

汽车门网 12 月汽车投诉分析报告

2020 年 1 月 5 日

日前，专业汽车质量投诉平台汽车门网发布 2019 年 12 月国内汽车质量投诉分析报告，12 月汽车门网共收集整理（含三方平台）车主有效投诉 7,841 宗，共涉及 698 个车型，环比上月增加 28 个车型；其中，投诉量达 2 位数（含）以上的车型达到 192 个，投诉量达三位数的车型有 5 款，前三名为标致 408、探岳和哈弗 F7，投诉分别达 224、186、157 宗。

就 12 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，较上个月下降两个百分点，自主品牌投诉量环比上涨两个百分点占比约 43%；进口车继续保持了 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 4,267 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 408 投诉量虽有所下降但仍高位运行，导致标致品牌保持投诉第二位，本田品牌受雅阁和飞度车型投诉量集中爆发影响，继续位列品牌第三位。

本月 SUV 继续位列细分车型投诉首位，占比达到 45%，其中探岳和哈弗 F7 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 5 个名额；从投诉的车款来看，2019 款为投诉量最高车款，约占整体 23% 的份额，其中探岳投诉量勇夺魁首；2018 款车型占到了 17% 的比例，雅阁投诉奉献最多；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 33% 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% 的份额。

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 12 月份，汽车门网共收到汽车质量投诉 7,841 宗，其中前十名共计 1,260 宗，占比 16.1%。标致 408 蝉联榜首，发动机烧机油、轮胎开裂等问题较为突出；大众探岳保持第二位，大量车主反馈大灯亮度不足问题；哈弗 F7 因车载互联故障，导航无法使用遭遇集中投诉，投诉量暴增 202%，跃居总车型排行第三位。

2019年12月车型投诉排行TOP20

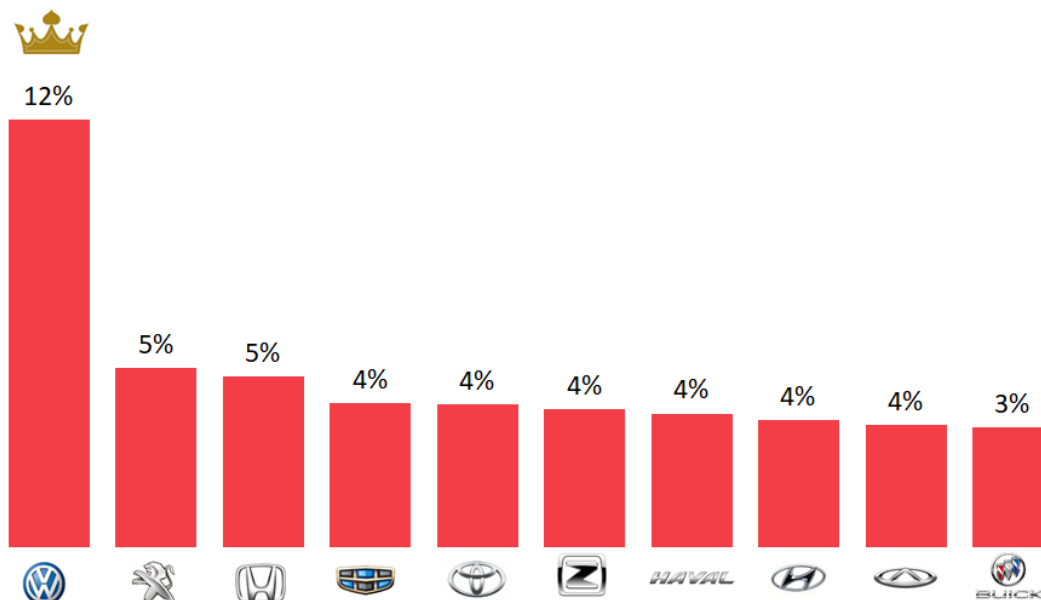
车型	投诉量		环比	典型投诉问题
	12月	11月		
标致408	224	246	-8.94%	发动机烧机油 轮胎开裂
探岳	186	186	0.00%	大灯亮度不足
哈弗F7	157	52	201.92%	车载互联故障 导航无法使用
雪铁龙C4L	113	108	4.63%	发动机烧机油 方向盘松动
速腾	106	94	12.77%	发动机异响 变速器异响顿挫
雅阁	99	67	47.76%	发动机漏油 加速共振明显
猎豹CS10	99	92	7.61%	转向机异响 变速箱故障 无零配件
领动	94	98	-4.08%	发动机烧机油 变速箱异响
朗逸	91	113	-19.47%	车内异味 变速箱异响
凯美瑞	91	80	13.75%	中控台开裂 半轴渗漏
迈腾	84	64	31.25%	车内异味 变速箱机电单元故障
飞度	84	102	-17.65%	发动机冷启动异响
明锐	80	57	40.35%	变速器故障灯亮
英朗	76	70	8.57%	发动机异响 变速器异响顿挫
长安CS35 PLUS	71	20	255.00%	胎压监测不显示数值
凯越	71	53	33.96%	仪表台开裂
传祺GS4	70	55	27.27%	下摆臂胶套开裂 发动机异响
途胜	67	50	0.34	发动机动力变弱 油耗变高
宝来	64	55	16.36%	发动机异响抖动
奥迪A4L	64	55	16.36%	车内异味 发动机漏防冻液

数据来源：汽车门网

汽车门网www.qichemen.com

一、汽车投诉品牌分布

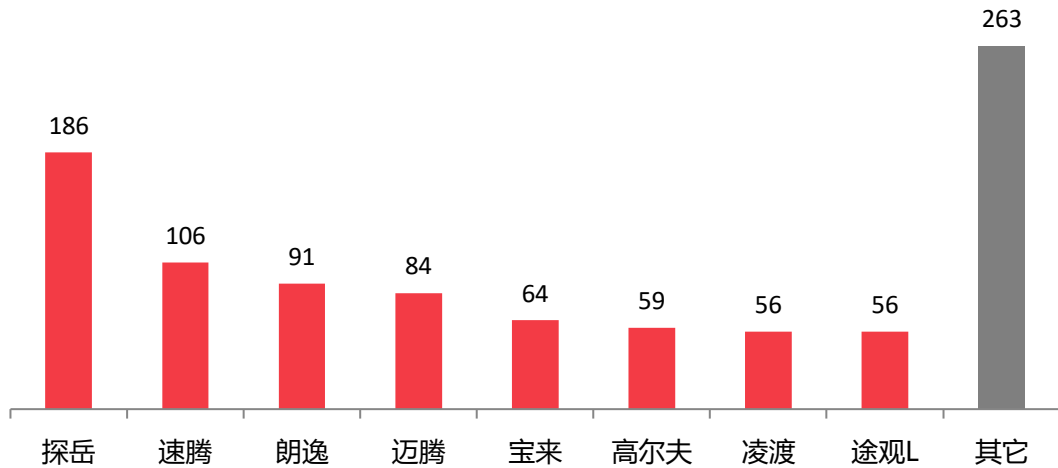
2019年12月份，前十大品牌投诉量累计达3,625宗，约占整体投诉41%的份额，前十大投诉品牌中，自主合资4:6分，大众、标致、本田排名前三保持不变，众泰品牌上升两位仅次于丰田品牌，别克品牌下滑至第十名。



12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，其中探岳车型投诉猛增位居榜首，投诉量达186宗；标致品牌排名第二，标致408车型仍是质量投诉的主要贡献者，发动机、轮胎问题投诉持续突出；本田品牌排名保持第三位，雅阁加速共振、飞度发动机异响问题仍是投诉重点。

（一）大众品牌重点投诉车型分析

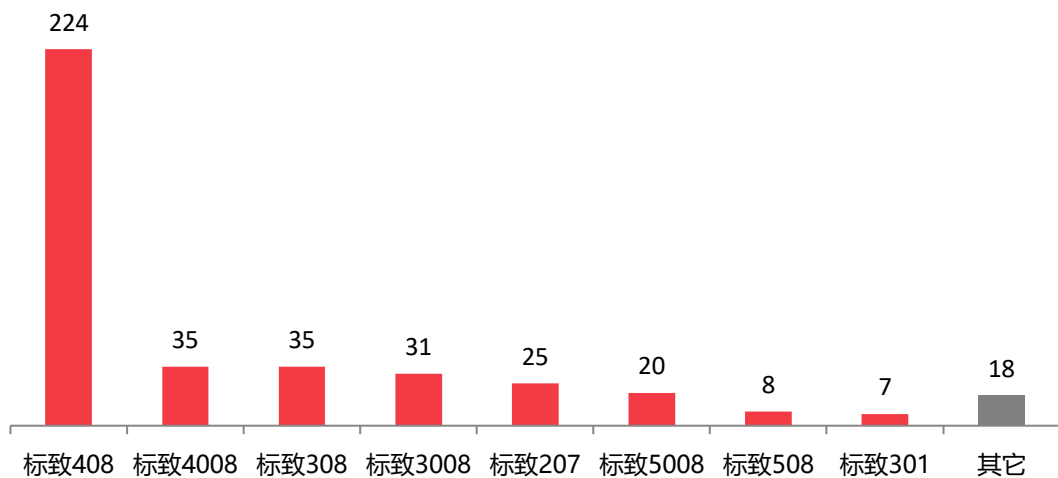
大众品牌12月共投诉966宗，环比有所上涨，共30款车型遭受投诉，其中探岳车型投诉集中爆发，投诉量达到186宗位居大众品牌首位，速腾、朗逸和迈腾等热销车型均出现一定量的投诉。



投诉涉及质量问题层面，主要以车身及电气和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

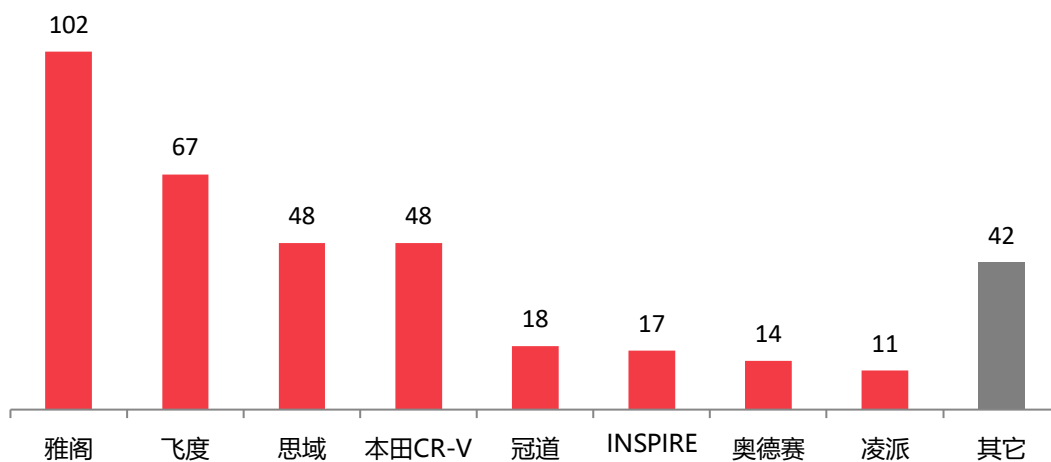
标致品牌 12 月共投诉 403 宗，环比上月有所下滑；投诉共涉及旗下 12 款车型，标致 408 投诉量虽有一定程度下跌但仍是最大贡献者，本月标致 4008 和标致 308 车型投诉继续下滑，其它车型投诉量整体较小。



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，主要涉及车机卡顿、发动机抖动、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，说明问题持续未得到改善。

（三）本田品牌重点投诉车型分析

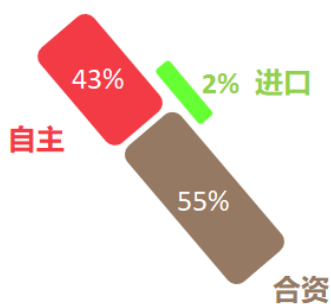
本田品牌 12 月投诉共 367 宗，环比上月小幅下滑，投诉涉及到 2018 款车型，其中雅阁车型投诉继续一枝独秀，飞度、思域等车型均出现一定量的投诉。



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

12 月份 7,841 宗投诉中，合资品牌投诉量 4,267 宗，占比 55%，自主品牌投诉量 3,388 宗，占比 43%；进口品牌投诉量继续占据 2% 的份额。



类别	投诉量	占比
合资	4267	55%
自主	3388	43%
进口	186	2%

（一）合资品牌重点投诉车企

从 12 月合资企业投诉量来看，一汽-大众投诉量位居合资车企第一位，探岳车型问题集中爆发，投诉量高居榜首，大灯亮度不够成为投诉重点；此外，速腾、高尔夫等车型投诉居高不下，使得一汽-大众车企投诉位居首位；东风标致投诉量位居合资车企第二位，标致 408 投诉量有所下降，但仍贡献最多，轮胎开裂、烧机油等问题投诉不断；此外，标致 4008 和标致 308 等车型也有不同程度贡献；上汽大众朗逸、凌度等热销车型投诉量持续走高，质量

层面涉及方向盘抖动、变速箱异响、车内异味等问题，位居合资车企第三的位置；



北京现代因领动车型投诉的贡献，在合资车企中一直榜上有名，本月继续保持第四的位置。别克英朗发动机变速箱异响顿挫等问题严重，本田雅阁发动机抖动等问题投诉不断，使上汽通用别克和广汽本田分别继续保持合资车企投诉榜第五、第六的位置。

（二）自主品牌重点投诉车企

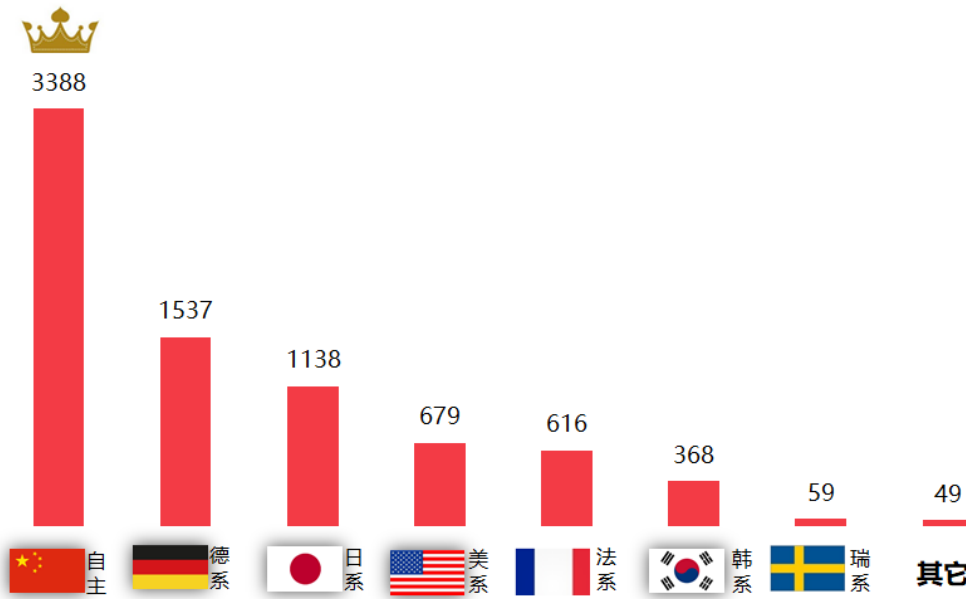
12月自主车企投诉中，长城汽车迅速崛起，热销车型哈弗F7投诉最多，车载互联层面故障投诉最多；吉利汽车下滑至第二位，热销车型帝豪和博越最多，质量层面发动机异响、变速箱顿挫问题严重；众泰汽车投诉上升明显，位居自主品牌第三位，主要投诉以众泰T600为主，涉及变速箱异响、车身生锈和轮胎吃胎故障。



本月奇瑞汽车保持自主车企投诉第四名，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；长安汽车位居自主车企投诉榜单第五的位置，旗下车型均有涉及，但质量问题层面比较分散；上汽荣威由于荣威RX5、荣威i5投诉稳定使其保持自主车企第六的位置，发动机异响、变速箱顿挫及车身及电气层面依然是主要投诉问题。

三、汽车投诉车系分布

从投诉车型国别来看，12 月份自主品牌投诉量达到 3,388 宗，位居车系首位，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；德系品牌以 1,537 宗排名第二，受大众旗下热销车型探岳和速腾等保有量较大影响，投诉主要以大灯亮度不够、变速箱故障为主，问题比较集中；日系品牌投诉 1,138 宗排名第三，雅阁、飞度、凯美瑞等热销车型多月出现在排行榜中。

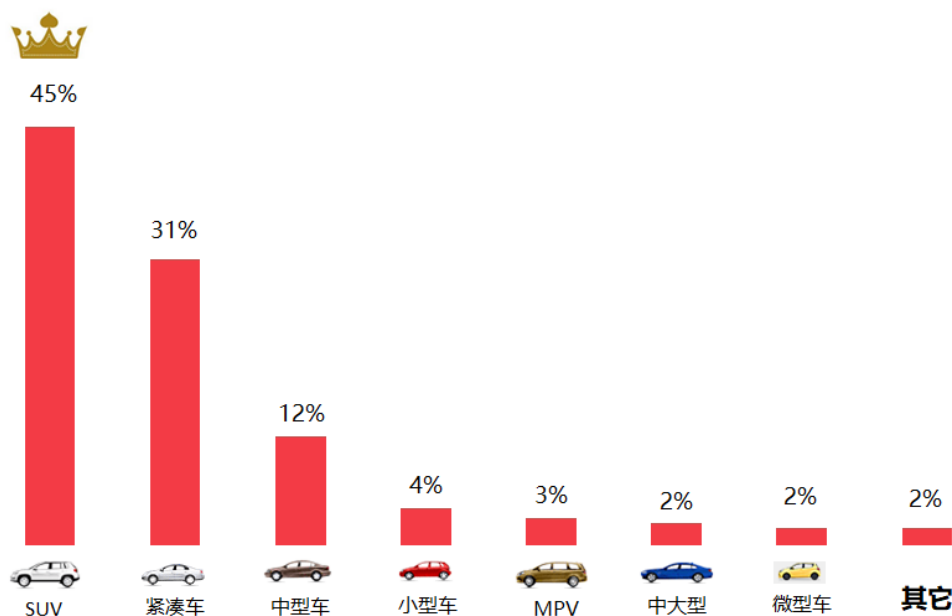


由于自主品牌近年来发展迅猛，尤其是 SUV 市场的爆发，助推自主品牌投诉份额出现增长，但受新车众多、产品品质参差不齐，维修技术差等问题影响，常年占据榜单首位。德、日、美系品牌分别位列二三四名，美系品牌排名第四；韩系车品牌相对较少，且主要靠北京现代车企支撑，旗下领动、途胜等车型投诉量较高。

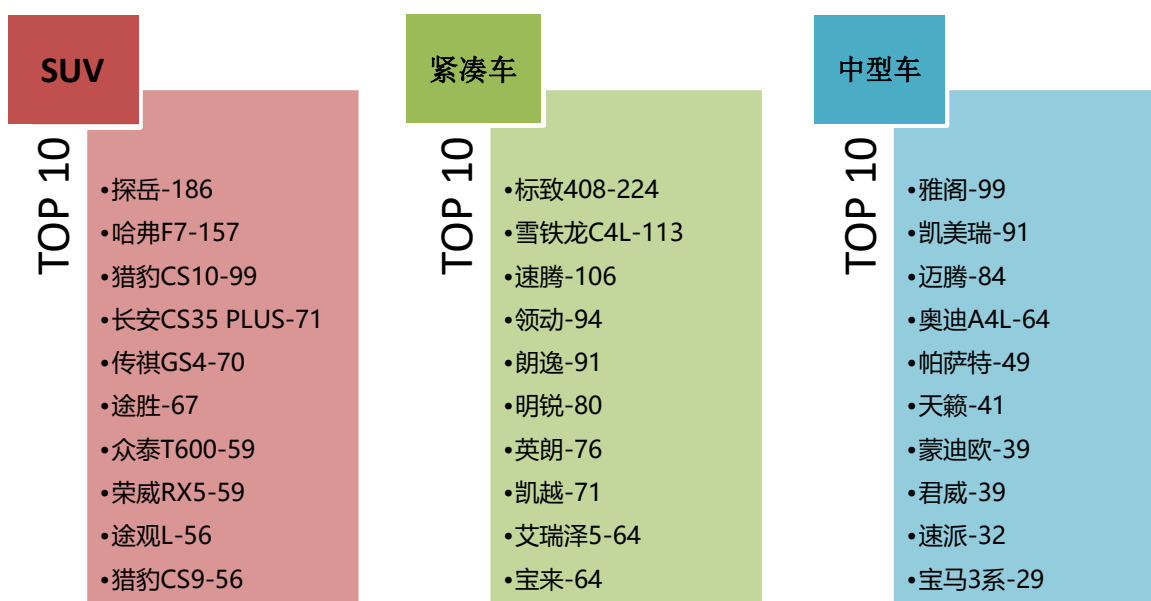
车系	汽车厂商	典型投诉问题
	吉利汽车	发动机异响、电器故障、变速箱顿挫
	一汽-大众	探岳大灯亮度不够
	广汽本田	雅阁发动机抖动
	上汽通用别克	别克英朗发动机、变速箱顿挫异响
	东风标致	标致 408 正时皮带掉毛、烧机油、轮胎开裂
	北京现代	发动机故障灯亮、变速箱异响

四、汽车投诉车型分布

从具体的细分车型来看，12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5款，但均是合资品牌，SUV中，大众探岳、哈弗F7和猎豹CS10等三款车型上榜。



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，12月排名延续上月第三位，占比12%，其中雅阁和凯美瑞多月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。

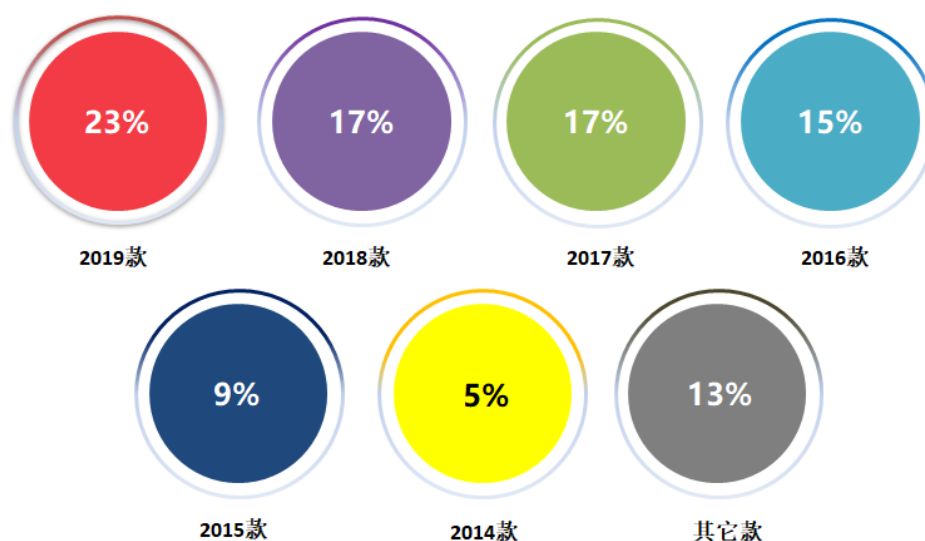


从各细分市场投诉量TOP10榜单来看，各细分市场主力热销车型几乎包揽前几名位置。

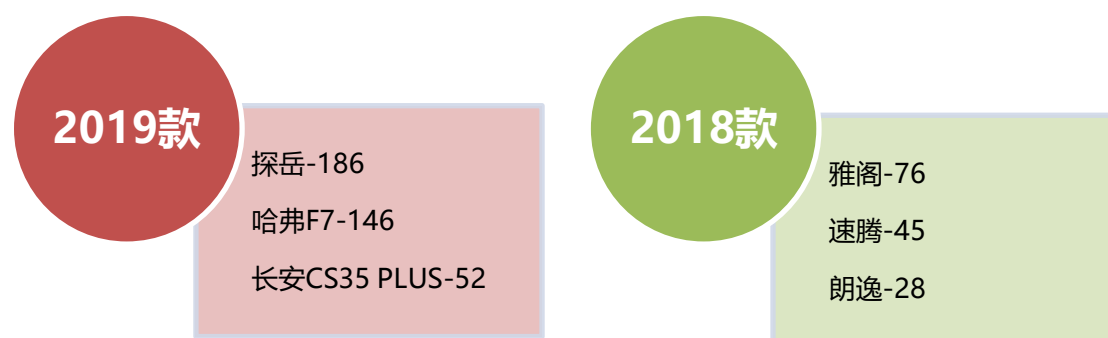
SUV 榜单中，大众探岳继续保持首位，车身及电气相关质量问题比较集中；哈弗 F7 异军突起，位居第二，因发动机异响、变速箱故障和刹车偏软本月强势上升；紧凑车榜单中，标致 408 常年占据榜首位置，烧机油、轮胎开裂和正时皮带掉毛等问题投诉不断；中型车榜单中，雅阁替代凯美瑞位置位居首位，发动机漏油、半轴渗油和中控台开裂、等问题严重。

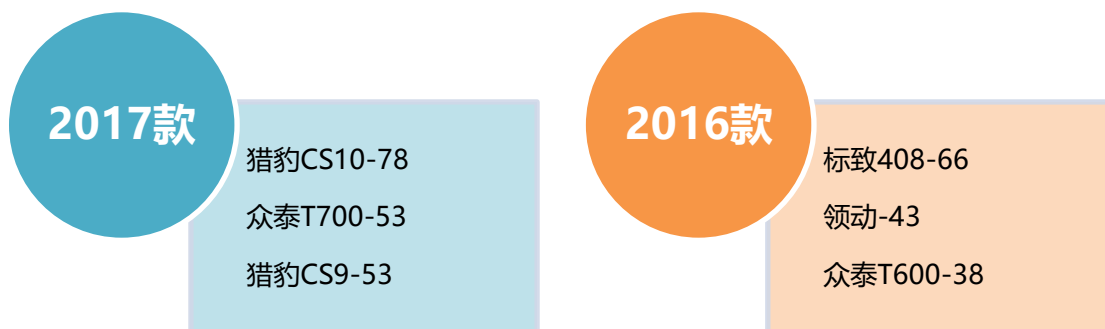
五、汽车投诉车款分布

从投诉的车龄来看，12 月份汽车投诉中，2019 款车型以 23% 的份额占据了第一的位置，其中大众探岳位居首位，其次是哈弗 F7；2018 款以 17% 的投诉份额位居第二，雅阁贡献最多，其次是速腾。



值得注意的是，伴随着 2019 款新车市场保有量的进一步提升，投诉量跃升至 23% 的高份额，一汽-大众探岳大灯问题集中爆发，12 月位居同级车首位，作为大众的主打 SUV 车型，产品质量不断爆发，产品口碑受到较大的伤害。





2017 款车型投诉占比与 2018 款持平，代表车型主要是自主品牌，其中猎豹旗下车型猎豹 CS10 和猎豹 CS9 等两款车型上榜。2016 款车型中，标致 408 位列排名首位，轮胎开裂、烧机油等问题至今无解，领动、众泰 T600、位列二三位。

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 12 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 33%。





车身及电气相关质量投诉继续保持占比第一的份额，代表车型探岳投诉一枝独秀；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，飞度紧跟其后；变速器投诉位居第三，占据 14%的份额，其中大众品牌旗下车型高尔夫、明锐等车型变速器问题较突出；值得注意的是哈弗 F7 伴随着销量的提升，产品质量问题开始集中爆发，而且在售后服务层面也比较差，导致车主不满。



从主要投诉问题的具体车型分析，探岳车型在车身及电气层面投诉榜跃居榜首，说明产品质量问题爆发较为严重；更值得一提的是，标致 408 本月在发动机和服务两大问题榜单中上榜，说明不但产品质量问题严重，而且售后服务极差。

七、投诉总结发现

12 月份，国内汽车质量投诉共计 7,841 宗，环比上月上涨约 6%，车型投诉达三位数的车型继续保持 5 款车型；投诉品牌中，大众、标致和本田继续位居前三位；前十大投诉品牌中，自主品牌占据四席，分别是吉利、众泰、哈弗和奇瑞，其中哈弗名次上涨较快；投诉车系中合资品牌受款多型杂影响，投诉量继续占比 55%的高份额，但较上月下滑两个百分点；投诉车款中，2019 款车型以 23%的份额占据首位，其中探岳位居榜单第一；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 33%的大份额占比继续位居首位。