

汽车门网 4 月汽车投诉分析报告

2020 年 5 月 5 日

日前,专业汽车质量投诉平台汽车门网发布了 2020 年 4 月国内汽车质量投诉分析报告,随着国内疫情防控形势的进一步好转,各地各行业陆续实现了复工,车辆的使用频率大幅提高,暴露问题的几率也随之增加,进而导致投诉量再次回到了正常水平。4 月汽车门网共收集整理(含三方平台)车主有效投诉 6,665 宗,共涉及 621 个车型,与去年同期基本持平,环比上月增加 2 个车型;其中,投诉量达 2 位数(含)以上的车型达到 169 个,投诉量达三位数的车型有 6 款,阿特兹 B 柱异响、中控异响集中爆发,位列第一,投诉量达 174 宗,受吉利车机系统故障影响,星越、缤越投诉量激增,分别达到 160 宗和 132 宗,双双进入三位数俱乐部,位列第二、第三名。

就 4 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 58%的份额,环比上月下降六个百分点,自主品牌投诉量环比上涨七个百分点占比约 39%;进口车继续保持了 3%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 3846 宗。大众品牌因旗下车型众多且投诉量较高排名首位,旗下朗逸、速腾等多款热销车型上榜;吉利星越和缤越车型投诉量突然爆发,导致吉利品牌上升至投诉第二位;丰田品牌投诉量虽大幅下滑,但受机油门影响仍位列榜单第三。

本月 SUV 继续位列细分车型投诉首位,占比达到 45%,其中星越和缤越等车型投诉量均较大;紧凑车投诉量占比排名第二,其中朗逸蝉联首位;从投诉的车款来看,2019 款为投诉量最高车款,约占整体 28%的份额,其中吉利星越投诉勇夺魁首;2018 款车型占到了 25%的比例,速腾投诉奉献最多;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 19%和 15%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 4 月份,汽车门网共收到汽车质量投诉 6,665 宗,其中前十名共计收到投诉 1,139 宗,占比 17%。马自达阿特兹投诉继续增长跃居榜首,B 柱异响、中控异响等问题遭遇集中投诉;吉利星越因大量车主投诉车机卡顿与宣传不符问题投诉量暴涨 2566.67%,跃居投诉第二位;缤越位居第三,车机系统升级承诺不兑现等问题投诉严重。

2020年4月车型投诉排行TOP20

车型	投诉量		环比	典型投诉问题
	4月	3月		
阿特兹	174	38	357.89%	B柱异响、中控异响
星越	160	6	2566.67%	车机卡顿与宣传不符
缤越	132	0	—	车机系统升级承诺不兑现
朗逸	116	113	2.65%	车内异味、变速箱异响
凯美瑞	112	514	-78.21%	机油增多、中控台出油、半轴渗漏
标致408	110	101	8.91%	发动机烧机油、轮胎开裂
速腾	90	80	12.50%	变速箱异响、轮胎开裂
猎豹CS10	83	62	33.87%	无法加速、方向机异响
亚洲龙	81	337	-75.96%	机油增多
探岳	81	74	9.46%	大灯亮度不足、变速箱异响
领动	78	69	13.04%	方向盘卡顿、变速箱顿挫
雪铁龙C4L	74	78	-5.13%	发动机烧机油、方向盘松动
马自达3 昂克赛拉	71	60	18.33%	中控屏开裂、变速箱异响
高尔夫	70	48	45.83%	变速箱顿挫、天窗装饰板开裂
迈腾	69	66	4.55%	变速箱机电单元故障、车内异味
卡罗拉	69	66	4.55%	发动机怠速不稳、变速箱顿挫异响
奥迪A4L	66	67	-1.49%	变速箱顿挫异响、天窗异响
雅阁	63	67	-5.97%	发动机漏油、轮毂氧化
飞度	63	55	14.55%	发动机冷启动异响
途观L	62	34	82.35%	变速箱异响、天窗漏水

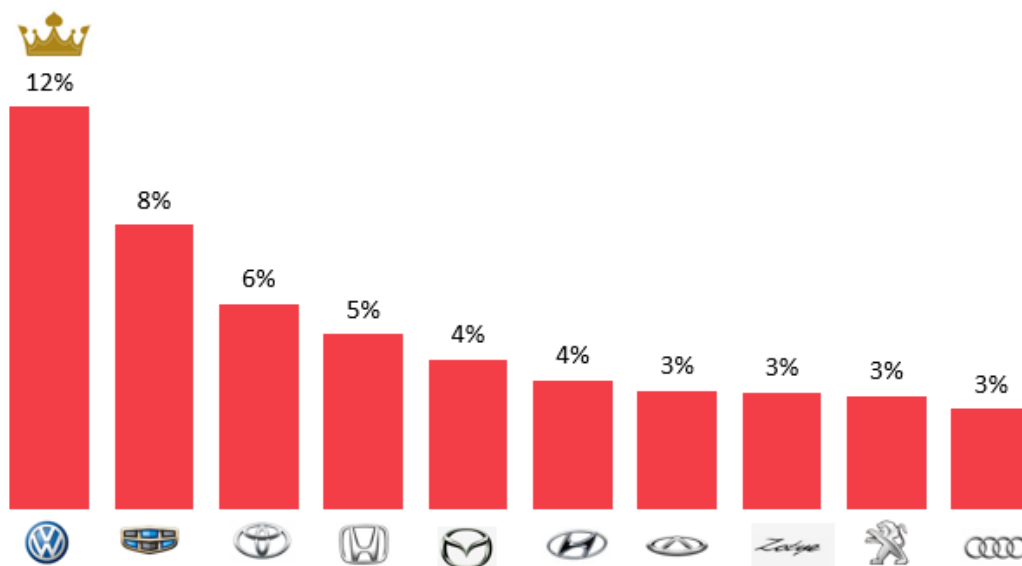
数据来源：汽车门网

汽车门网www.qichemen.com

一、汽车投诉品牌分布

2020年4月份，前十大品牌投诉量累计达3,522宗，约占整体投诉51%的份额，前十大投诉品牌中，自主合资3:7分，大众勇夺榜首，朗逸贡献最多；受旗下星越、缤越投诉集中

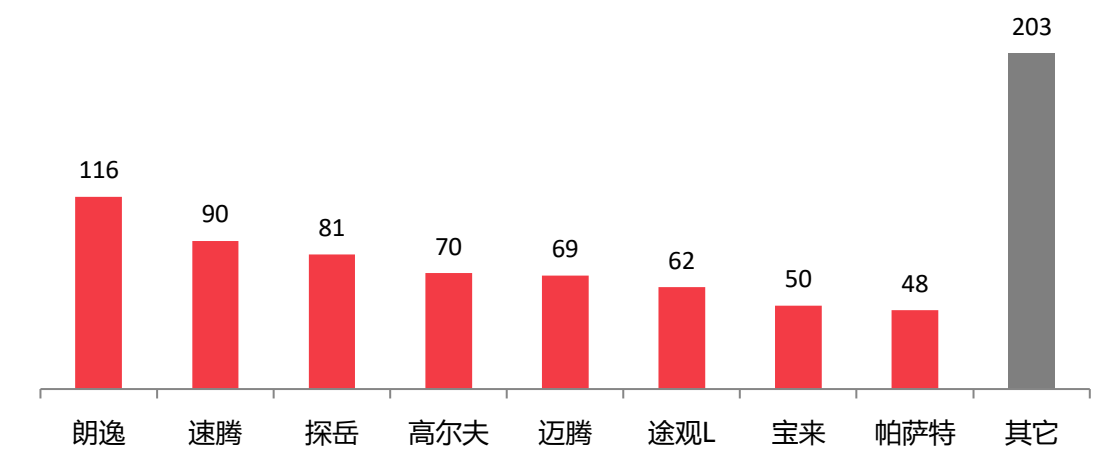
爆发影响，吉利品牌上升至第二的位置；丰田品牌下滑至第三名，凯美瑞仍是投诉量最大的车型；本田顺势降至第四；此外，马自达受阿特兹投诉激增影响跃居榜单第五名，北京现代紧随其后，自主品牌奇瑞、众泰位列第七、第八，标致下滑一名，排名第九，豪华品牌奥迪排名第十。



4 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，其中朗逸车型车内异味、变速箱异响投诉严重位居榜首，投诉量达 116 宗；吉利品牌排名上升至第二位，星越车机卡顿与宣传不符问题集中爆发；丰田品牌排名第三位，凯美瑞是投诉量主要贡献者，机油增多、中控台出油、半轴渗漏等问题投诉严重。

（一）大众品牌重点投诉车型分析

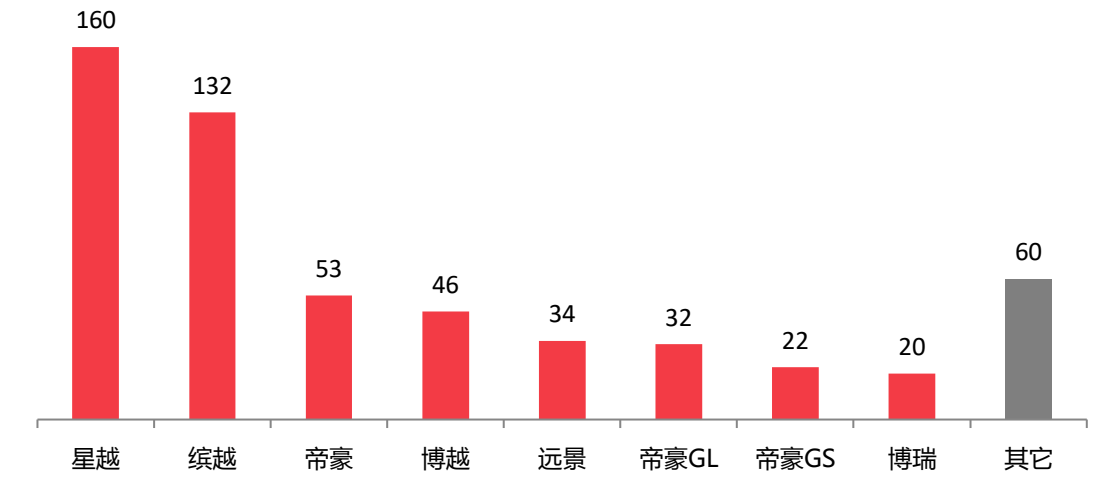
大众品牌 4 月共投诉 788 宗，环比上月有所下降，共 30 款车型遭受投诉，其中一直问题不断的朗逸，投诉量达到 116 宗，位居大众品牌首位，速腾、探岳、高尔夫等热销车型均出现一定量的投诉。



大众投诉问题较多，投诉涉及质量问题层面，主要以变速箱顿挫异响等层面为主，其次投诉较多的有车内异味、部件开裂、天窗漏水等，整体看来变速箱问题一直是大众品牌投诉重点，值得引起厂商的重视。

（二）吉利品牌重点投诉车型分析

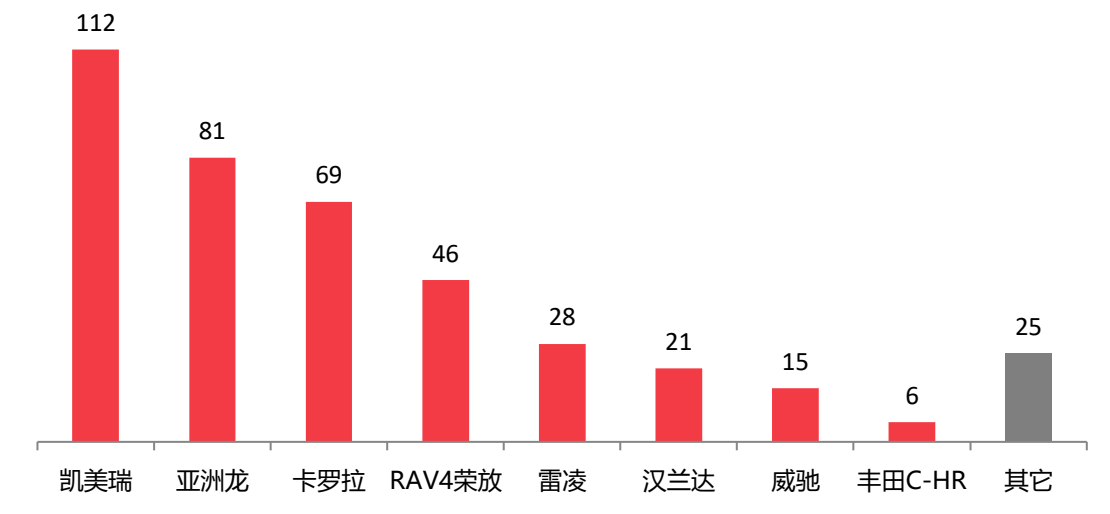
吉利品牌 4 月共投诉 559 宗，环比上月有大幅上涨；投诉共涉及旗下 20 款车型，其中星越、缤越等热销车型投诉贡献较大，帝豪、博越等车型均出现一定量投诉。



质量投诉层面，星越车机卡顿与宣传不符质量问题为主，缤越车机系统升级承诺不兑现为主，使得车机系统层面质量投诉及服务方面投诉居高不下，投诉车款主要集中在 2019 款未出保车型。

（三）丰田品牌重点投诉车型分析

丰田品牌 4 月投诉共 403 宗，环比上月大幅下滑，投诉涉及到旗下 16 款车型，其中凯美瑞车型投诉继续一枝独秀，卡罗拉、RAV4 荣放等热销车型均出现一定量的投诉。

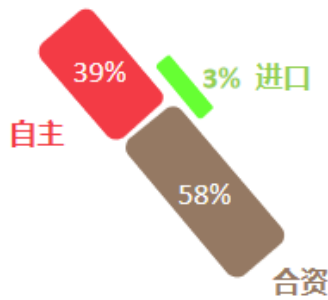


质量投诉涉及层面比较集中，主要以发动机机油增多、机油乳化为主，使得发动机层面

质量投诉占比居高不下，投诉车款主要集中在 2019 款未出保车型，应引起厂商关注，及时对缺陷产品进行召回。

二、汽车投诉品牌类型分布

2020 年 4 月份 6,665 宗投诉中，合资品牌投诉量 3,846 宗，占比高达 58%，自主品牌投诉量 2,633 宗，占比 39%；进口品牌投诉量占据 3%的份额。



类别	投诉量	占比
合资	3846	58%
自主	2633	39%
进口	186	3%

（一）合资品牌重点投诉车企

从 4 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，速腾车型问题严重，投诉量一直居高不下，变速箱异响、轮胎开裂仍为投诉重点；此外，探岳、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；上汽大众投诉量位居合资车企第二位，朗逸车型投诉量贡献最多，车内异味、变速箱异响问题投诉不断；此外，途观 L 车型也有一定程度贡献；北京现代热销车型领动投诉量持续走高，质量层面涉及方向盘卡顿、变速箱顿挫等问题，位居合资车企第三的位置；



一汽丰田投诉量虽有所下降，但受“机油门”影响，亚洲龙机油增多投诉严重，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不断，使得东风标致在合资车企投诉中一直榜上有名。由于受阿特兹 B 柱异响、中控异响问题投诉集中爆发

影响使一汽马自达上升至合资车企投诉榜第六的位置。

（二）自主品牌重点投诉车企

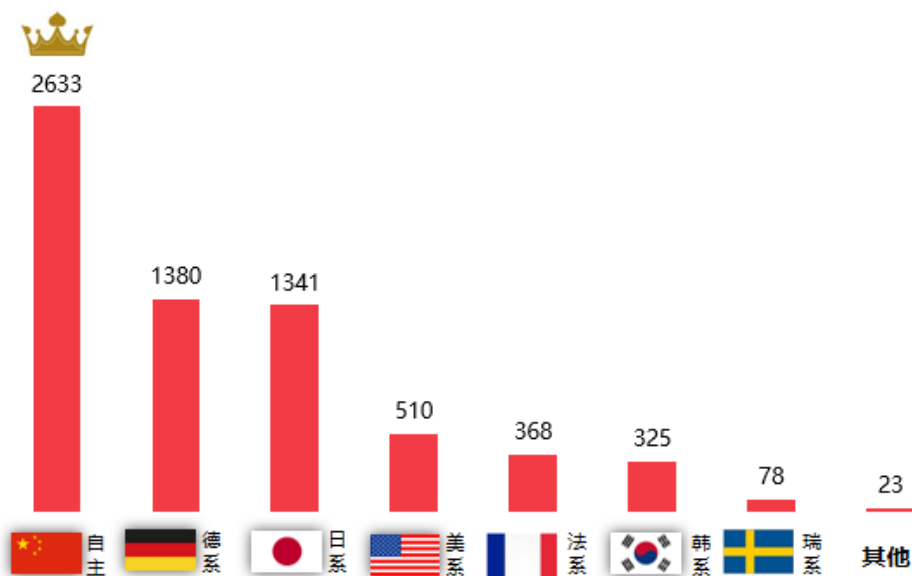
4月自主车企投诉中，吉利汽车跃居第一，热销车型星越投诉最多，车载互联层面故障投诉最多；长安汽车上升至第二位，长安欧尚 X7 贡献最多，质量层面车灯不亮、变速箱故障问题严重；众泰汽车投诉上升一位，位居自主品牌第三位，众泰 T600 投诉严重，变速箱卡顿、异响是主要问题。



奇瑞汽车由上月第二降至自主车企投诉第四名，旗下艾瑞泽 5 仍然是投诉大户，质量问题以车门生锈、减震异响为主；长城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，但哈弗 F7 仍是投诉最多的车型，车机故障是投诉最多的问题；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，4月份自主品牌投诉量达到 2,633 宗，位居车系首位，近年来自主品牌销量突飞猛进，但受制于性价比高、产品品质参差不齐、维修技术落后等原因，投诉量长期占据榜首符合预期；德系品牌以 1,380 宗排名第二，受大众旗下热销车型朗逸、速腾等投诉一直不断影响，导致德系品牌投诉量居高不下；值得一提的是受“机油门”影响，丰田投诉量较大，导致日系品牌投诉量直逼德系，以 1341 宗排名第三，凯美瑞、亚洲龙、雅阁、飞度等热销车型多月出现在排行榜中。

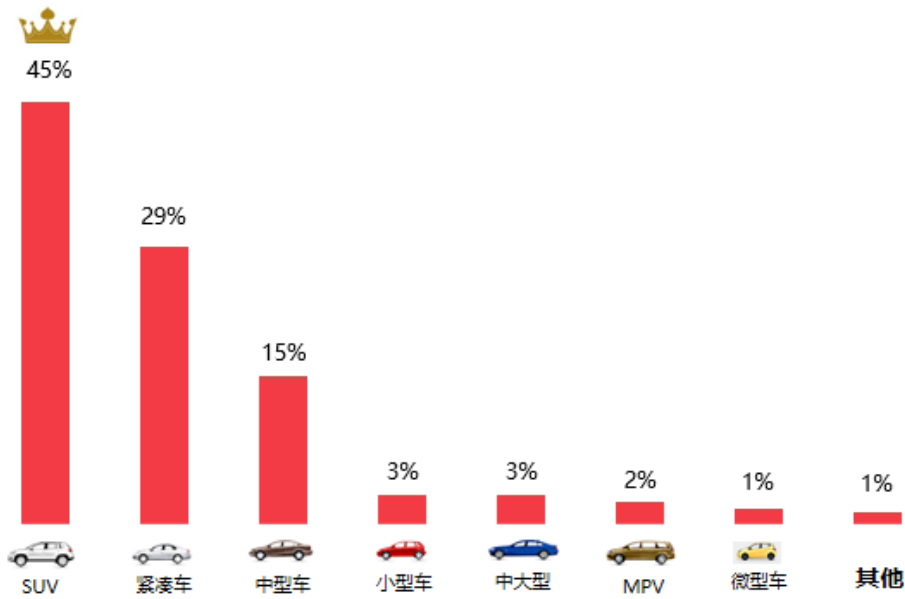


由于自主品牌近年来发展迅猛，尤其是 SUV 市场的爆发，助推自主品牌投诉份额出现增长，但受新车众多、产品品质参差不齐，维修技术差等问题影响，常年占据榜单首位。德、日、美系品牌分别位列二三四名，美系品牌排名第四；韩系车品牌相对较少，且主要靠北京现代车企支撑，旗下领动等车型投诉量较高。

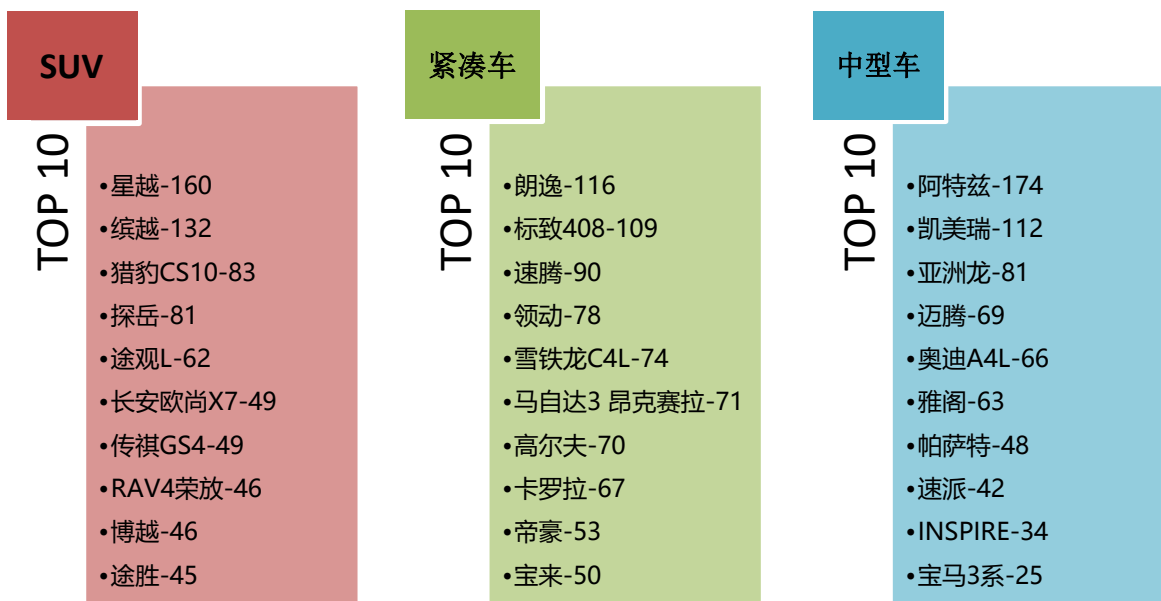
车系	汽车厂商	典型投诉问题
	吉利汽车	星越车机卡顿与宣传不符
	一汽-大众	速腾变速箱异响、轮胎开裂
	一汽丰田	亚洲龙机油增多
	上汽通用别克	别克英朗发动机异响、变速箱顿挫异响
	东风标致	标致 408 发动机烧机油、轮胎开裂
	北京现代	领动方向盘卡顿、变速箱顿挫

四、汽车投诉车型分布

从具体的细分车型来看，4 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 3 款，但均是合资品牌，SUV 中，吉利星越、缤越问题集中爆发，猎豹 CS10、大众探岳一直榜上有名。



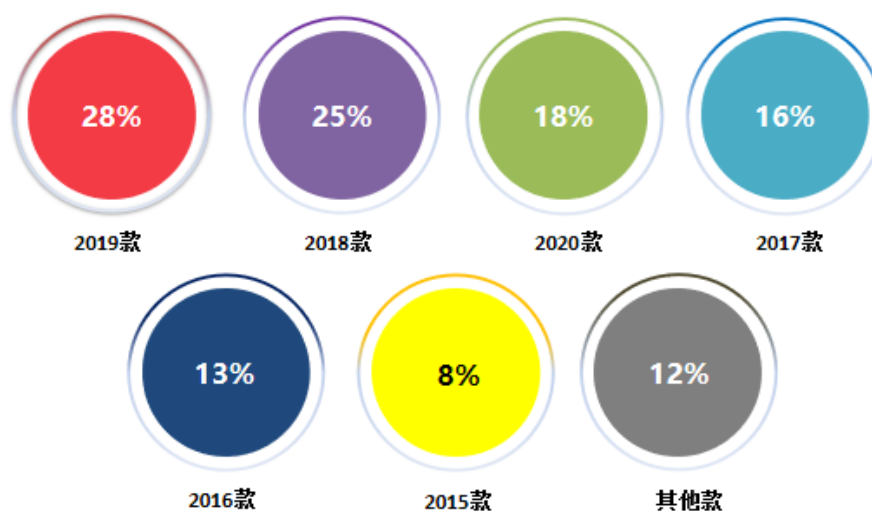
中型车伴随着销量提升的同时，部分车型投诉量开始水涨船高，4月排名延续上月第三位，占比15%，其中阿特兹位居中型车投诉之首；除此之外，伴随着中大型车型销量的增加，市场保有量大幅提升的背景下，中大型车投诉份额也开始出现增加。MPV、小型车及其它车型投诉变化不大。



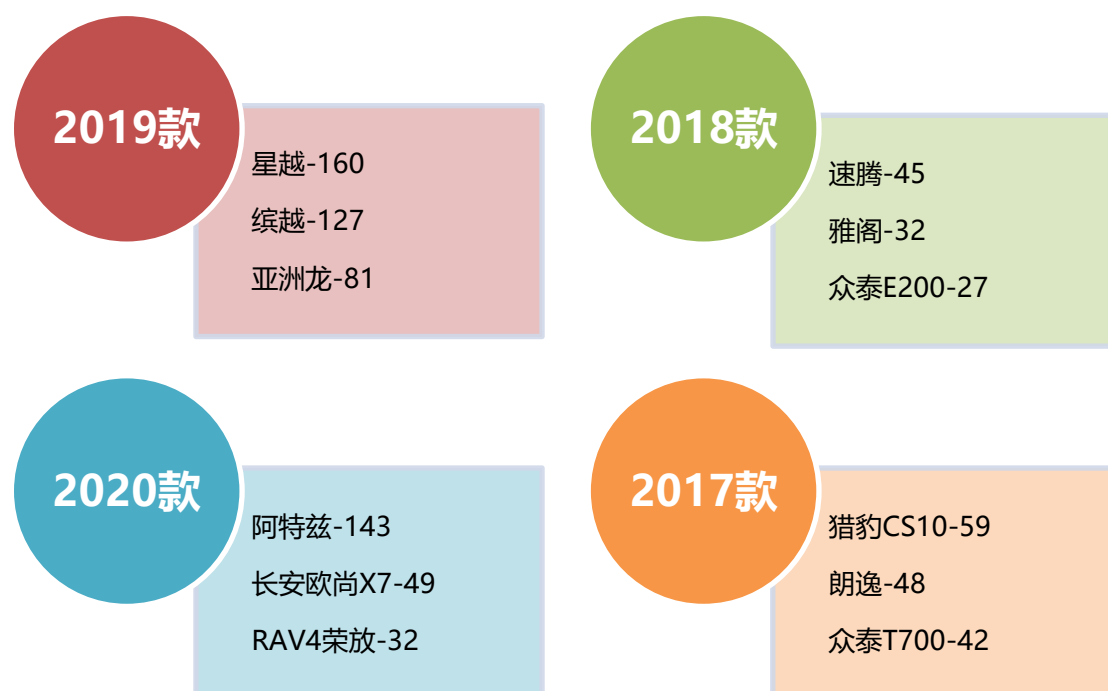
从各细分市场投诉量 TOP10 榜单来看，各细分市场主力热销车型投诉位居前列，水涨船高符合规律。SUV 榜单中，吉利星越跃居首位，车机卡顿与宣传不符问题集中爆发；吉利缤越车机系统升级承诺不兑现问题比较集中，位居第二；紧凑型车榜单中，朗逸替代标致 408 勇夺榜首位置，车内异味、变速箱异响等问题投诉不断；中型车榜单中，阿特兹跃居第一，B 柱异响、中控异响集中爆发。

五、汽车投诉车款分布

从投诉的车龄来看，4月份汽车投诉中，2019款车型以28%的份额占据了第一的位置，其中吉利星越、缤越车机问题中爆发分别位居第一、第二位；2018款以25%的投诉份额位居第二，速腾贡献最多，其次是本田雅阁。



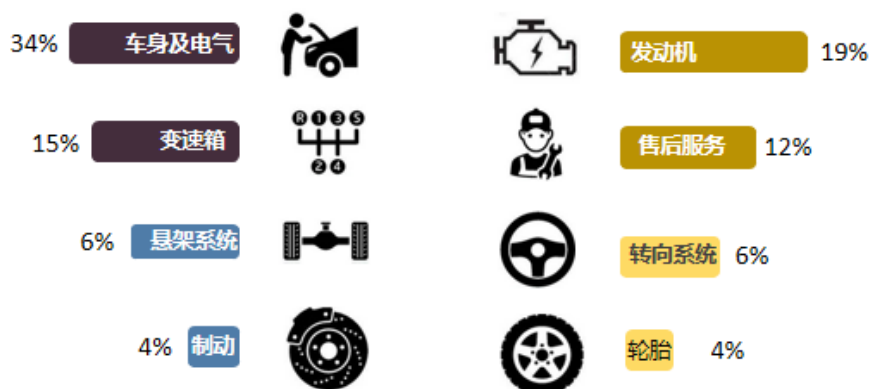
值得注意的是，伴随着2020款新车市场保有量的进一步提升，投诉量跃升至18%的高份额，一汽马自达阿特兹B柱异响、中控异响问题集中爆发，4月位居投诉榜首，作为马自达的主打车型，产品质量集中爆发，产品口碑受到较大的伤害。



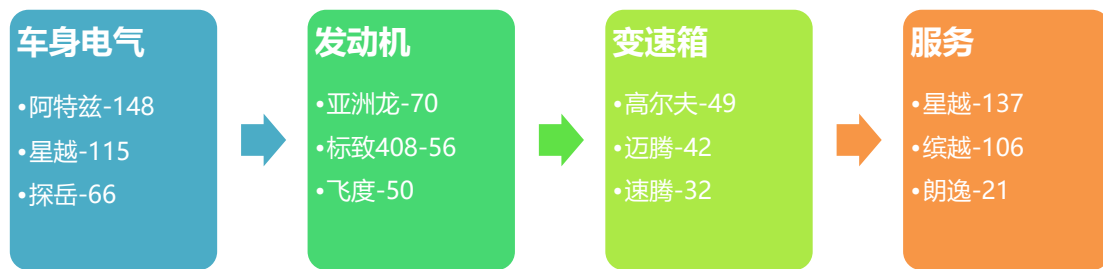
2017 款车型投诉占比 16%，代表车型主要是猎豹 CS10、朗逸和众泰 T700 等车型。猎豹 CS10 无法加速、方向机异响等问题投诉严重，朗逸车内异味、变速箱异响等问题至今无解。

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 4 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层面，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，代表车型阿特兹投诉一枝独秀；发动机质量投诉占据 19% 份额，质量投诉集中在机油增多、烧机油、异响等问题上，其中丰田亚洲龙强势上升，超越标致 408，飞度紧跟其后；变速箱投诉位居第三，占据 15% 的份额，其中大众品牌旗下车型高尔夫、迈腾、速腾等车型变速箱问题较突出；值得注意的是吉利星越、缤越伴随着销量的提升，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,一汽马自达阿特兹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,吉利的星越、缤越两个车型本月问题集中爆发,均在服务问题榜单中上榜,说明不但产品质量问题严重,而且售后服务极差,应引起车企重视。

七、投诉总结发现

4月份,随着国内疫情防控形势的进一步好转,各地各行业陆续实现了复工,车辆的使用频率大幅提高,暴露问题的几率也随之增加,进而导致投诉量再次回到了正常水平。4月份,国内汽车质量投诉共计6,665宗,环比上月有所下降,车型投诉达三位数的车型有6款车型;投诉品牌中,大众、吉利和丰田位居前三位;前十大投诉品牌中,自主品牌占据三席,分别是吉利、奇瑞和众泰,其中吉利名次上涨较快,位居第二;投诉车系中合资品牌受款多型杂影响,投诉量继续占比58%的高份额,但较上月下滑6个百分点;投诉车款中,2019款车型以28%的份额占据首位,其中吉利星越位居榜单第一;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。