35% 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 19% 和 13%。

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 9 月份，汽车门网共收到汽车质量投诉 7,073 宗，其中前十名共计 1,114 宗，占比 15.7%。前三名依然是老面孔，标致 408 位居第一，仍有小幅上涨，烧机油、正时皮带起毛、轮胎开裂为主要投诉点；沃尔沃 XC60 投诉量持续上涨，怠速共振问题仍然困扰众车主；第三名是朗逸，典型投诉问题是车内异味、漏水、变速箱异响。

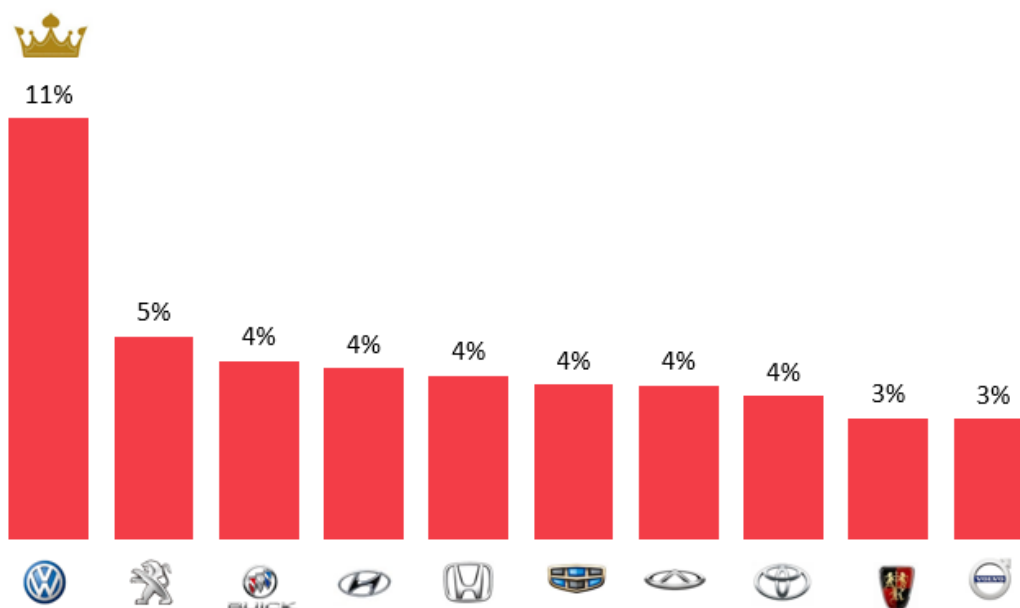
2019年9月车型投诉排行TOP20

车型	投诉量		环比	典型投诉问题
	9月	8月		
标致408	244	235	3.83%	烧机油、正时皮带掉毛、轮胎开裂
沃尔沃XC60	161	150	7.33%	怠速共振
朗逸	108	129	-16.28%	车内异味、漏水、变速箱异响
速腾	101	104	-2.88%	变速箱异响
雪铁龙C4L	98	81	20.99%	发动机异响、烧机油
凯越	91	108	-15.74%	仪表台开裂
飞度	81	48	68.75%	发动机冷启动异响
英朗	80	84	-4.76%	发动机变速箱异响、转向卡滞
艾瑞泽5	77	97	-20.62%	减震异响、发动机抖动动力丢失
凌度	74	85	-12.94%	变速箱异响、车内异味
领动	74	77	-3.90%	转向卡滞、轮胎鼓包
凯美瑞	73	97	-24.74%	车身及电器影音系统故障、仪表盘开裂
奥迪A4L	69	53	30.19%	导航无法升级、防冻液壶开裂
荣威RX5	67	59	13.56%	变速箱抖动、异响
猎豹CS10	64	50	28.00%	转向系统故障
途观	60	25	140.00%	车身及电器四驱系统故障
众泰T600	60	108	-44.44%	车身及电器故障
明锐	59	70	-15.71%	车内异味、制动系统异响
帝豪	57	60	-5.00%	发动机抖动、异响、服务问题
途胜	56	39	43.59%	发动机功率不足

数据来源：汽车门网

汽车门网www.qichemen.com

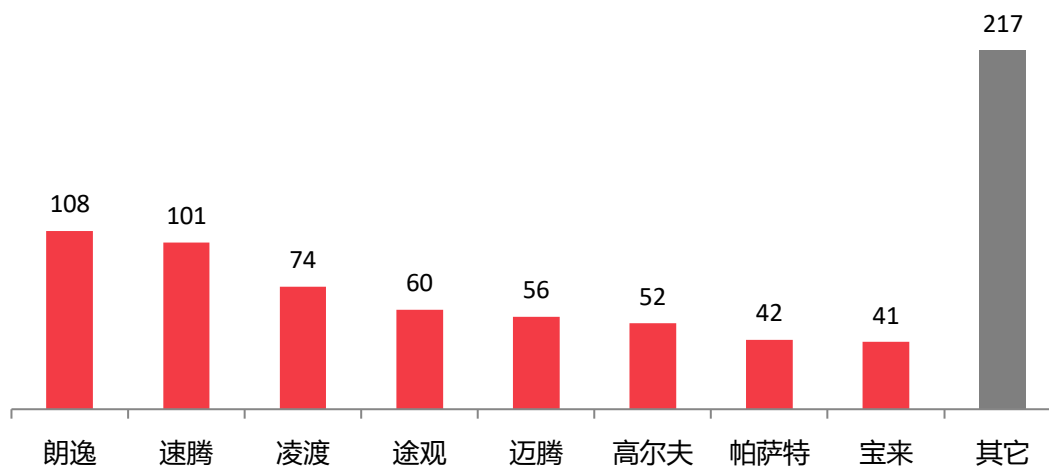
一、汽车投诉品牌分布



9月份，品牌投诉排名中，大众品牌继续占据首位，旗下车企南北大众旗下车型均有涉及，其中朗逸车型投诉虽有所降低，但依然位居榜首，投诉量为108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；别克品牌排名上升至第三位，凯越车型仪表台开裂问题最为集中；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9月共投诉751宗，环比下降10%，共30款车型遭受投诉，朗逸、速腾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，其次是速腾和凌渡。

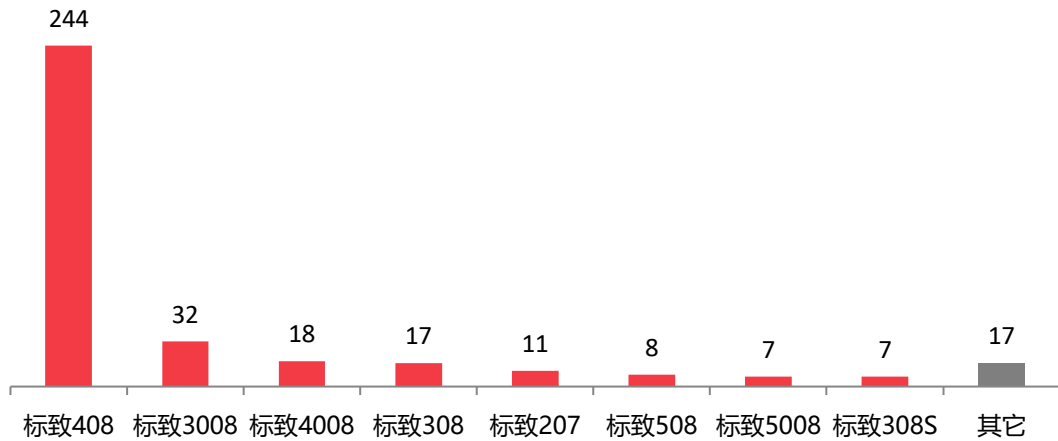


投诉涉及质量问题层面，主要以变速箱顿挫异响、车内异味等为主；投诉榜单中，南北

大众车型均有涉及，投诉多以核心部件变速箱为主。

（二）标致品牌重点投诉车型分析

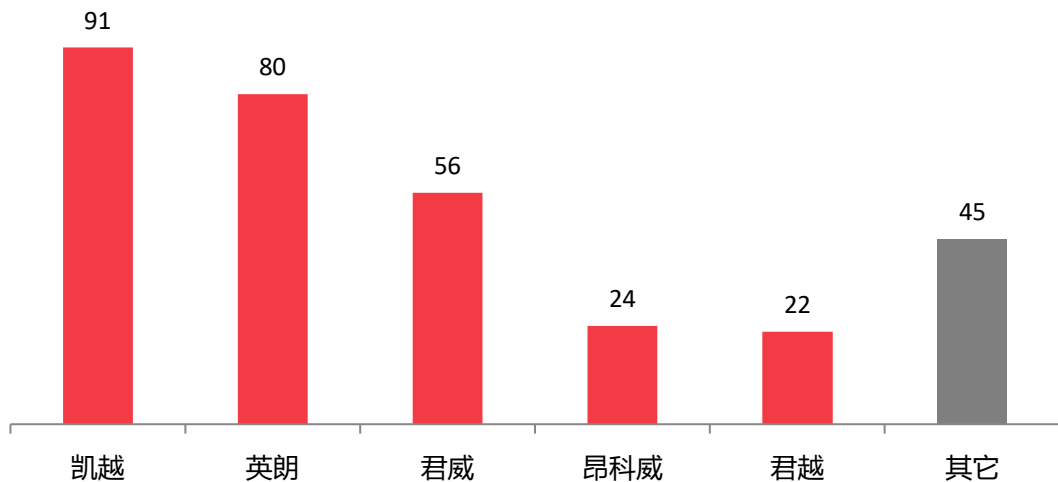
标致品牌 9 月共投诉 361 宗，环比有所下降；本月投诉共涉及旗下 13 款车型，标致 408 投诉量继续保持强势，其次是标致 3008 车型，其它车型投诉量整体较小。



质量投诉层面，标致 408 主要以轮胎、发动机等质量问题为主，标致 3008、标致 4008 等车型均存在一定量的投诉，投诉问题较分散，主要涉及发动机冷却系统故障、变速箱顿挫、烧机油、转向异响等。

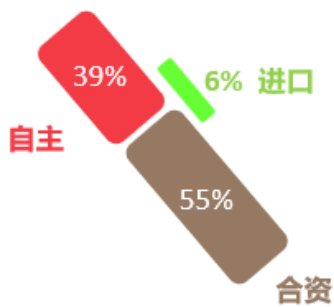
（三）别克品牌重点投诉车型分析

别克品牌 9 月投诉共 318 宗，环比增长 11%，投诉涉及到 11 款车型，其中凯越车型投诉排名首位，英朗、君威紧随其后，昂科威、君越等也有不同程度的贡献。



凯越质量投诉涉及层面比较集中，主要以仪表台开裂为主，投诉榜中其它车型主要涉及到变速箱异响、车内异味、发动机漏油、转向异响等。

二、汽车投诉品牌类型分布



类别	投诉量	占比
合资	3912	55%
自主	2722	39%
进口	439	6%

9月7,073宗投诉中，合资品牌投诉量3,912宗，占比55%，自主品牌投诉量2,722宗，占比39%；进口品牌投诉量占比6%，受沃尔沃XC60投诉量居高不下的影响，投诉份额依然保持了6%的占比。

（一）合资品牌重点投诉车企

从9月合资企业投诉量来看，上汽大众投诉量继续位居合资车企第一位，朗逸、速腾、凌度等热销车型投诉量居高不下，质量层面涉及发动机异响、变速箱顿挫、车内异味等问题严重。东风标致保持合资车企第二名，标致408投诉量略有增加，依然高位领跑，轮胎开裂、烧机油等问题投诉不断，而厂商针对缺陷问题仍视而不见。



南北大众投诉量分别占据第一和第四名的位置，作为南北大众紧凑车型销量代表代表朗逸和速腾一直投诉不断，车内异味、变速箱顿挫异响为车主投诉重点；上汽通用别克受凯越和英朗两款热销车型质量投诉影响，投诉排名上升为合资车企第四；北京现代因领动、途胜等投诉的贡献，在合资车企中一直榜上有名。本田飞度、雅阁等车型发动机异响、失速等问题投诉严重，使广汽本田继续保持合资车企投诉榜第六的位置。

（二）自主品牌重点投诉车企

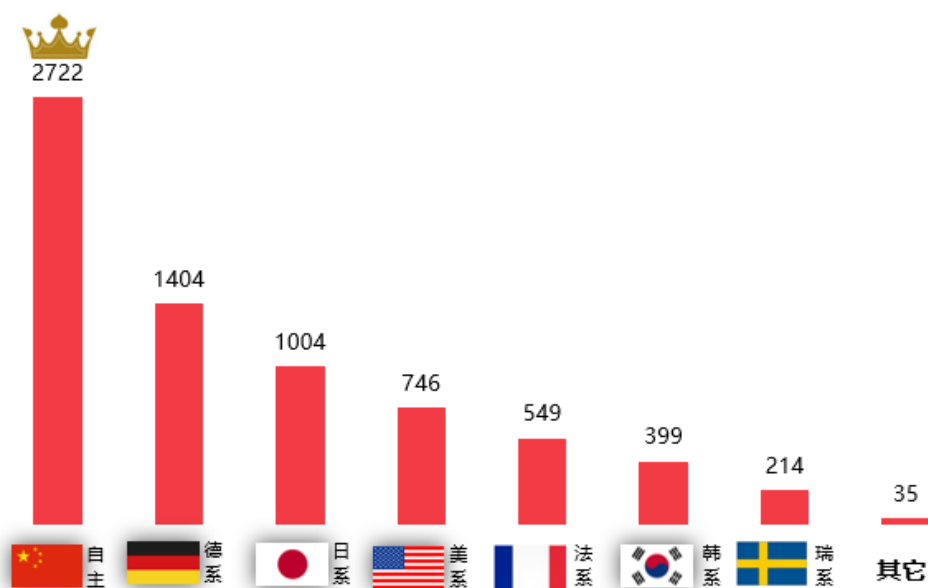
9月自主车企投诉中，吉利汽车位居榜首，热销车型帝豪和博越贡献投诉最多，质量层面发动机异响、变速箱顿挫投诉严重。奇瑞汽车保持自主车企投诉第二名，旗下车型艾瑞泽5仍然是投诉大户，质量问题以减震异响、发动机抖动为主。荣威旗下车型荣威RX5、荣威i5投诉逆势增长，将上汽荣威推至自主车企投诉榜单第三的位置，受众泰T600车型投诉量大幅下降的影响，众泰汽车跌至自主榜单第四，质量层面以转向故障、发动机漏油、车身及电器问题为主。



长安汽车和长城汽车分别位居第五和第六的位置，旗下车型投诉均有涉及，质量层面较为分散。

三、汽车投诉车系分布

从投诉车型国别来看，9月份自主品牌投诉量达到2,722宗，位居车系首位，德系品牌以1,404宗排名第二；日系品牌投诉1,004宗排名第三，朗逸、飞度等多款热销车型上榜。自主品牌受制于性价比高、产品品质低，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速腾等影响，位居品牌第二位，投诉质量问题比较集中。

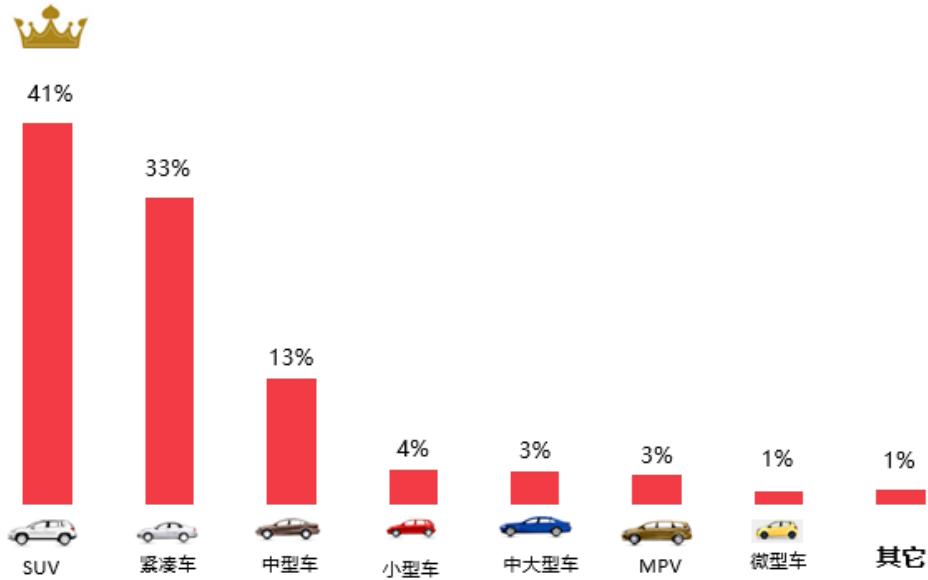


由于自主品牌近年来发展迅猛，尤其是 SUV 市场的爆发，助推自主品牌投诉份额出现增长，但受新车众多、产品品质参差不齐，维修技能差等问题影响，常年占据榜单首位。德、日、美系品牌分别位列二三四名，法系品牌排名第五；韩系车品牌相对较少，且主要靠北京现代车企支撑，旗下领动、途胜车型投诉较高。

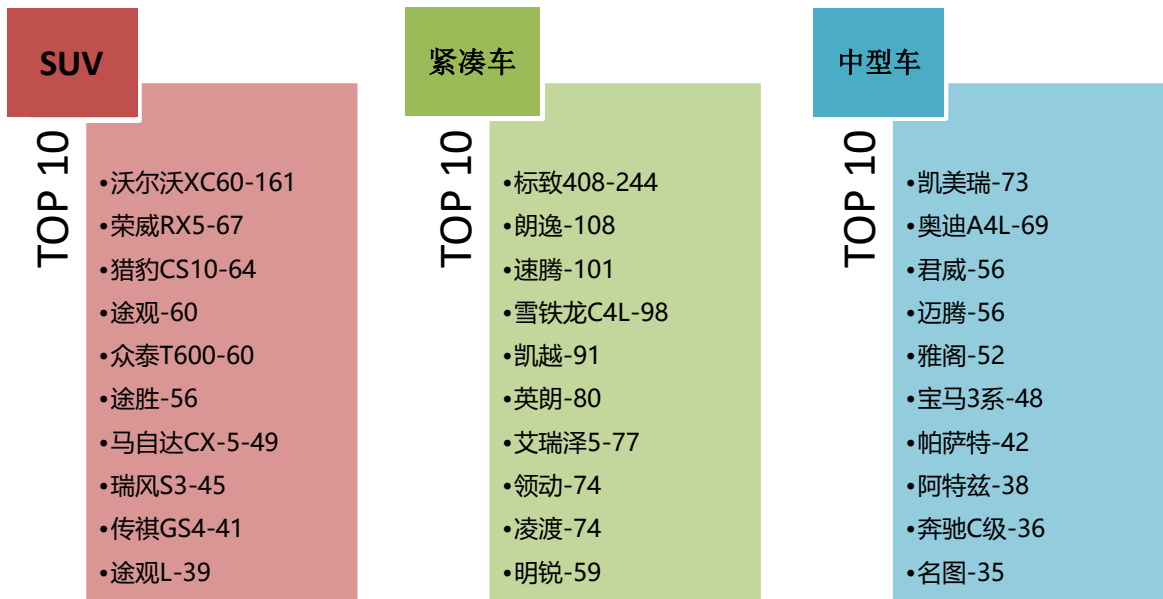
车系	汽车厂商	典型投诉问题
	吉利汽车	发动机异响、电器故障、变速箱顿挫
	上汽大众	车内异味、变速箱异响、天窗漏水
	广汽本田	飞度发动机冷启动异响
	上汽通用别克	凯越仪表台开裂、发动机漏油
	东风标致	标致 408 发动机故障灯亮、前后桥异响，轮胎开裂
	北京现代	发动机故障、车身电器故障、服务

四、汽车投诉车型分布

从具体的细分车型来看，9 月 SUV 继续位居细分领域首位，紧凑车排名第二，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八款，但主要以合资品牌为主，SUV 仅有沃尔沃 XC60 一款上榜。



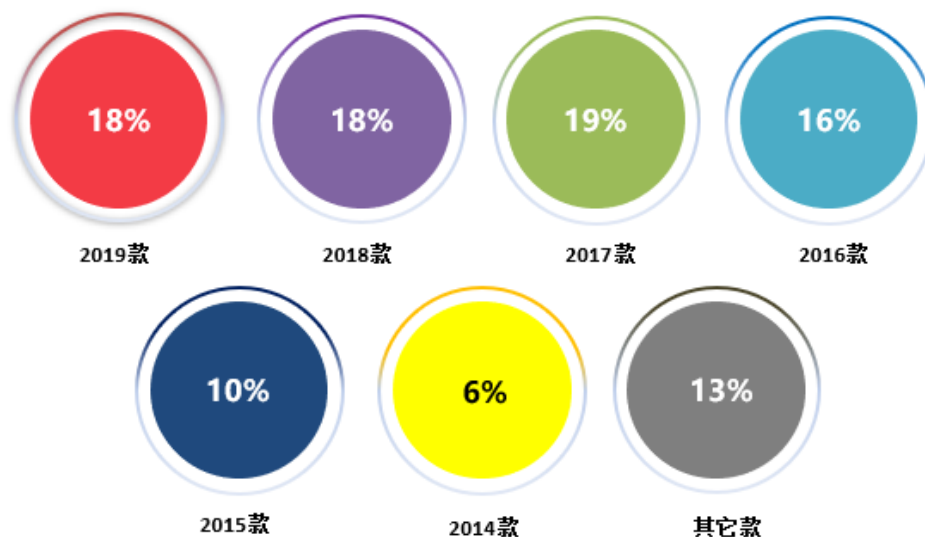
中型车伴随着销量提升的同时，部分车型投诉量开始水涨船高，9月排名延续上月位居第三，投诉占比13%，其中，雅阁本月投诉大幅减少，凯美瑞跃至中型车投诉之首。



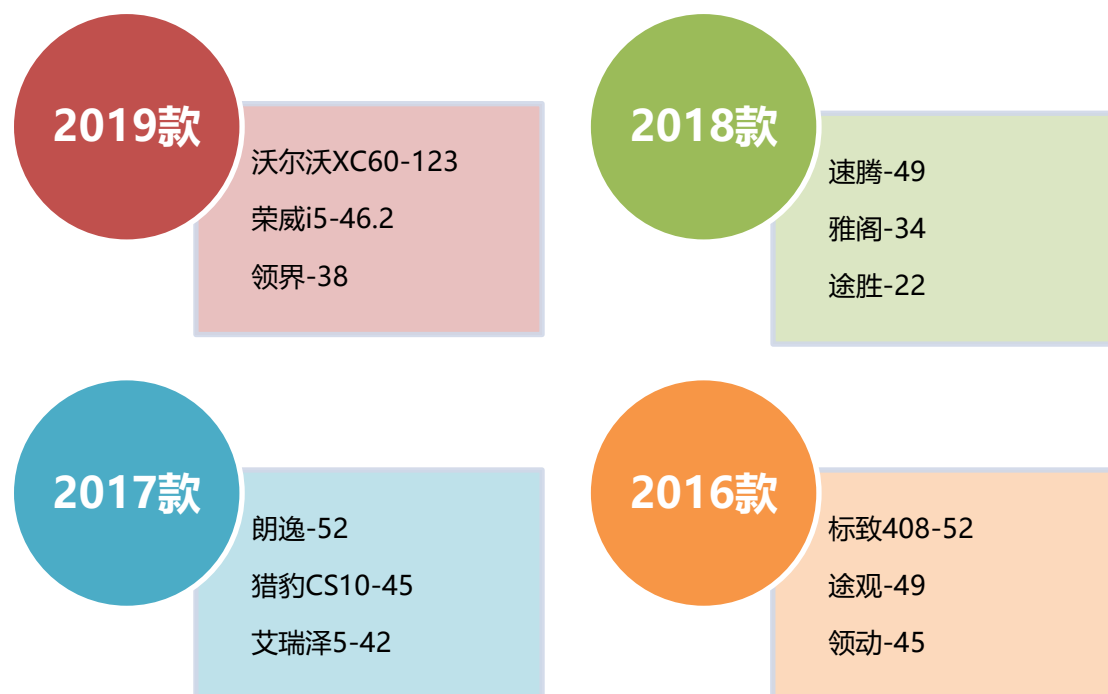
从各细分市场投诉量 TOP10 榜单来看，各细分市场主力热销车型几乎包揽前几名位置。SUV 榜单中，沃尔沃 XC60 继续位居首位，因车身抖动、加速无力和车内共振连续多月上榜，其次是荣威 RX5，质量投诉主要以发动机故障、变速箱异响和服务投诉为主；紧凑型榜单中，标致 408 常年占据榜首位置，烧机油、轮胎开裂问题投诉不断；中型车榜单中，凯美瑞跃至第一位置，电器故障、部件开裂、减震器漏油等投诉严重。

五、汽车投诉车款分布

从投诉的车龄来看，9月份汽车投诉中，2017款车型以19%的份额占据了第一的位置，其中朗逸、猎豹CS10位居前两位。其中2018款和2019款分别以18%的占比并列第二，其中，2018款车型中速腾贡献最多。



值得关注的是，伴随着2019款新车市场保有量的进一步提升，投诉量稳中有升，较上个月17%的份额增加一个点达到18%的占比，沃尔沃XC60新款车型质量问题持续爆发，继续占据了最大的投诉份额，其豪车品质被严重质疑。



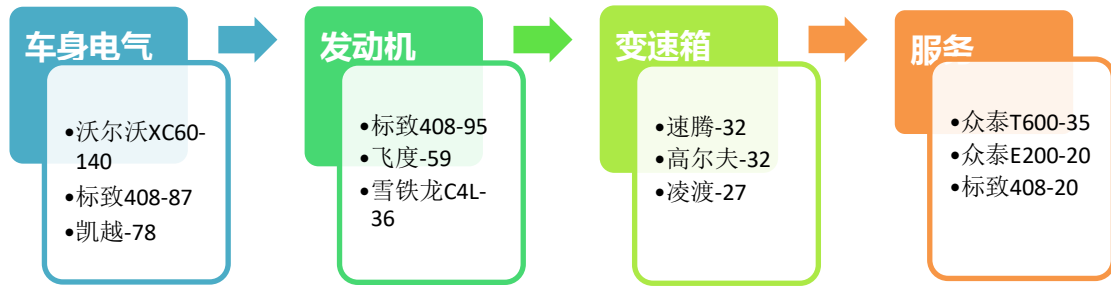
2016款车型中，标致408位列排名首位，轮胎开裂、发动机故障等问题至今无解，途观、领动位列二三名。

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 9 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、变速箱和售后服务四个方面，其中车身及电气层面占据绝对的投诉份额，占比为 35%。



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 19%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；变速箱和售后服务并列第三，分别达到了 13%份额，其中高尔夫、速腾的变速箱问题较突出，众泰 T600 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,沃尔沃 XC60 在车身及电气层面投诉榜继续高居榜首,说明产品质量问题爆发较为严重;标致 408 本月车身及电器、发动机质和服务三个层面上均榜上有名,说明不但产品质量问题严重,售后服务问题也很突出;连续三个月上榜的沃尔沃 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;速腾位居变速箱层面投诉榜首,大众车企应引起重视。

七、投诉总结发现

9 月份,国内汽车质量投诉共计 7,073 宗,环比上月大幅上涨,车型投诉排行也出现较大变化;投诉品牌中,大众和标致位居前两位,继续延续上月的排名,前十大投诉品牌中,自主品牌继续占据三席,分别是吉利、奇瑞和荣威;投诉车系中合资品牌受款多型杂影响,投诉量占比 54%,位列车系之首;投诉车款中,2017 款车型以 19%的份额占据首位,其中朗逸位居榜单第一;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以 35%的大份额占比继续位居首位。