

汽车门网 1 月汽车投诉分析报告

2020 年 2 月 5 日

日前,专业汽车质量投诉平台汽车门网发布了2020年1月国内汽车质量投诉分析报告,1月汽车门网共收集整理(含三方平台)车主有效投诉5,813宗,共涉及609个车型,受春节假期影响,投诉量环比上月减少90个车型;其中,投诉量达2位数(含)以上的车型达到140个,投诉量达三位数的车型有3款,分别为哈弗F7、帕萨特和标致408,投诉分别达167、154、105宗。

就1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54%的份额,较上个月下降一个百分点,自主品牌投诉量环比上涨一个百分点,占比约44%;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3,171宗。大众品牌因旗下车型众多且投诉量较高排名首位,旗下帕萨特、探岳等多款热销车型上榜;本田雅阁和飞度车型投诉量仍高位运行,导致本田品牌上升至投诉第二位,哈弗品牌受哈弗F7车型投诉量持续集中爆发影响,跃居品牌投诉第三位。

本月SUV继续位列细分车型投诉首位,占比达到44%,其中哈弗F7和探岳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;从投诉的车款来看,2019款为投诉量最高车款,约占整体26%的份额,其中哈弗F7投诉勇夺魁首;2017款车型占到了18%的比例,猎豹CS10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:

2020年1月份,汽车门网共收到汽车质量投诉5,813宗,其中前十名共计973宗,占比16.7%。哈弗F7投诉继续增长跃居榜首,车载互联故障、导航无法使用等问题遭遇集中投诉;大众帕萨特因大量车主投诉A柱碰撞测试不合格问题投诉量暴涨214.29%,跃居投诉第二位;标致408位居第三,发动机烧机油、轮胎开裂等问题投诉严重。

2020年1月车型投诉排行TOP20

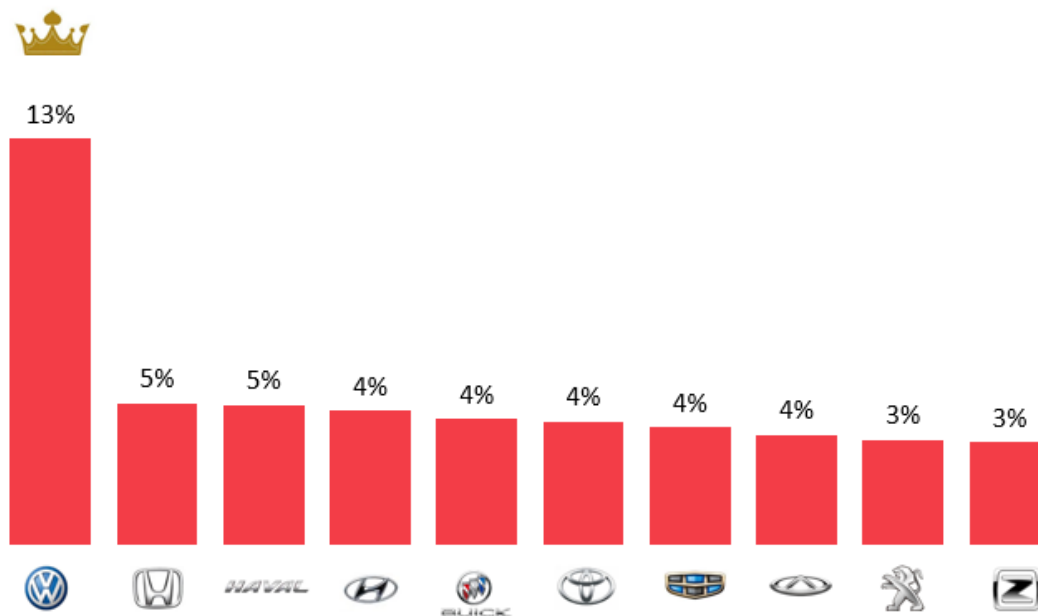
车型	投诉量		环比	典型投诉问题
	2020年1月	2019年12月		
哈弗F7	167	157	6.25%	车载互联故障 导航无法使用
帕萨特	154	49	214.29%	A柱碰撞测试不合格
标致408	105	224	-53.13%	发动机烧机油、轮胎开裂
探岳	95	186	-48.87%	大灯亮度不足
朗逸	85	91	-6.15%	车内异味 变速箱异响
雪铁龙C4L	85	113	-24.69%	发动机烧机油 方向盘松动
领动	76	94	-19.40%	发动机烧机油、变速箱异响
英朗	70	76	-7.41%	发动机异响 变速器异响顿挫
猎豹CS10	69	99	-30.99%	转向异响、变速箱故障、无零配件
速腾	67	106	-36.84%	发动机异响 变速器顿挫
凯美瑞	66	91	-27.69%	仪表台开裂、半轴渗油
雅阁	63	99	-36.62%	方向盘卡顿、发动机漏油
凯越	60	71	-15.69%	仪表台开裂
迈腾	57	84	-31.67%	车内异味、变速箱机电单元故障
长安CS35 PLUS	57	71	-19.61%	胎压监测故障
飞度	56	84	-33.33%	冷车启动异响
荣威RX5	53	59	-9.52%	变速箱顿挫异响、发动机异响
帝豪	53	62	-13.64%	车载互联故障、发动机异响
宝来	50	64	-21.74%	发动机异响抖动
艾瑞泽5	50	64	-21.74%	车门生锈、减震异响、方向盘抖动

数据来源：汽车门网

汽车门网www.qichemen.com

一、汽车投诉品牌分布

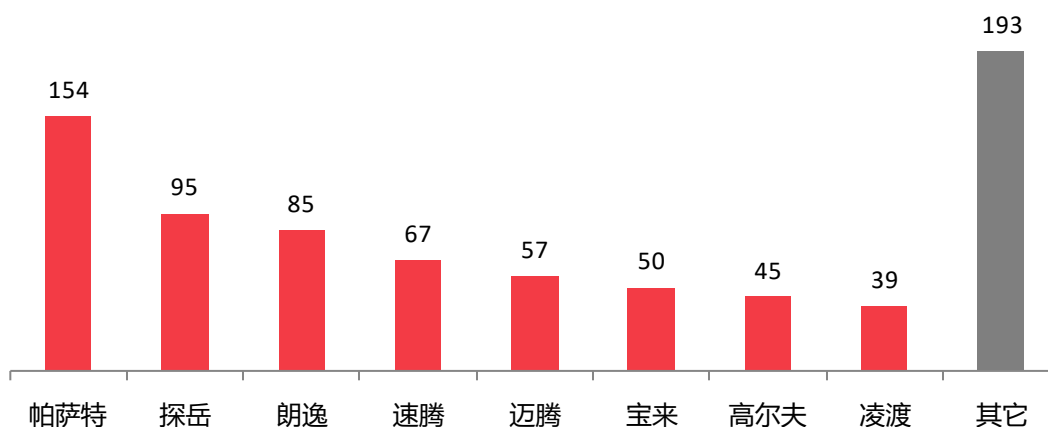
2020年1月份，前十大品牌投诉量累计达2,890宗，约占整体投诉50%的份额，前十大投诉品牌中，自主合资4:6分，大众排名第一保持不变，本田和哈弗分别上升至第二、第三的位置，现代品牌和别克品牌分别上升至第四、第五名，丰田、吉利紧跟其后，标致、众泰品牌分别下滑至第九、第十名。



1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，其中帕萨特车型投诉猛增位居榜首，投诉量达186宗；本田品牌排名上升至第二位，雅阁方向盘卡顿、发动机漏油、飞度冷启动异响问题仍是投诉重点；哈弗品牌排名第三位，哈弗F7是投诉量主要贡献者，车载互联故障、导航无法使用等仍然是投诉重点。

（一）大众品牌重点投诉车型分析

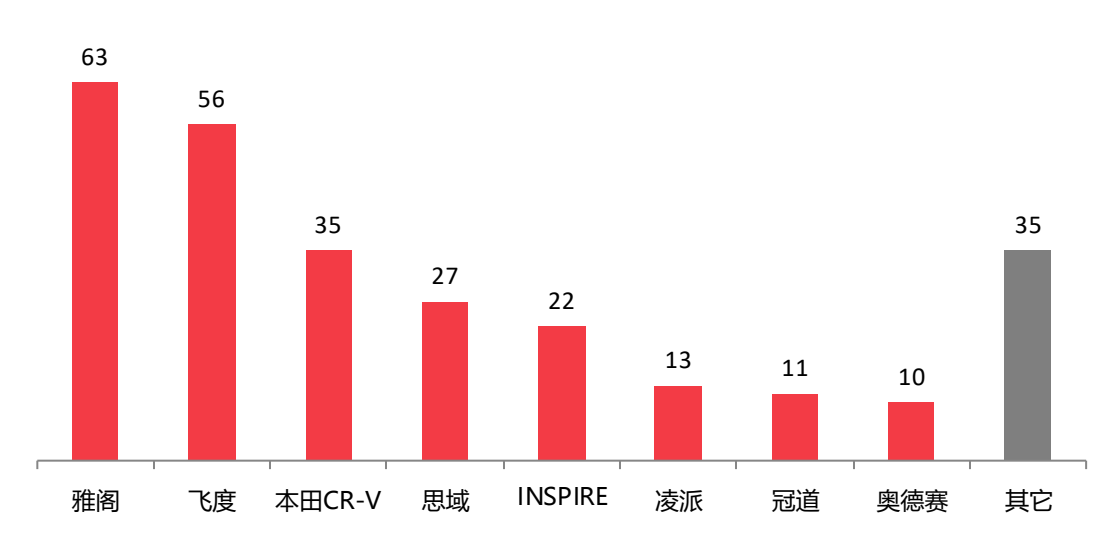
大众品牌1月共投诉785宗，环比有所下降，共27款车型遭受投诉，其中帕萨特车型投诉集中爆发，投诉量达到154宗位居大众品牌首位，探岳、朗逸和速腾等热销车型均出现一定量的投诉。



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）本田品牌重点投诉车型分析

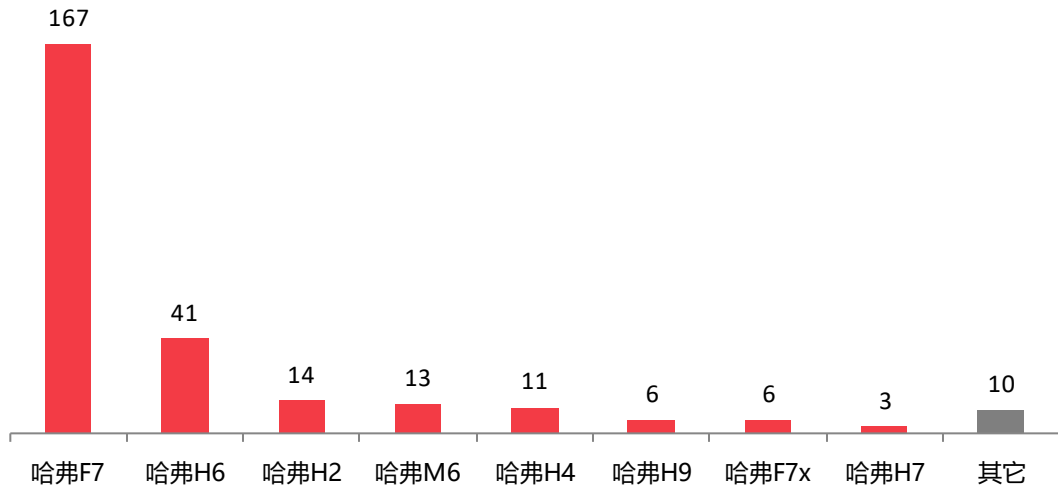
本田品牌 1 月共投诉 272 宗，环比上月有大幅下滑；投诉共涉及旗下 19 款车型，其中雅阁、飞度车型投诉贡献较大，CR-V、思域等车型均出现一定量投诉。



质量投诉层面，雅阁以方向卡顿、发动机漏油等质量问题为主，飞度投诉以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。

（三）哈弗品牌重点投诉车型分析

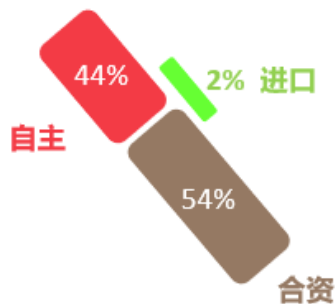
哈弗品牌 1 月投诉共 269 宗，环比上月小幅下滑，投诉涉及到 12 款车型，其中哈弗 F7 车型投诉继续一枝独秀，哈弗 H6、哈弗 H2 等车型均出现一定量的投诉。



哈弗质量投诉涉及层面比较集中，主要以哈弗 H7 车载互联故障、导航无法使用为主，使得车身及电器层面质量投诉占比居高不下，投诉车款主要集中在 2019 款未出保车型，应引起厂商关注，及时做好售后服务。

二、汽车投诉品牌类型分布

2020 年 1 月份 5,813 宗投诉中，合资品牌投诉量 3,171 宗，占比 54%，自主品牌投诉量 2,547 宗，占比 44%；进口品牌投诉量继续占据 2%的份额。



类别	投诉量	占比
合资	3171	54%
自主	2547	44%
进口	95	2%

（一）合资品牌重点投诉车企

从 1 月合资企业投诉量来看，上汽-大众投诉量位居合资车企第一位，帕萨特车型问题集中爆发，投诉量大幅上涨，A 柱碰撞测试不合格成为投诉重点；此外，朗逸车型投诉居高不下，使得上汽-大众车企投诉位居首位；一汽-大众投诉量位居合资车企第二位，探岳投诉量有所下降，但仍贡献最多，大灯不亮问题投诉不断；此外，速腾和迈腾等车型也有不同程度贡献；北京现代热销车型领动投诉量持续走高，质量层面涉及发动机烧机油、变速箱异响等问题，位居合资车企第三的位置；



上汽通用别克因英朗、凯越等车型投诉的贡献，在合资车企中一直榜上有名，本月位居合资车企第四的位置。标致 408 车型发动机烧机油、轮胎开裂等问题投诉大幅下降，使得东风标致跌至合资车企投诉榜第五的位置。本田雅阁发动机漏油、方向盘卡顿等问题投诉不断，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

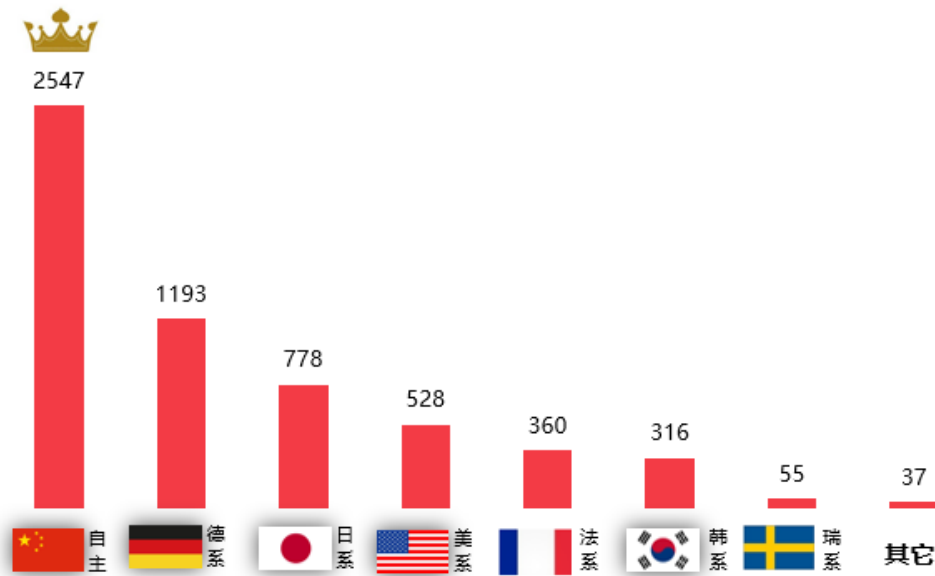
1 月自主车企投诉中，长城汽车继续位居第一，热销车型哈弗 F7 投诉最多，车载互联层面故障投诉最多；吉利汽车保持第二位，热销车型帝豪和博越最多，质量层面发动机异响、变速箱顿挫问题严重；奇瑞汽车投诉上升明显，位居自主品牌第三位，主要投诉以艾瑞泽 5 为主，涉及减震异响、车门生锈和方向盘抖动等。



本月众泰汽车降至自主车企投诉第四名，旗下车型众泰 T600 仍然是投诉大户，质量问题以变速箱异响、车身生锈为主；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，1月份自主品牌投诉量达到2,547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1,193宗排名第二，受大众旗下热销车型帕萨特投诉集中爆发影响，投诉主要以A柱碰撞测试不合格为主，问题比较集中；日系品牌投诉778宗排名第三，凯美瑞、雅阁、飞度等热销车型多月出现在排行榜中。

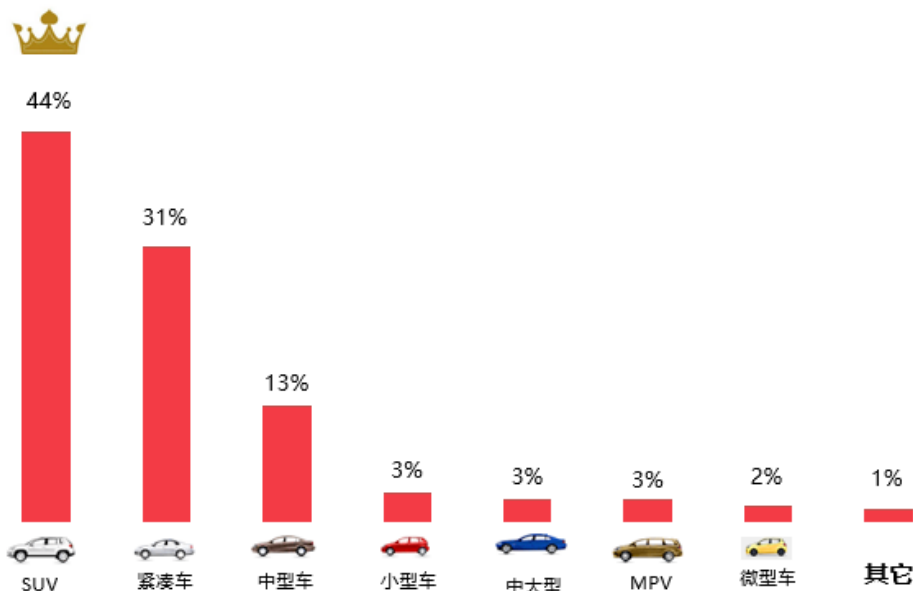


由于自主品牌近年来发展迅猛，尤其是SUV市场的爆发，助推自主品牌投诉份额出现增长，但受新车众多、产品品质参差不齐，维修技术差等问题影响，常年占据榜单首位。德、日、美系品牌分别位列二三四名，美系品牌排名第四；韩系车品牌相对较少，且主要靠北京现代车企支撑，旗下领动、途胜等车型投诉量较高。

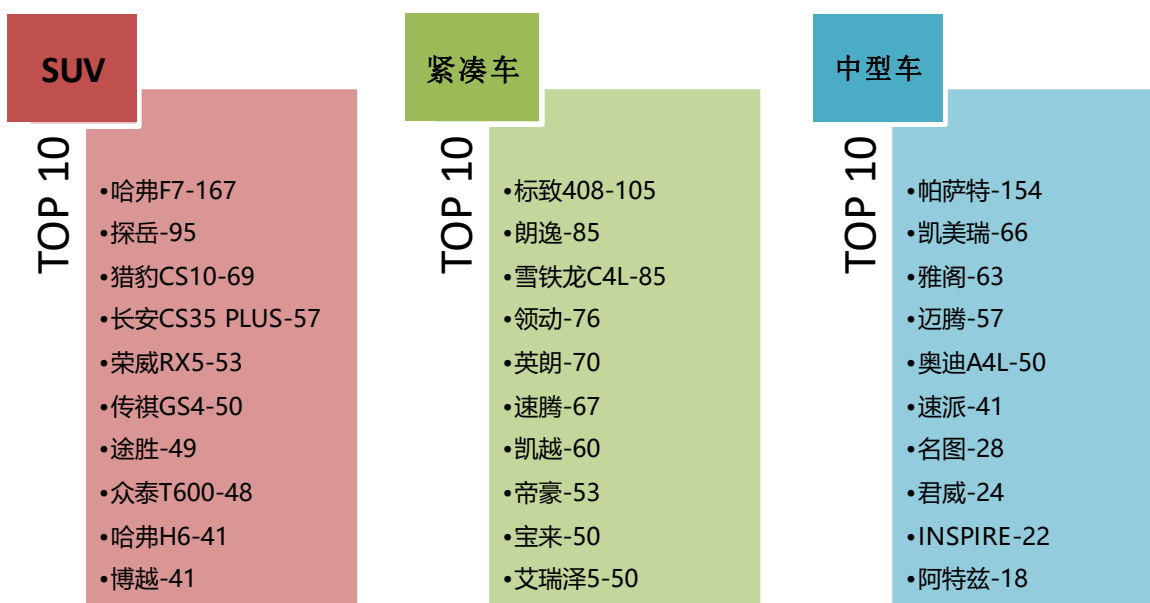
车系	汽车厂商	典型投诉问题
	长城汽车	哈弗 F7 车载互联故障、导航无法使用
	上汽-大众	帕萨特 A 柱碰撞测试不合格
	广汽本田	雅阁方向盘卡顿、发动机漏油
	上汽通用别克	别克英朗发动机异响、变速箱顿挫异响
	东风标致	标致 408 发动机烧机油、轮胎开裂
	北京现代	领动发动机烧机油、变速箱异响

四、汽车投诉车型分布

从具体的细分车型来看，1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6款，但均是合资品牌，SUV中，哈弗F7、大众探岳和猎豹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，1月排名延续上月第三位，占比13%，其中帕萨特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。

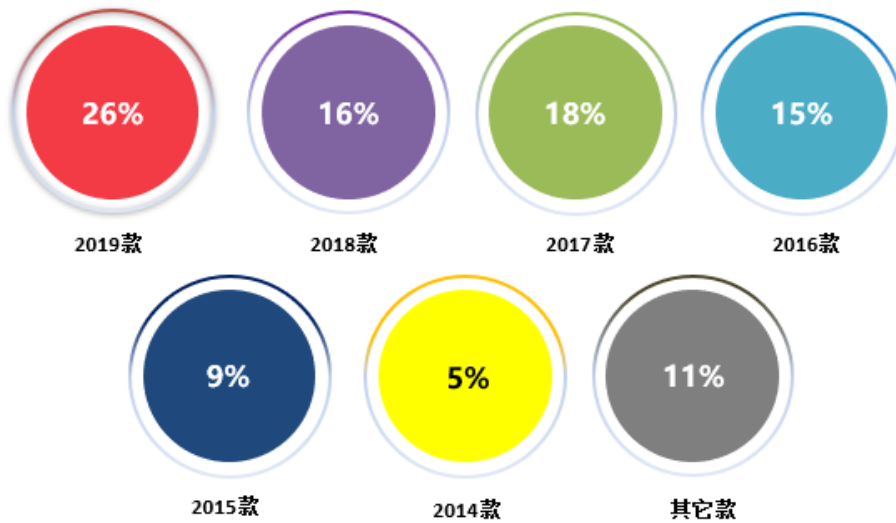


从各细分市场投诉量TOP10榜单来看，各细分市场主力热销车型几乎包揽前几名位置。SUV榜单中，哈弗F7跃居首位，车载互联相关质量问题强势上升；大众探岳因大灯不亮问

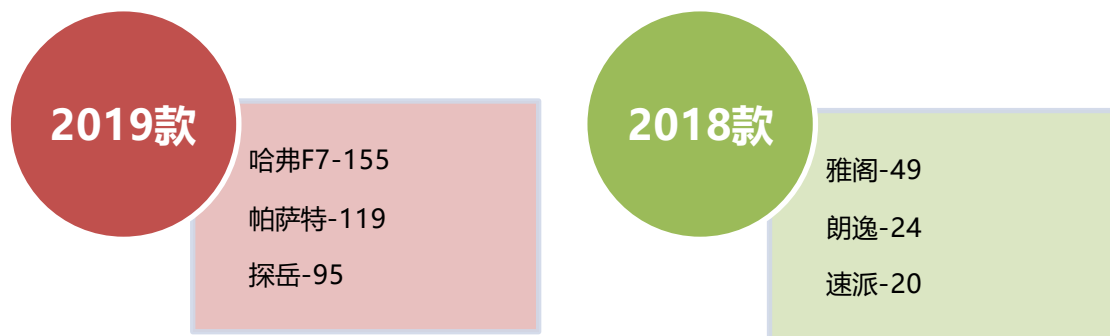
题比较集中，位居第二；紧凑车榜单中，标致 408 常年占据榜首位置，烧机油、轮胎开裂等问题投诉不断；中型车榜单中，帕萨特替代雅阁位置位居首位，A 柱碰撞不合格问题投诉严重。

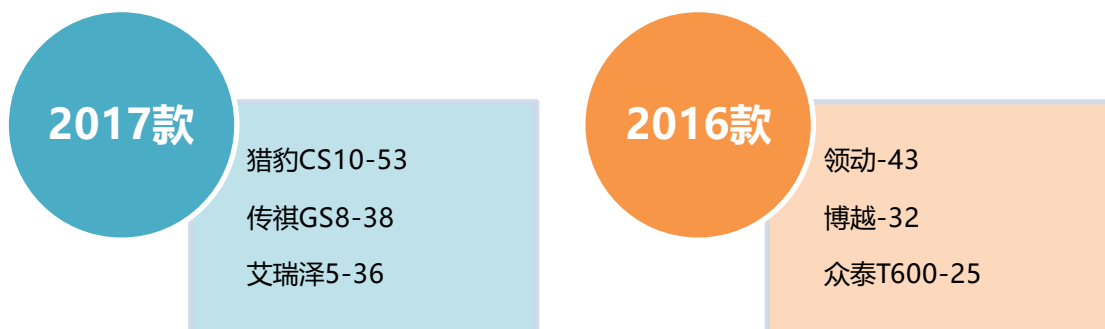
五、汽车投诉车款分布

从投诉的车龄来看，1 月份汽车投诉中，2019 款车型以 26% 的份额占据了第一的位置，其中哈弗 F7 位居首位，其次是大众帕萨特；2017 款以 18% 的投诉份额位居第二，猎豹 CS10 贡献最多，其次是传祺 GS8。



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 26% 的高份额，上汽-大众帕萨特 A 柱碰撞测试不合格问题集中爆发，1 月位居同级车首位，作为大众的主打车型，产品质量集中爆发，产品口碑受到较大的伤害。





2017 款车型投诉占比 18%，代表车型主要是自主品牌，其中猎豹 CS10、传祺 GS8 和艾瑞泽 5 等车型上榜。2018 款车型中，雅阁列排名首位，方向盘卡顿、发动机漏油等问题至今无解，朗逸、速派位列二三位。

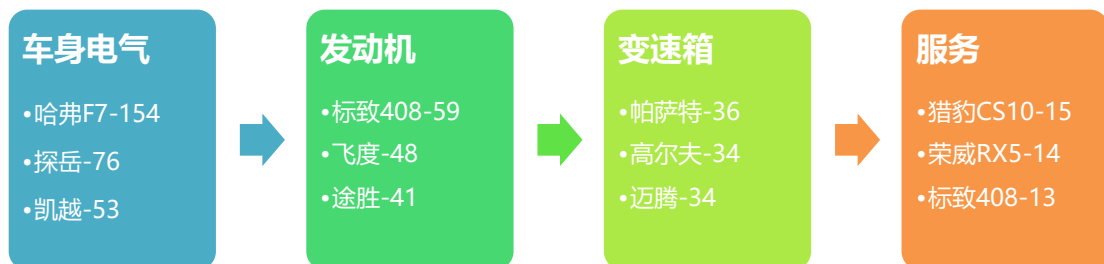
六、汽车投诉问题分布

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 1 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继续保持占比第一的份额，代表车型哈弗 F7 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；变速箱投诉位居第三，占据 14% 的份额，其中大众品牌旗下车型帕萨特、迈腾等车型变速箱问题较突出；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，哈弗 F7 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

1 月份，国内汽车质量投诉共计 5,813 宗，受春节长假影响，投诉量环比上月大降约 26%，车型投诉达三位数的车型有 3 款车型；前十大投诉品牌中，自主品牌占据四席，分别是哈弗、吉利、奇瑞和众泰，其中哈弗名次上涨较快，跃居首位；投诉车系中，合资品牌受款多型杂影响，投诉量继续占比 54% 的高份额，但较上月下滑一个百分点；投诉车款中，2019 款车型以 26% 的份额占据首位，其中哈弗 F7 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。