

汽车门网 10 月汽车投诉分析报告

2019 年 10 月 5 日

日前，专业汽车质量投诉平台汽车门网发布 2019 年 10 月国内汽车质量投诉分析报告，10 月汽车门网共收集整理（含三方平台）车主有效投诉 7,860 宗，共涉及 660 个车型，环比上月减少 30 个车型；其中，投诉量达 2 位数（含）以上的车型达到 211 个；本月投诉量达三位数的车型大幅增加，达到 9 个，前三名为标致 408、标致 4008 和飞度，分别达 304、209、153 宗。

就 10 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 60% 的份额，较上个月大涨 5 个百分点，自主品牌投诉量环比下降一个百分点占比约 38%；受沃尔沃 XC60 投诉量大幅下降影响，进口车投诉份额下滑至 2% 的正常份额。就品牌国别而言，合资品牌企业车型众多，受各产品品控参差不齐，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 4,679 宗。大众品牌因旗下车型众多且投诉量较高排名首位，旗下多款热销车型上榜；标致品牌受本月标致 4008 投诉猛增影响，继续位居品牌投诉第二位，飞度投诉量重回升势，助推本田位列品牌上升至第三位。

本月 SUV 继续位列细分车型投诉首位，占比达到 42%，其中标致 4008 和沃尔沃 XC60 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，投诉三位数以上的车型主要聚集于此，占据 9 个名额；从投诉的车款来看，2017 款为投诉量最高车款，约占整体 20% 的份额，其中标致 4008 勇夺魁首；2018 款和 2019 款车型均占到了 18% 的比例，2018 款中速腾和标致 4008 等车型投诉奉献最多，2019 款车型沃尔沃 XC60 投诉虽然有所下滑，但依然位居细分车款之首；质量投诉涉及层面中，车身及电气质量问题继续占据主导，约占比 34% 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 21% 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 10 月份，汽车门网共收到各细分领域产品质量投诉 7,860 宗，其中前十名占据 1,442 宗，占比 18.3%。标致 408 再登榜首，发动机烧机油、故障灯亮、轮胎开裂是其主要问题；标致 4008 本月暴涨 1046%，飙升至第二名，车载影音系统、车机互联系统故障被广泛投诉；飞度投诉量本月同样大幅上涨，质量问题集中在发动机层面。

2019年10月车型投诉排行TOP20

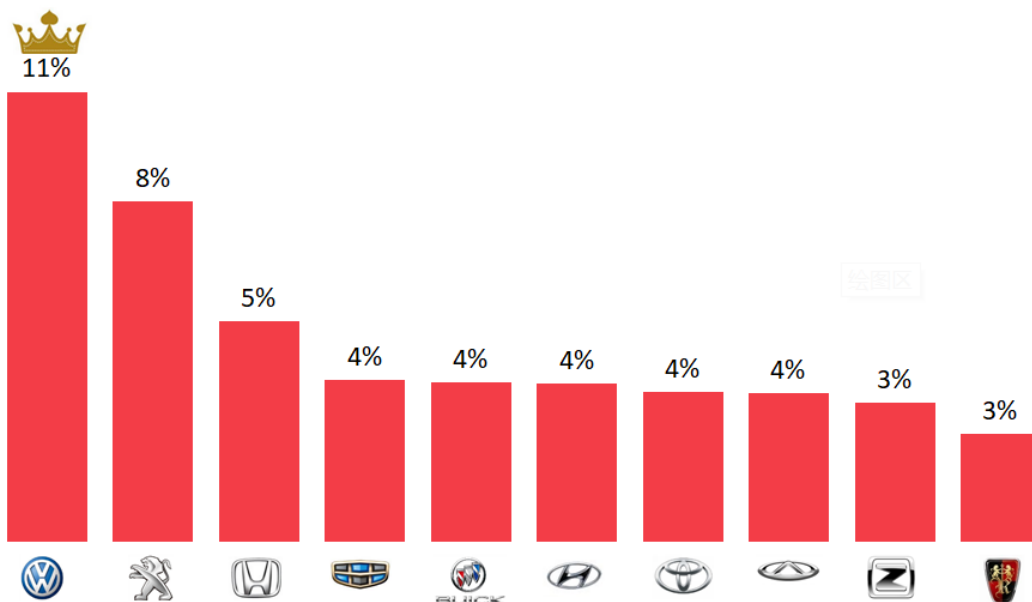
车型	投诉量		环比	典型投诉问题
	10月	9月		
标致408	304	244	24.71%	发动机烧机油、故障灯亮 轮胎开裂
标致4008	209	18	1046.15%	车载影音系统故障、车机互联故障
飞度	153	81	87.93%	发动机异响、无法启动
速腾	136	101	34.72%	发动机异响、变速器顿挫
雪铁龙C4L	118	98	20.00%	转向系统故障、发动机异响
领动	111	74	49.06%	变速器异响、顿挫
沃尔沃XC60	108	161	-33.04%	车身附件及电气车身共振
朗逸	105	108	-2.60%	变速器异响、车内异味
英朗	104	80	29.82%	发动机变速箱漏油、转向卡滞
凌渡	97	74	30.19%	变速箱异响、车内异味
众泰T600	95	60	58.14%	发动机异响、车身及电气故障
凯美瑞	88	73	21.15%	车身附件及电器仪表台开裂
艾瑞泽5	85	77	10.91%	减震异响、发动机抖动动力丢失
高尔夫	81	52	56.76%	变速箱故障灯亮
宝来	77	41	89.66%	刹车异响、发动机爆震
明锐	76	59	28.57%	变速箱故障灯报警、车内异味
名爵6	71	45	59.38%	发动机故障灯亮、异响
雷凌	70	52	35.14%	前后桥及悬架故障
宝骏560	70	31	127.27%	变速器异响、无法加速 车身及电气故障
凯越	70	91	-23.08%	仪表台开裂

数据来源：汽车门网

汽车门网www.qichemen.com

一、汽车投诉品牌分布

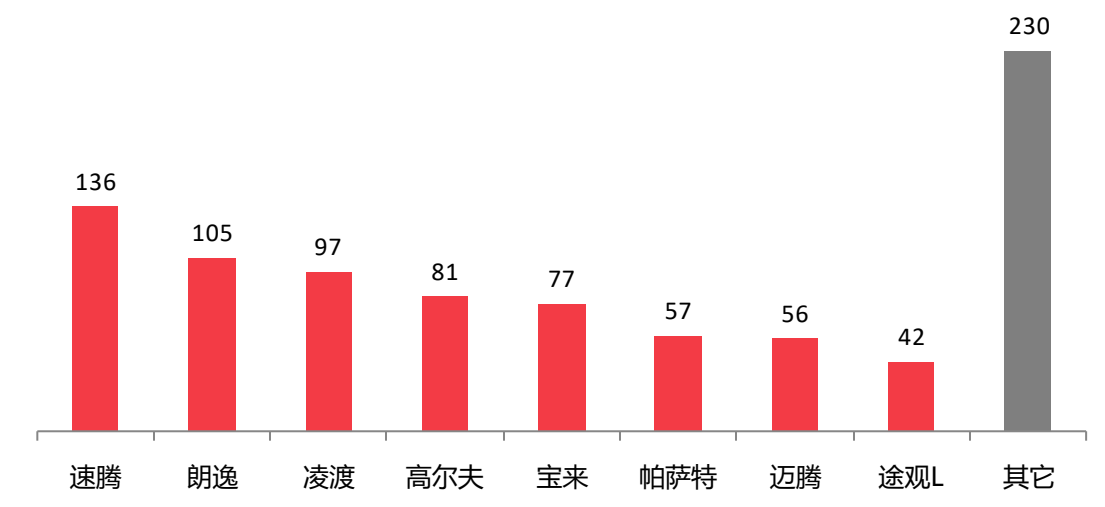
10 月份，前十大品牌投诉量累计 3,979 宗，约占整体投诉 51% 的份额，前十大投诉品牌中，自主合资 4:6 分，众泰品牌作为新入者，投诉量迅速增加，位居前十大品牌第九位，吉利品牌排名上升两位，荣威品牌下滑一位。



10 月份，品牌投诉排名中，大众品牌继续占据首位，南北大众旗下热销车型均有涉及，其中速腾车型投诉猛增位居榜首，投诉量为 136 宗；标致品牌排名第二，标致 408 和标致 4008 两款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；本田品牌排名上升至第三位，飞度发动机异响问题投诉集中爆发；

（一）大众品牌重点投诉车型分析

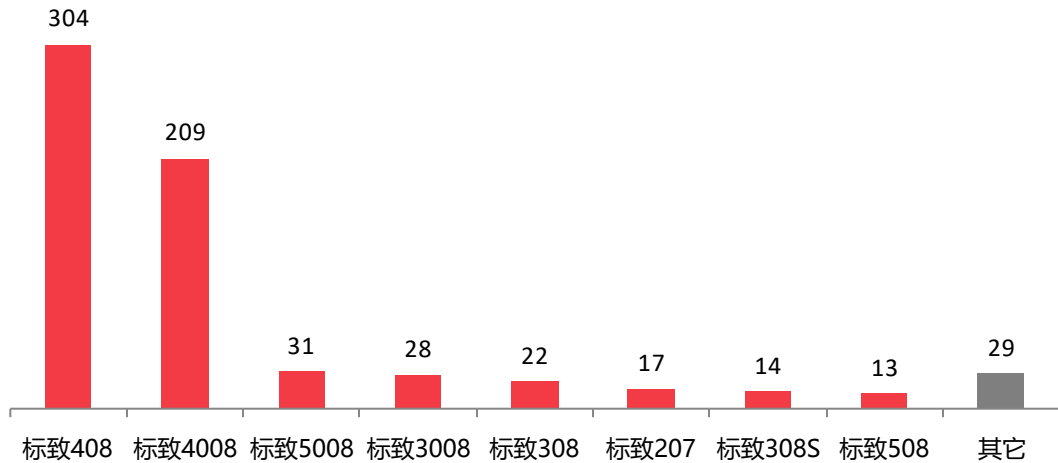
大众品牌 10 月共投诉 881 宗，环比大幅上涨，共 28 款车型遭受投诉，速腾、朗逸和凌渡等热销车型均出现一定量的投诉，其中前两位投诉量达到三位数以上。



投诉涉及质量问题层面，主要以车身及电气及变速箱顿挫异响等层面为主，投诉车款主要以 2017 款至 2019 款未出保车型，值得引起厂商的重视。

（二）标致品牌重点投诉车型分析

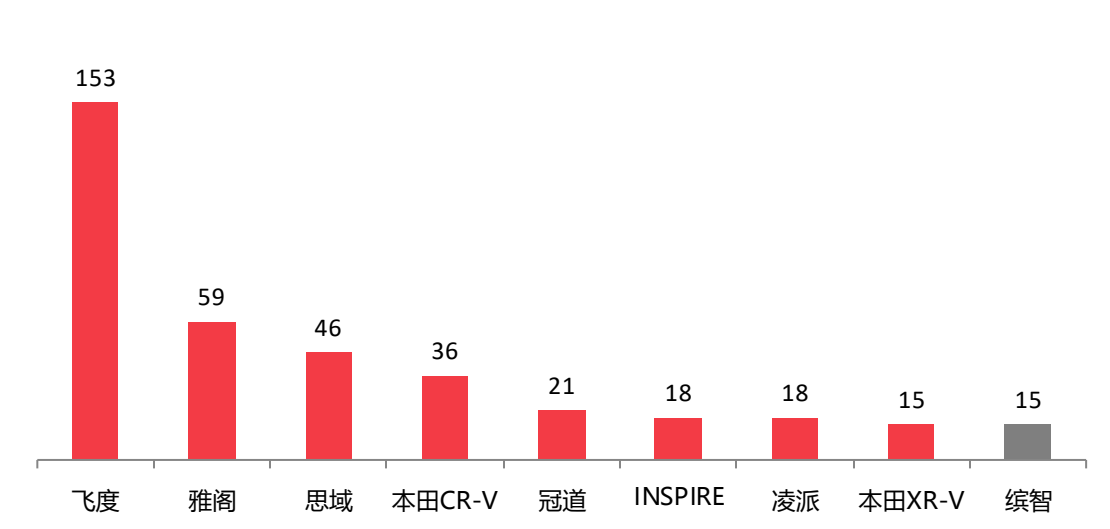
标致品牌 10 月共投诉 666 宗，环比上月大涨；本月投诉共涉及旗下 12 款车型，继标致 408 投诉量居高不下后，本月标致 4008 投诉量也迅速攀升，其它车型投诉量整体较小。



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 4008 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，投诉车款主要集中在 2017 款未出保车型，此外，2014 款和 2015 款车型也出现一定量的投诉，说明问题持续已久。

（三）本田品牌重点投诉车型分析

本田品牌 10 月投诉共 441 宗，环比上月大涨 100 多宗，投诉涉及到 11 款车型，其中飞度车型投诉一枝独秀，雅阁、思域和 CR-V 等车型均出现一定的投诉量。



飞度质量投诉涉及层面比较集中，主要以飞度发动机冷启动异响为主，使得核心部件发

动机层面质量投诉占比居高不下，投诉车款主要集中在 2014 款已出保车型，此外，2016 款和 2017 款车型也出现一定量的投诉。

二、汽车投诉品牌类型分布



10 月份 7,860 宗投诉中，合资品牌投诉量 4,679 宗，占比 60%，自主品牌投诉量 2,999 宗，占比 38%；进口品牌投诉量占比 2%，受沃尔沃 XC60 投诉量大幅下降影响，投诉份额较上月出现四个百分点下滑。

（一）合资品牌重点投诉车企

从 10 月合资企业投诉量来看，东风标致投诉量位居合资车企第一位，标致 408 投诉量居高不下，轮胎开裂、烧机油等问题投诉不断，此外，受标致 4008 投诉猛增影响，使得东风标致车企投诉位居首位；上汽大众位居第二位，朗逸、凌度等热销车型投诉量持续走高，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。



南北大众投诉量分别占据第二和第三名的位置，作为南北大众紧凑车型销量代表速腾和朗逸一直投诉不断，车内异味、变速箱顿挫异响为车主投诉层面；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，本月位居第四位。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五；广汽本田飞度发动机异响等问题投诉严重，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

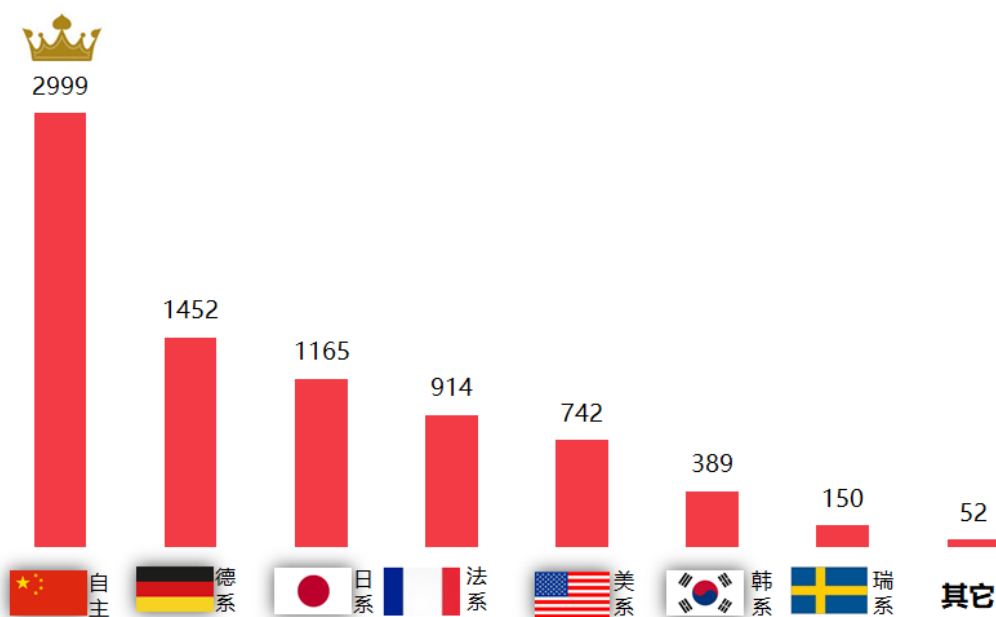
10 月自主车企投诉中，吉利汽车继续位居榜首，热销车型帝豪和博越投诉最多，质量层面发动机异响、变速箱顿挫问题严重；奇瑞汽车保持自主车企投诉第二名，旗下车型艾瑞泽 5 仍然是投诉大户，质量问题以减震异响、发动机抖动为主。



本月众泰 T600 车型投诉量有所反弹，使得排名上升至第三位，质量层面以转向故障、发动机漏油、车身及电气层面问题为主；上汽荣威旗下车型荣威 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五的位置；长城汽车投诉位居自主车企第六的位置，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，10 月份自主品牌投诉量达到 2,999 宗，位居车系首位，德系品牌以 1,452 宗排名第二；日系品牌投诉 1,165 宗排名第三，飞度、凯美瑞等多款口碑一直较高的车型上榜。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速腾和朗逸等影响，位居品牌第二位，投诉主要以变速箱为主，问题比较集中。

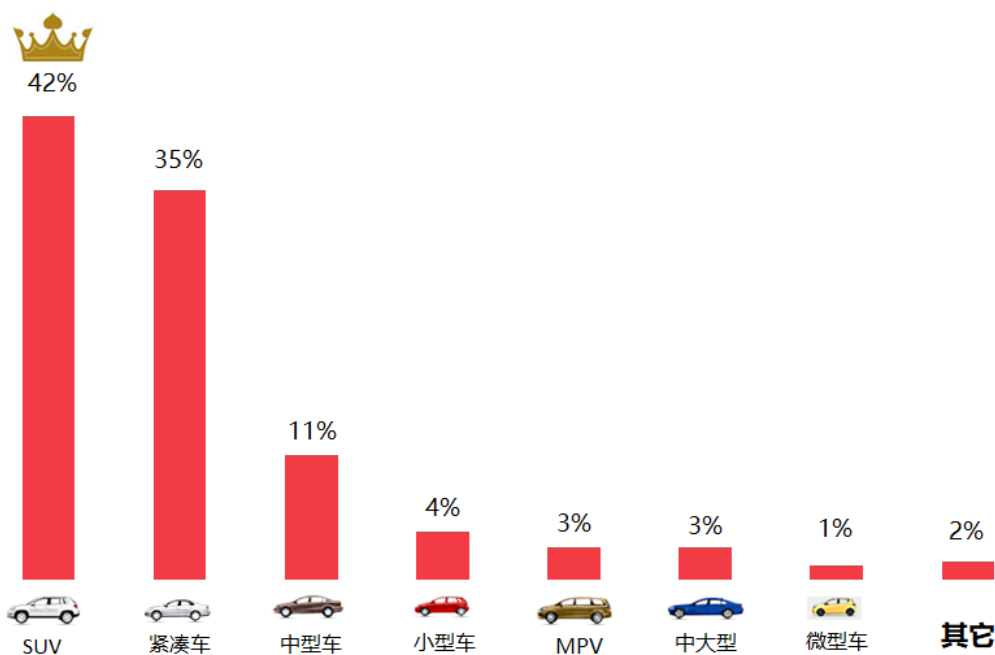


由于自主品牌近年来发展迅猛，尤其是 SUV 市场的爆发，助推自主品牌投诉份额出现增长，但受新车众多、产品品质参差不齐，维修技术差等问题影响，常年占据榜单首位。德、日、法系品牌分别位列二三四名，美系品牌排名第五；韩系车品牌相对较少，且主要靠北京现代车企支撑，旗下领动、途胜等车型投诉量较高。

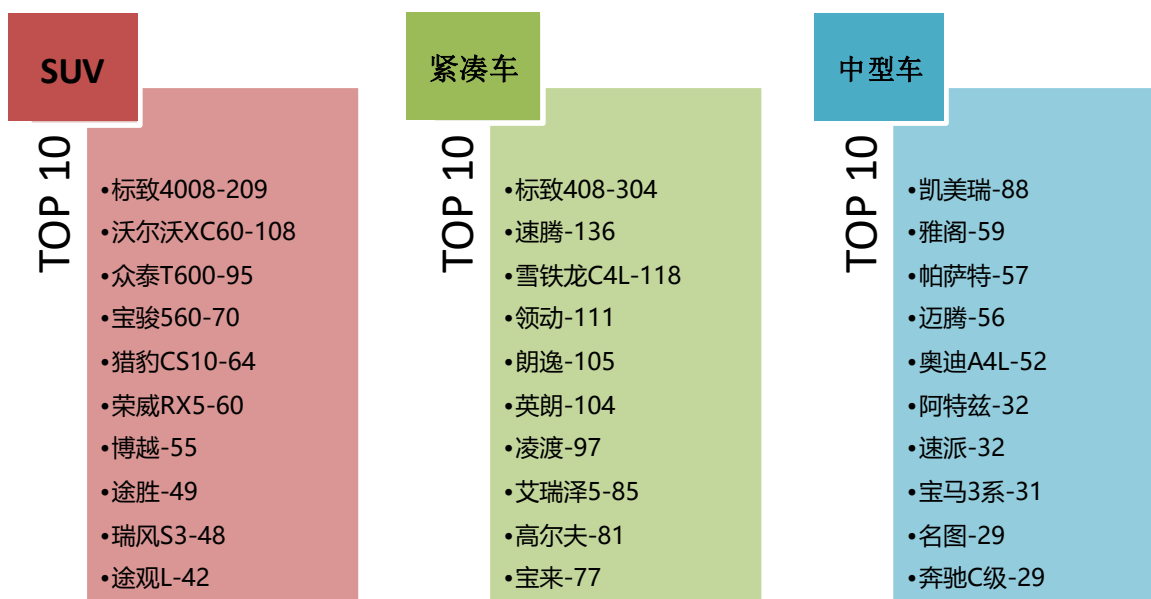
车系	汽车厂商	典型投诉问题
	吉利汽车	发动机异响、电器故障、变速箱顿挫
	一汽-大众	车内异味、变速箱异响、天窗漏水
	广汽本田	飞度发动机冷启动异响
	东风标致	标致 408 发动机故障灯亮、前后桥异响，轮胎开裂
	上汽通用别克	凯越仪表台开裂、发动机漏油
	北京现代	发动机故障、车身电器故障、服务差

四、汽车投诉车型分布

从具体的细分车型来看，10 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，但均是合资品牌，SUV 仅有沃尔沃 XC60 和标致 4008 两款车型上榜。



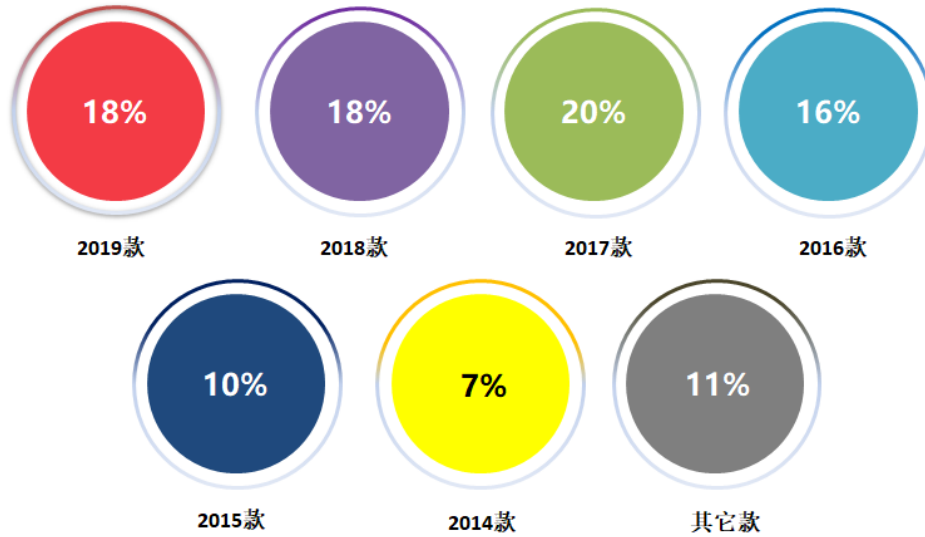
中型车伴随着销量提升的同时，部分车型投诉量开始水涨船高，10月排名延续上月第三位，投诉占比11%，其中，凯美瑞继续位居中型车投诉之首；伴随着MPV车型的增加，市场保有量大幅提升的背景下，MPV投诉份额也开始出现增加。



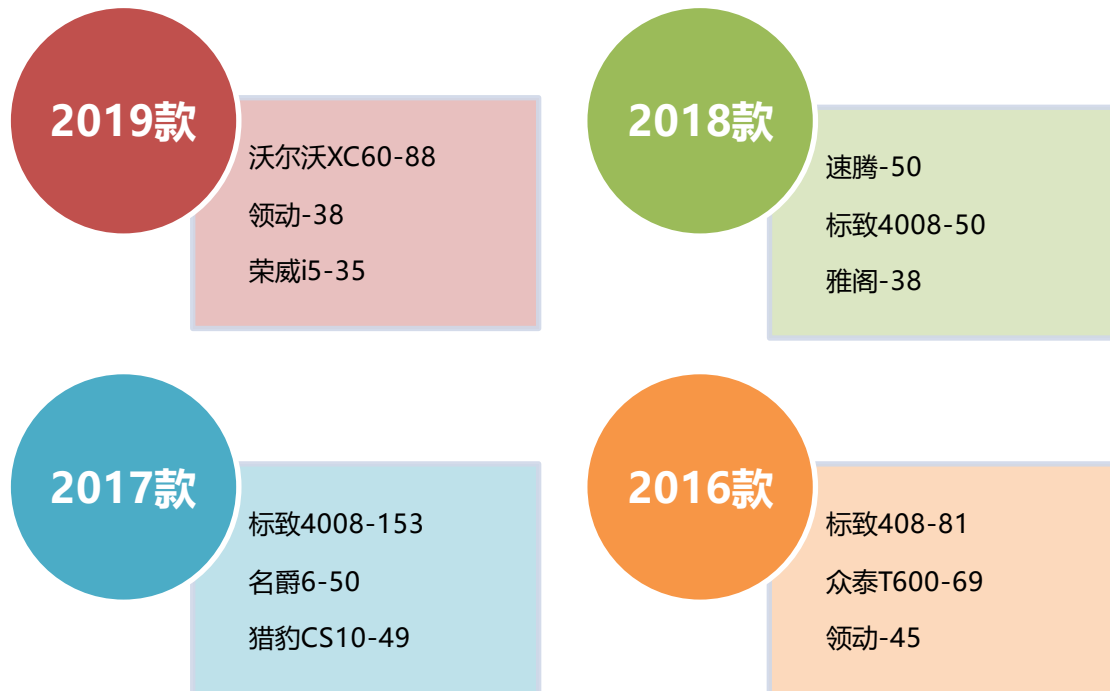
从各细分市场投诉量TOP10榜单来看，各细分市场主力热销车型几乎包揽前几名位置。SUV榜单中，标致4008跃居首位，车身及电气相关质量问题比较集中；沃尔沃XC60位居第二，因车身抖动、加速无力和车内共振连续多月保持强势；紧凑型车榜单中，标致408常年占据榜首位置，烧机油、轮胎开裂问题投诉不断；中型车榜单中，凯美瑞继续保持第一位置，电器故障、部件开裂、减震器漏油等问题严重。

五、汽车投诉车款分布

从投诉的车龄来看，10 月份汽车投诉中，2017 款车型以 19%的份额占据了第一的位置，其中标致 4008 位居首位；2018 款和 2019 款均以 18%的的投诉份额并列第二，其中，2018 款车型中速腾贡献最多，2019 款车型中沃尔沃 XC60 奉献最多。



值得关注的是，伴随着 2019 款新车市场保有量的进一步提升，投诉量继续保持 18%的高份额，沃尔沃 XC60 新款车型质量问题持续爆发，虽然本月有所下滑，但已经连续多月位居首位，对品牌口碑造车较大的负面影响。



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，众

泰 T600、领动位列二三名；值得一提的是标致 4008 和标致 408 两款车型在 2016 款、2017 款和 2018 款车型中均有涉及；领动则出现在 2016 款和 2019 款车型当中，值得引起厂商的重视。

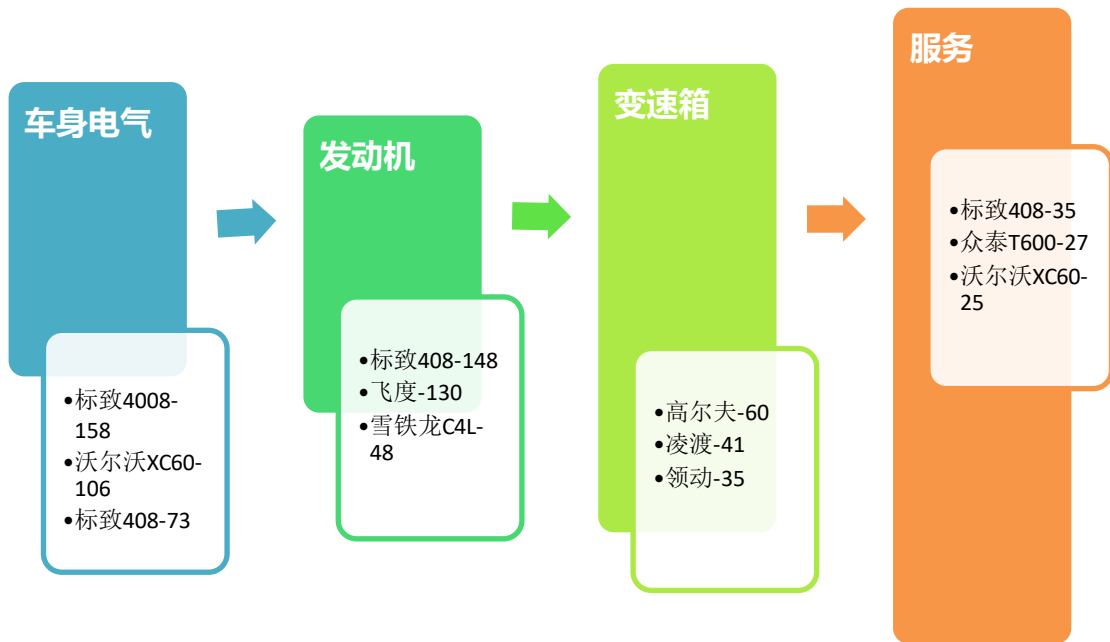
六、汽车投诉问题分布

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 10 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 34%。



车身及电气相关质量投诉车型以标致 4008 和沃尔沃 XC60 等两款车型为主；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，其中标致 408 继续保持强势，飞度紧跟其后；变速箱投诉位居第三，占据 14% 的份额，其中高尔夫、

凌渡等车型变速箱问题较突出；标致 408、众泰 T600 和沃尔沃 XC60 等三款车型由于问题比较集中，且厂商至今无解决方案，导致车主不满，致使三款车型在服务层面投诉位居前三。



从主要投诉问题的具体车型分析，标致 4008 车型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；值得一提的是，标致 408 本月分别在车身及电气、发动机和服务三个问题榜单中上榜，说明不但产品质量问题严重，售后服务问题也很突出；此外，沃尔沃 XC60 同样在车身及电气和服务两个问题榜单中出现，豪车品牌口碑受到较大影响。

七、投诉总结发现

10 月份，国内汽车质量投诉共计 7,860 宗，环比上月再次上涨超过 10%，车型投诉高达三位数的车型上升至 9 款车型，环比上月大增 5 款；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，自主品牌占据四席，分别是吉利、奇瑞、众泰和荣威；投诉车系中合资品牌受款多型杂影响，投诉量占比 60%，较上月大涨 5 个百分点；投诉车款中，2017 款车型以 20% 的份额占据首位，其中标致 4008 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 34% 的大份额占比继续位居首位，标致 4008 车型投诉再次上榜。