

# 汽车门网 2 月汽车投诉分析报告

2020 年 3 月 5 日

日前,专业汽车质量投诉平台汽车门网发布了 2020 年 2 月国内汽车质量投诉分析报告,2 月汽车门网共收集整理(含三方平台)车主有效投诉 2,604 宗,受疫情影响,全国出行管制,车辆使用率降低,投诉量下滑明显。共涉及 450 个车型,环比上月减少 159 个车型;其中,投诉量达 2 位数(含)以上的车型达到 60 个,其中排名前三位的是帕萨特、飞度和凯美瑞,投诉分别达 82、64、52 宗。

就 2 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 56%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三个百分点占比约 41%;进口车上涨一个百分点达到了 3%的份额。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 1,463 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、朗逸等多款热销车型上榜;本田飞度和思域投诉较高,导致本田品牌站稳了投诉第二的位置,丰田品牌受凯美瑞车型投诉量占比增加的影响,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 41%,其中哈弗 F7 和途胜等车型投诉量均较大;紧凑车投诉量占比排名第二,其中本田思域跃居首位;从投诉的车款来看,2019 款为投诉量最高车款,约占整体 24%的份额,其中大众帕萨特投诉勇夺魁首;2018 款车型占到了 16%的比例,本田雅阁投诉奉献最多;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 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 23%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 2 月份,汽车门网共收到汽车质量投诉 2,604 宗,其中前十名共计 479 宗,占比 18.4%。大众帕萨特车型占比增长跃居榜首,A 柱碰撞测试不合格问题遭遇车主集中投诉;本田飞度因发动机异响、无法启动等投诉影响,跃居投诉第二位;丰田凯美瑞位居第三,仪表台开裂、半轴渗油等问题严重。

## 2020年2月车型投诉排行TOP20

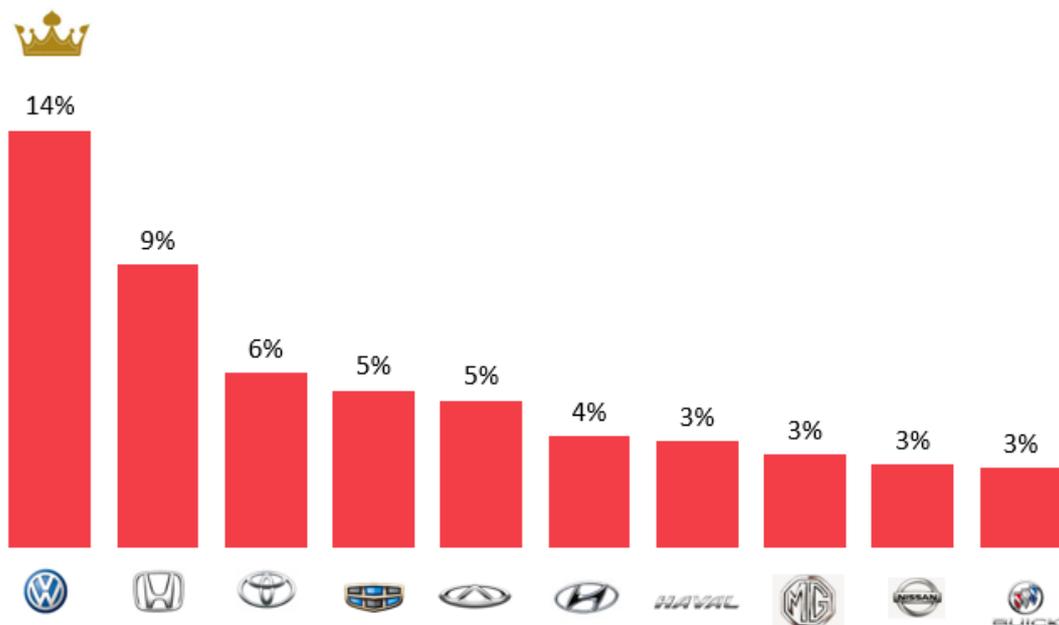
车型	投诉量		环比	典型投诉问题
	2月	1月		
帕萨特	83	154	-46.10%	A柱碰撞测试不合格
飞度	64	56	14.29%	发动机异响、无法启动
凯美瑞	52	66	-21.21%	仪表台开裂、半轴渗油
思域	52	27	92.59%	轮胎起皮
朗逸	49	85	-42.35%	车内异味、变速器异响
雅阁	42	63	-33.33%	转向系统卡滞
艾瑞泽5	35	50	-30.00%	车门生锈、减震异响、方向盘抖动
帝豪	35	53	-33.96%	车身生锈、发动机异响
速腾	35	67	-47.76%	发动机、变速箱异响
哈弗F7	32	164	-80.49%	电瓶故障、影音系统故障
凯越	31	60	-48.33%	仪表台开裂
领动	31	76	-59.21%	发动机烧机油、变速箱异响
宝来	28	50	-44.00%	发动机烧机油、车身漏水
途胜	28	49	-42.86%	发动机功率不足、噪音大
雪铁龙C4L	27	85	-68.24%	发动机烧机油、转向系统抖动
名爵6	25	34	-26.47%	发动机抖动、变速箱异响
瑞虎8	25	18	38.89%	大灯不亮
奥迪A4L	24	50	-52.00%	发动机漏防冻液
猎豹CS10	24	68	-64.71%	变速器无法加速、刹车偏软
RAV4荣放	22	27	-18.52%	发动机异响

数据来源：汽车门网

汽车门网www.qichemen.com

## 一、汽车投诉品牌分布

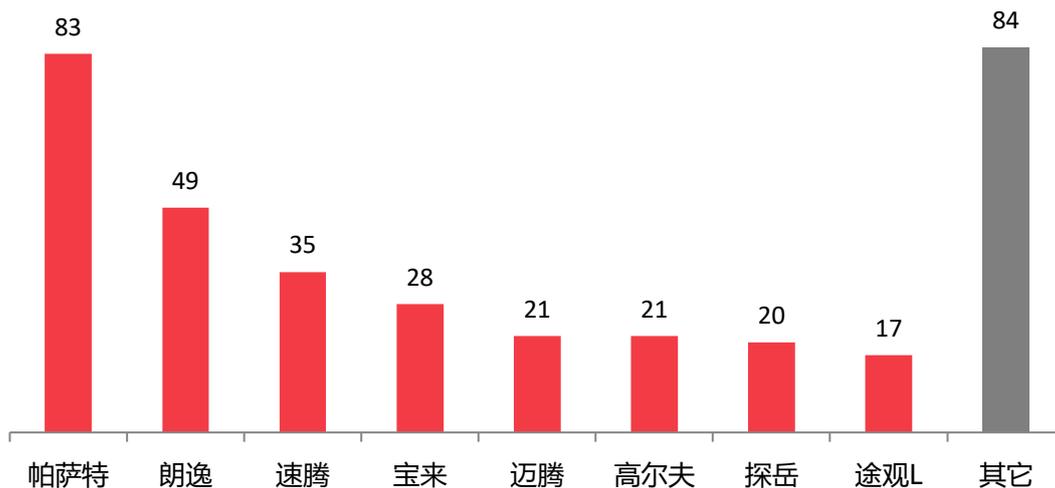
2020年2月份，前十大品牌投诉量累计达1,415宗，约占整体投诉54%的份额，前十大投诉品牌中，自主合资4:6分，大众排名第一保持不变，本田稳居第二，丰田上升至第三的位置，吉利、奇瑞品牌和现代品牌分别位列第四、第五、第六位，哈弗品牌降至第七名，2月份名爵品牌和日产品牌进入品牌投诉前十，位列第八位。别克品牌下滑至第十名。



2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继续位居榜首，投诉量达83宗；本田品牌排名第二位保持不变，飞度发动机异响、无法启动、思域轮胎起毛等问题成为投诉重点；丰田品牌排名第三位，丰田凯美瑞是投诉量主要贡献者，仪表台开裂、半轴渗油等问题投诉严重。

### （一）大众品牌重点投诉车型分析

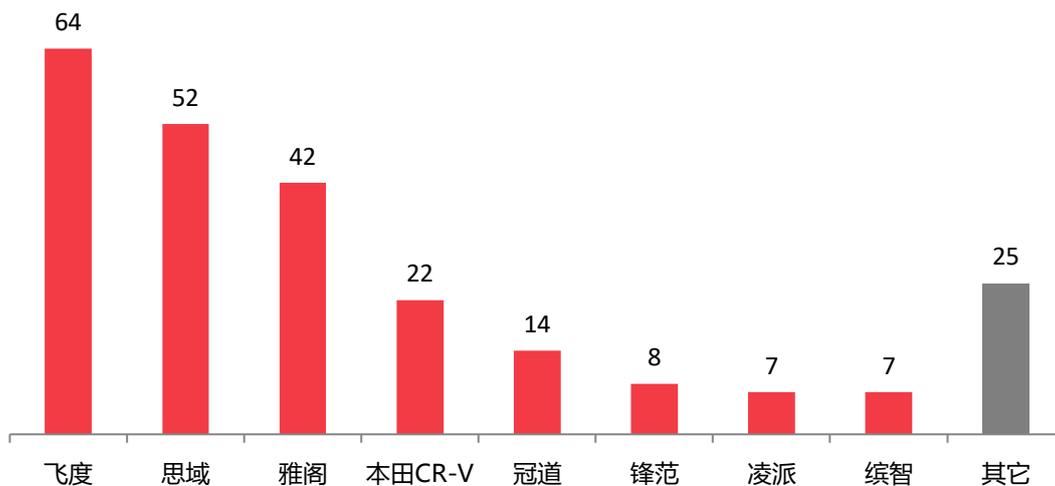
大众品牌2月共投诉357宗，环比大幅下降，共25款车型遭受投诉，其中帕萨特车型投诉依然较高，投诉量达到83宗，位居大众品牌首位，朗逸、速腾和宝来等热销车型均出现一定量的投诉。



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 款三年左右车型为主，值得引起厂商的重视。

### （二）本田品牌重点投诉车型分析

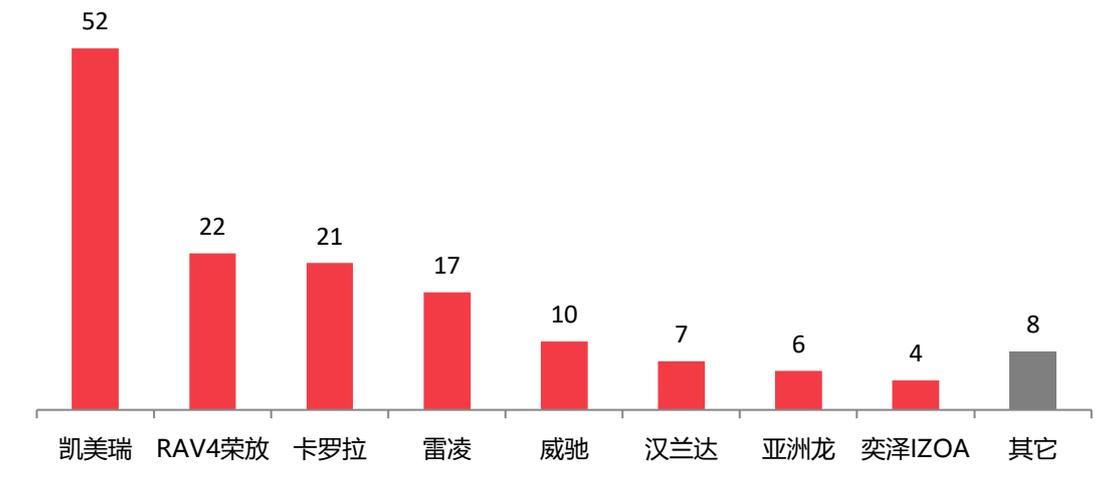
本田品牌 2 月共投诉 247 宗，环比上月有小幅下滑；投诉共涉及旗下 17 款车型，其中飞度、思域车型投诉贡献较大，雅阁、CR-V 等车型位居二线。



质量投诉层面，飞度以发动机异响、无法启动等质量问题为主，思域投诉以轮胎起皮为主，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）丰田品牌重点投诉车型分析

丰田品牌 2 月投诉共 150 宗，环比上月小幅下滑，投诉涉及到 14 款车型，其中丰田凯美瑞车型投诉一枝独秀位居第一，RAV4 荣放、卡罗拉和雷凌等车型均出现一定量的投诉。



丰田质量投诉涉及层面比较集中，凯美瑞主要以仪表台开裂、半轴渗油为主，RAV4 荣放以发动机异响为主，使得车身及电气层面和发动机层面质量投诉占比居高不下，投诉车款主要集中在 2019 款、2020 款等未出保车型，应引起厂商关注。

## 二、汽车投诉品牌类型分布

2020 年 2 月份 2,604 宗投诉中，合资品牌投诉量 1,463 宗，占比 56%，自主品牌投诉量 1,078 宗，占比 41%；进口品牌投诉量占据 3%的份额。



### （一）合资品牌重点投诉车企

从 2 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，帕萨特车型问题依然严重，A 柱碰撞测试不合格仍为投诉重点；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；广汽本田投诉量位居合资车企第二位，飞度投诉量贡献最多，发动机异响、无法启动问题投诉不断；此外，思域和雅阁等车型也有不同程度贡献；一汽-大众热销车型速腾投诉量持续领跑，质量层面涉及发动机、变速箱异响等问题，位居合资车企第三的位置；



北京现代因领动车型投诉较多，在合资车企中一直榜上有名，投诉以发动机烧机油、变速箱异响为主，本月位居合资车企第四的位置。本田思域车型轮胎起皮问题投诉集中爆发，使得东风本田升至合资车企投诉榜第五的位置。丰田凯美瑞仪表台开裂、半轴渗油等问题投诉不断，使广汽丰田在合资车企投诉中榜上有名，位居第六的位置。

## （二）自主品牌重点投诉车企

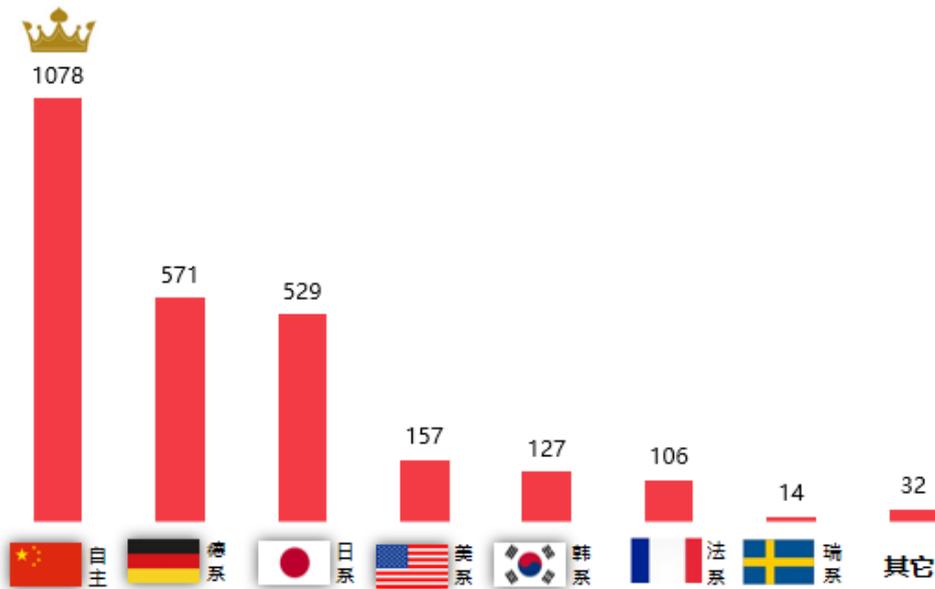
2月自主车企投诉中，吉利汽车跃居第一，热销车型帝豪投诉贡献最多，车身生锈、发动机异响等问题严重；奇瑞汽车继续上升至第二位，热销车型艾瑞泽5投诉最多，质量层面车门生锈、减震异响、方向盘抖动问题严重；长城汽车投诉下降明显，位居自主品牌第三位，主要投诉以哈弗F7为主，涉及问题电瓶故障、影音系统故障等。



本月上汽名爵上升明显，位居自主车企投诉第四名，旗下车型名爵6是投诉大户，质量问题以发动机抖动、变速箱异响为主；众泰汽车位居自主车企投诉榜单第五的位置，旗下车型众泰T600投诉严重，质量问题层面以变速箱卡顿、异响为主；长安汽车由于各车型投诉均有涉及，但其投诉问题比较分散，使其保持自主车企第六的位置。

### 三、汽车投诉车系分布

从投诉车型国别来看 2 月份自主品牌投诉量达到 1,078 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 571 宗排名第二位，主要受大众旗下热销车型帕萨特投诉持续爆发影响，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，飞度、凯美瑞、雅阁等热销车型多月出现在排行榜中。

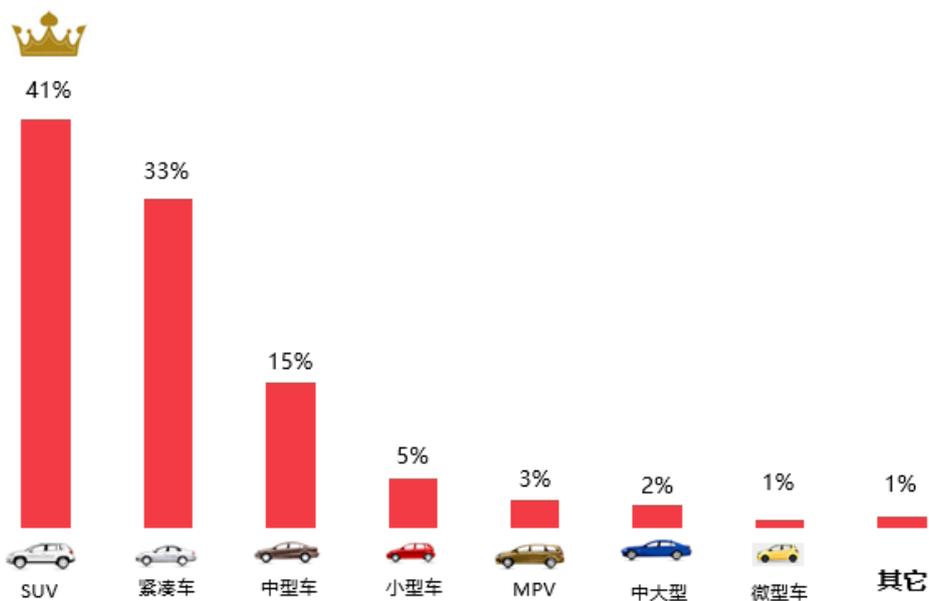


由于自主品牌近年来发展迅猛，尤其是 SUV 市场的爆发，助推自主品牌投诉份额出现增长，但受新车众多、产品品质参差不齐，维修技术差等问题影响，常年占据榜单首位。德、日、美系品牌分别位列二三四名，韩系品牌排名第五，韩系车品牌相对较少，且主要靠北京现代车企支撑，旗下领动、途胜等车型投诉量较高。

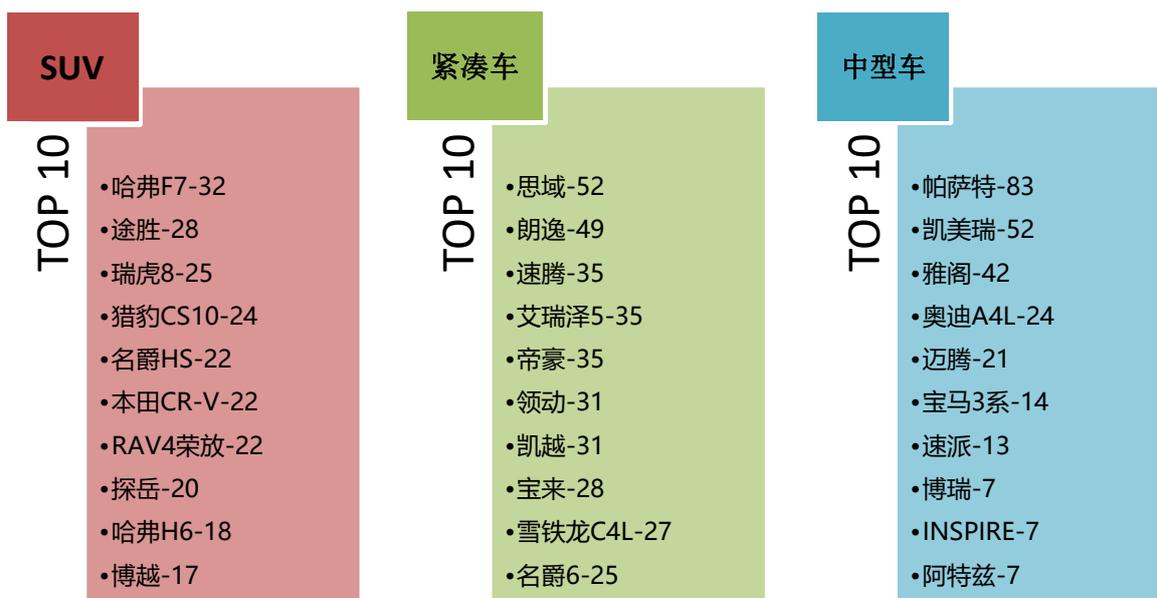
车系	汽车厂商	典型投诉问题
	奇瑞汽车	艾瑞泽 5 车门生锈、减震异响、方向盘抖动
	上汽-大众	帕萨特 A 柱碰撞测试不合格
	广汽本田	飞度发动机异响、无法启动
	上汽通用别克	别克凯越仪表台开裂
	北京现代	领动发动机烧机油、变速箱异响
	东风雪铁龙	雪铁龙 C4L 发动机烧机油、转向系统抖动

#### 四、汽车投诉车型分布

从具体的细分车型来看，2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，合资品牌中思域、朗逸和速腾榜上有名，自主品牌帝豪和艾瑞泽 5 上榜，SUV 中，仅哈弗 F7 一款车型上榜。



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，2月排名延续上月第三位，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。

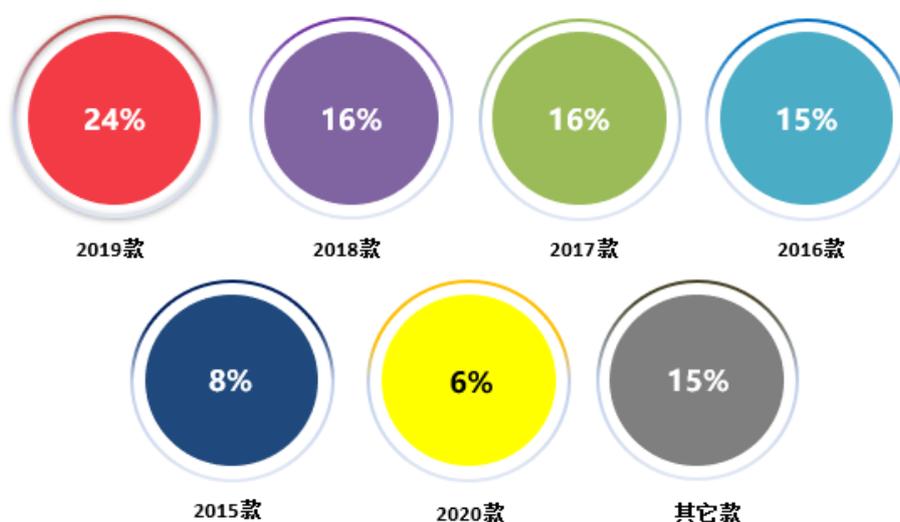


从各细分市场投诉量 TOP10 榜单来看，各细分市场主力热销车型几乎包揽前几名位置。

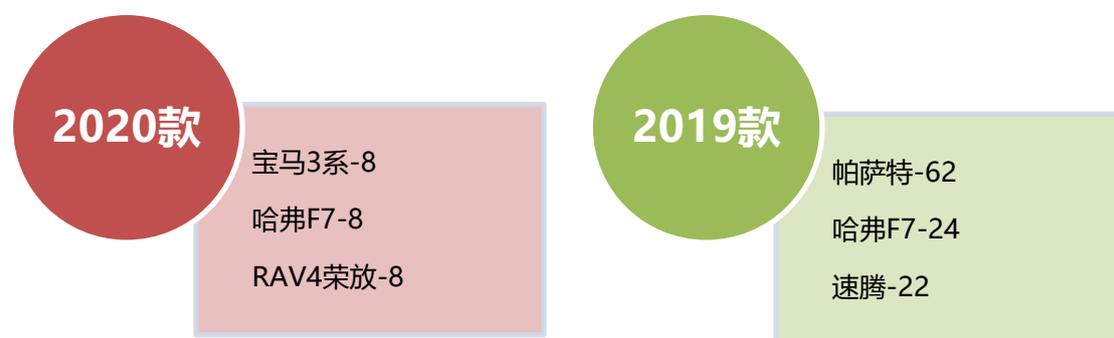
SUV 榜单中，哈弗 F7 保持首位，电瓶故障、影音系统故障相关质量问题强势上升；现代途胜因发动机功率不足、噪音大问题比较集中，位居第二；紧凑车榜单中，本田思域轮胎起皮问题突然暴发，投诉量逆势暴增 95%，使思域车型跃居榜首；中型车榜单中，帕萨特继续保持第一，A 柱碰撞不合格问题投诉严重。

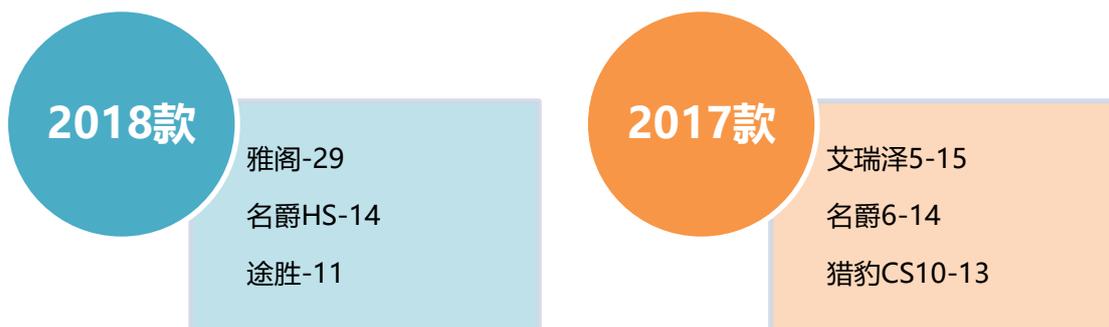
## 五、汽车投诉车款分布

从投诉的车龄来看，2 月份汽车投诉中，2019 款车型以 24% 的份额占据了第一的位置，其中帕萨特位居首位，其次是哈弗 F7；2018 款以 16% 的投诉份额位居第二，雅阁贡献最多，其次是名爵 HS。



值得注意的是，伴随着 2020 款新车市场保有量的增加，投诉量占据了 6% 的份额，宝马 3 系、哈弗 F7、RAV4 荣放等车型均出现了一定量的投诉，作为还未出保车型，希望能引起厂商重视，避免产品口碑受到更大的伤害。



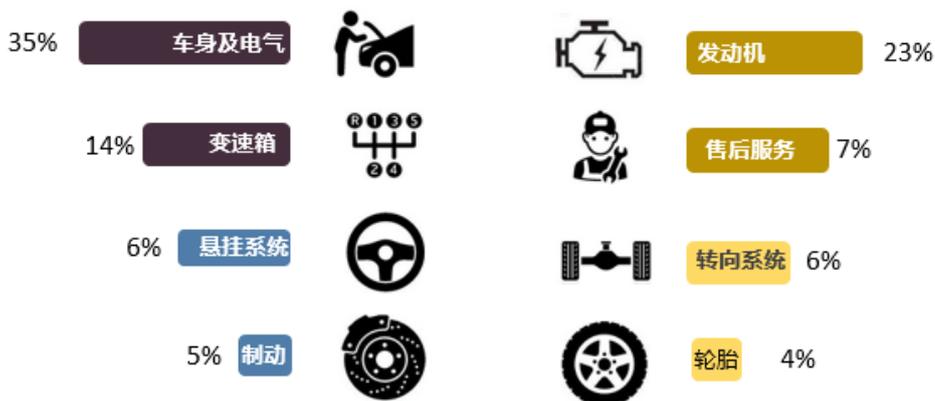


2017 款车型投诉占比 16%，代表车型主要是自主品牌，其中艾瑞泽 5、名爵 6 和猎豹 CS10 等车型上榜。

## 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 2 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继续保持占比第一的份额，代表车型哈弗 F7 投诉继续领跑，别克凯越紧随其后；发动机质量投诉占据 23% 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，其中本田飞度一枝独秀；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帕萨特、高尔夫等车型变速器问题较突出；值得注意的是大众品牌伴随着销量的提升，产品质量问题持续不断，而且在售后服务层面也比较差，多个车型变速器问题投诉严重，长时间无解导致车主不满。



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连续两个月位居榜首，说明产品质量问题爆发较为严重，当引起厂商重视，及时解决问题。

## 七、投诉总结发现

2 月份，受疫情及消费者用车减少影响，国内汽车质量投诉共计 2,604 宗，环比上月大幅下降约 55%；投诉品牌中，大众、本田和丰田位居前三位；前十大投诉品牌中，自主品牌占据四席，分别是吉利、奇瑞、哈弗和名爵，其中吉利名次上涨较快，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 56% 的高份额；投诉车款中，2019 款车型以 24% 的份额占据首位，其中大众帕萨特位居榜单第一；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。