

汽车门网 5 月汽车投诉分析报告

2020 年 6 月 5 日

日前,专业汽车质量投诉平台汽车门网发布了2020年5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,各地限行政策进一步放开,车辆的使用频率继续提升,产品暴露问题的几率也继续增加,导致投诉量再次上涨。5月汽车门网共收集整理(含三方平台)车主有效投诉8,005宗,共涉及636个车型,环比上月增加15个车型;其中,投诉量达2位数(含)以上的车型达到168个,投诉量达3位数的车型上升至8款,阿特兹B柱异响、中控异响集中爆发,位列第一,投诉量达515宗;受吉利车机系统故障影响,星越、缤越等投诉量激增,分别达到421宗和182宗,双双进入三位数俱乐部,位列第二、第四名。

就5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,与上月持平,自主品牌投诉量占比约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4,638宗。吉利星越和缤越车型投诉量爆发,导致吉利品牌投诉持续恶化,本月上升至品牌第一位;大众品牌因旗下车型众多且投诉量较高排名第二,旗下速腾、朗逸等多款热销车型上榜;马自达品牌投诉量位居品牌第三名,对于市场保有量不大的马自达品牌来说问题比较严重。

本月SUV继续位列细分车型投诉首位,占比达到42%,其中星越、缤越和博越等车型投诉量均较大;紧凑车投诉量占比排名第二,其中速腾蝉联首位;从投诉的车款来看,2019款为投诉量最高车款,约占整体31%的份额,其中吉利星越投诉勇夺魁首;2018款车型占到了14%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38%的份额,其次是售后服务投诉,占比18%;此外核心部件发动机和变速箱,两者分别占整体投诉15%和13%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5月份,汽车门网共收到汽车质量投诉8,005宗,其中前十名共计2,134宗,约占总体投诉的26.6%。本月投诉榜首再次被阿特兹占据,典型问题依然是B柱异响;第二名是星越,被投诉最多的问题为车机卡顿与宣传不符;速腾因变速箱异响、轮胎开裂等故障频发上榜车型投诉第三名。

2020年5月车型投诉排行TOP20

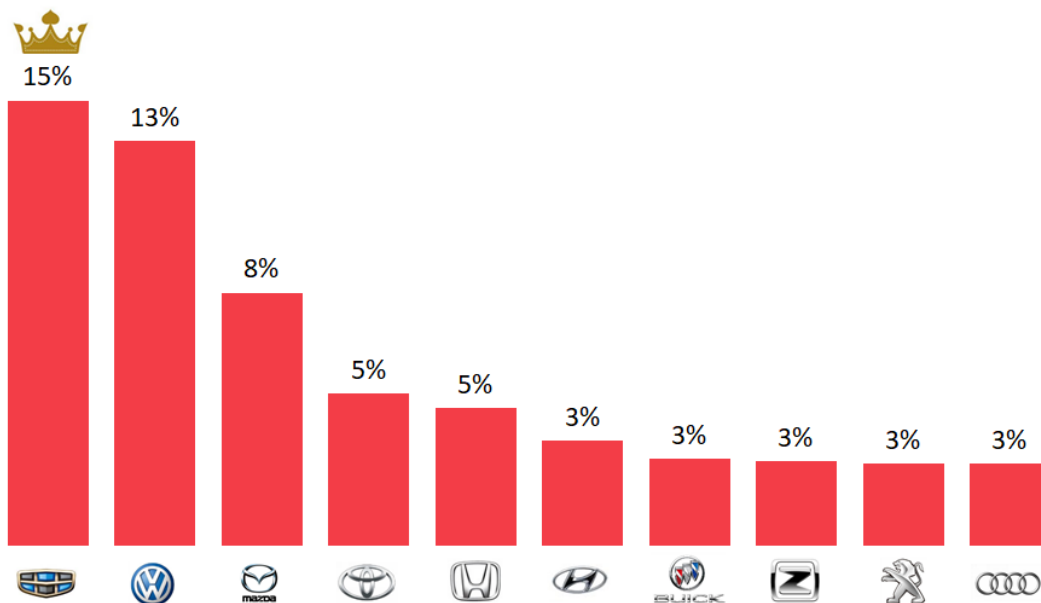
车型	投诉量		环比	典型投诉问题
	5月	4月		
阿特兹	515	174	196.77%	B柱异响、中控异响
星越	421	160	164.04%	车机卡顿与宣传不符
速腾	224	90	150.00%	变速箱异响、轮胎开裂
缤越	182	132	38.30%	车机系统升级承诺不兑现
朗逸	179	116	54.22%	车内异味、变速箱异响
嘉际	153	3	5350.00%	车载互联故障、销售欺诈
凯美瑞	133	112	18.75%	机油增多、中控台出油、半轴渗漏
博越	133	46	187.88%	变速器顿挫、销售欺诈
马自达3 昂克赛拉	98	71	37.25%	中控屏开裂、变速箱异响
标致408	95	109	-12.82%	发动机烧机油、轮胎开裂
探岳	88	81	8.62%	大灯亮度不足、变速箱异响
迈腾	88	69	28.57%	变速箱机电单元故障、车内异味
奥迪A4L	83	66	25.53%	变速箱顿挫异响、天窗异响
途观L	69	62	11.36%	变速箱异响、天窗漏水
雪铁龙C4L	67	74	-9.43%	发动机烧机油、方向盘松动
领动	67	78	-14.29%	方向盘卡顿、变速箱顿挫
英朗	66	43	51.61%	发动机抖动、转向系统卡滞
飞度	66	63	4.44%	发动机冷启动异响
雅阁	64	63	2.22%	发动机漏油、轮毂氧化
卡罗拉	64	69	-6.12%	发动机怠速不稳、变速箱顿挫异响

数据来源：汽车门网数据部

www.qichemen.com

一、汽车投诉品牌分布

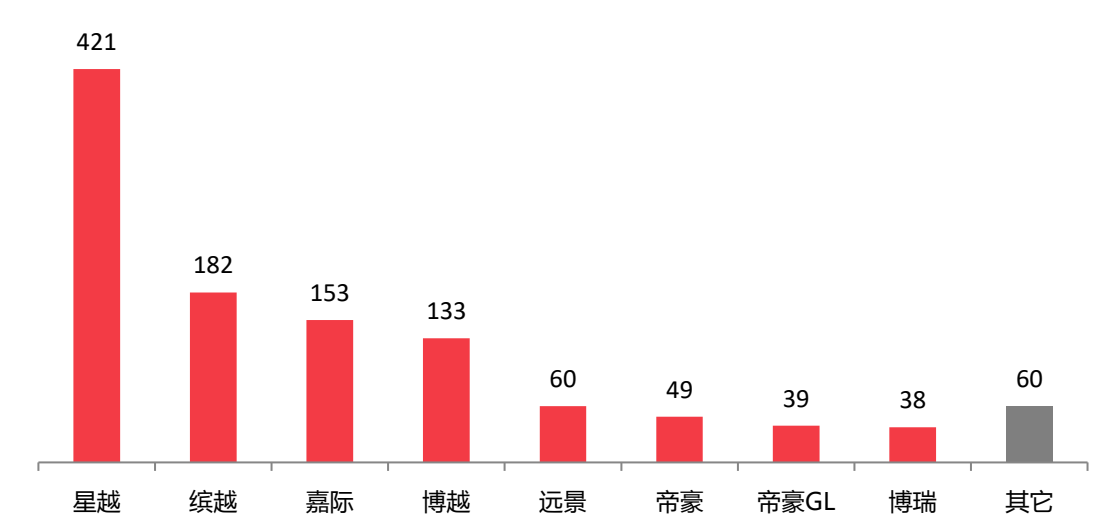
2020年5月份，前十大品牌投诉量累计达4,826宗，约占整体投诉60%的份额，前十大投诉品牌中，自主合资2:8分，吉利勇夺榜首，星越、缤越贡献最多；受大众旗下产品众多，速腾、朗逸等热销车型投诉影响，大众品牌位居第二的位置；马自达品牌因阿特斯投诉集中爆发，投诉量上升至品牌第三名；丰田位居第四，凯美瑞依然是最大奉献者，本田顺势降至第五。



5月份，品牌投诉排名中，吉利品牌排名上升至第一位，星越、缤越等车机卡顿与宣传不符问题集中爆发；大众品牌顺势下滑至第二位，南北大众旗下热销车型均有涉及，其中速腾车型变速箱异响、轮胎开裂问题投诉严重；马自达品牌排名第三位，阿特兹是投诉量主要贡献者，车身异响问题投诉严重。

（一）吉利品牌重点投诉车型分析

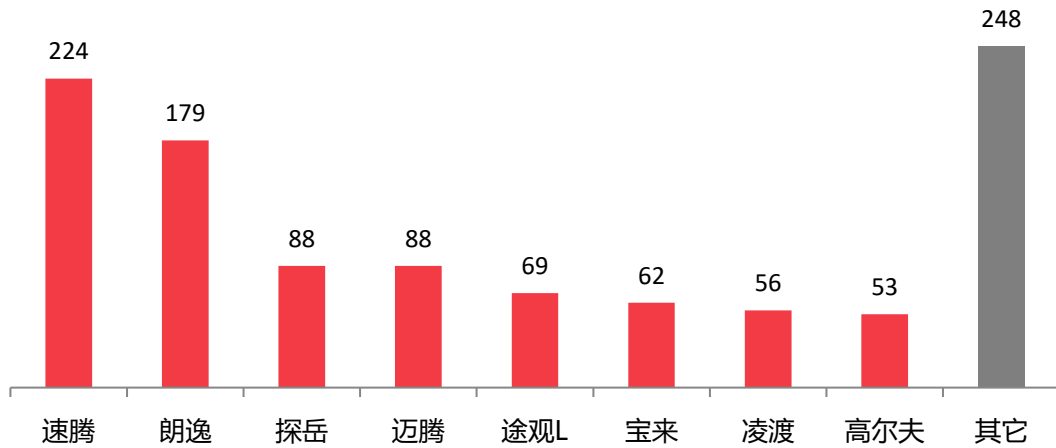
吉利品牌5月共投诉1,173宗，环比上月再次大幅上涨，旗下主流热销车型均有涉及，其中星越、缤越、嘉际和博越等车型投诉贡献较大；此外，远景、帝豪等车型均出现一定量投诉。



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。

（二）大众品牌重点投诉车型分析

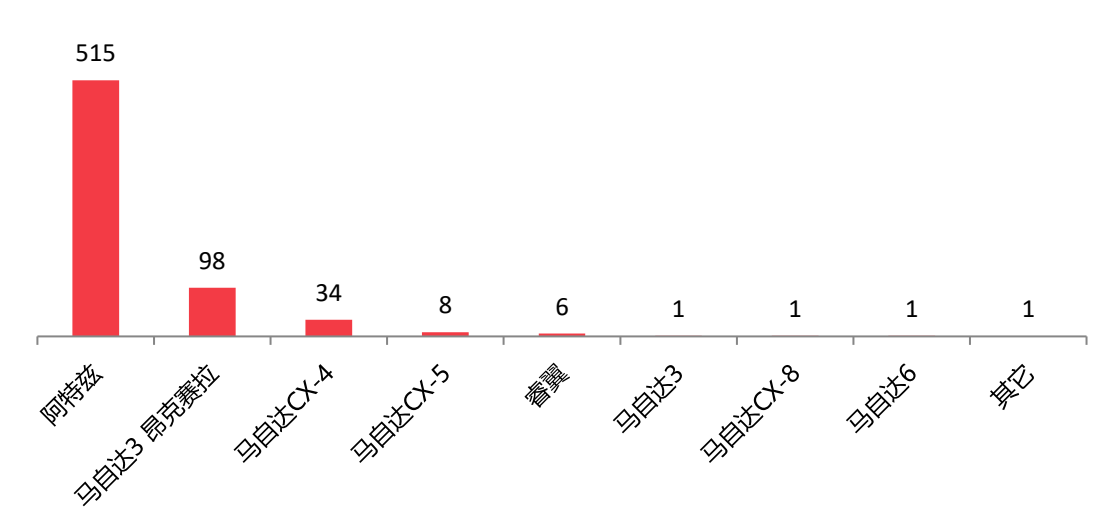
大众品牌 5 月共投诉 1,067 宗，环比上月有所下降，共 30 款车型遭受投诉，其中市场保有量较大的速腾和朗逸，投诉量分别达到 224 和 179 宗，此外探岳、迈腾和途观 L 等热销车型同样出现一定量的投诉。



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。

（三）马自达品牌重点投诉车型分析

马自达品牌 5 月投诉共 666 宗，环比上月大幅上涨，投诉涉及到旗下多款车型，其中阿特兹车型投诉继续一枝独秀，此外，马自达 3 昂科塞拉车型也出现一定量的投诉。

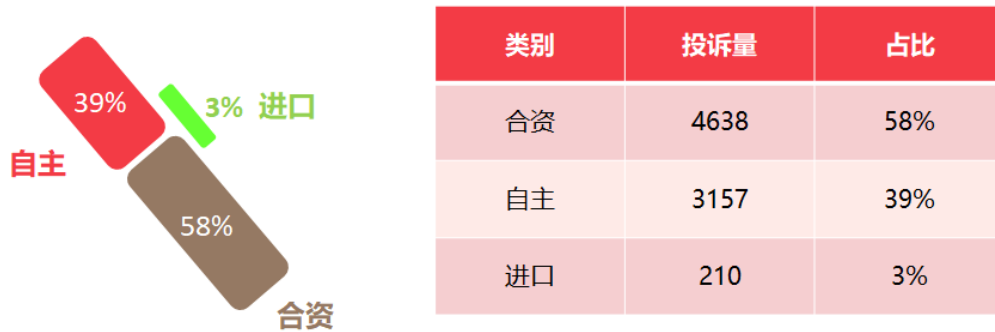


质量投诉涉及层面比较集中，主要以发动机机油增多、机油乳化为主，使得发动机层面质量投诉占比居高不下，投诉车款主要集中在 2020 款准新车中，应引起厂商关注，及时对

缺陷产品进行召回。

二、汽车投诉品牌类型分布

2020年5月份8,005宗投诉中，合资品牌投诉量4,638宗，占比高达58%，自主品牌投诉量3,157宗，占比39%；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5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、高尔夫等车型投诉也一直居高不下；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二的位置。上汽大众投诉量位居合资车企第三位，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，位居合资车企第四的位置；上汽通用别克投诉量重回升势，旗下多款车型问题质量集中，位居合资车企第五的位置。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位列第六位置。

（二）自主品牌重点投诉车企

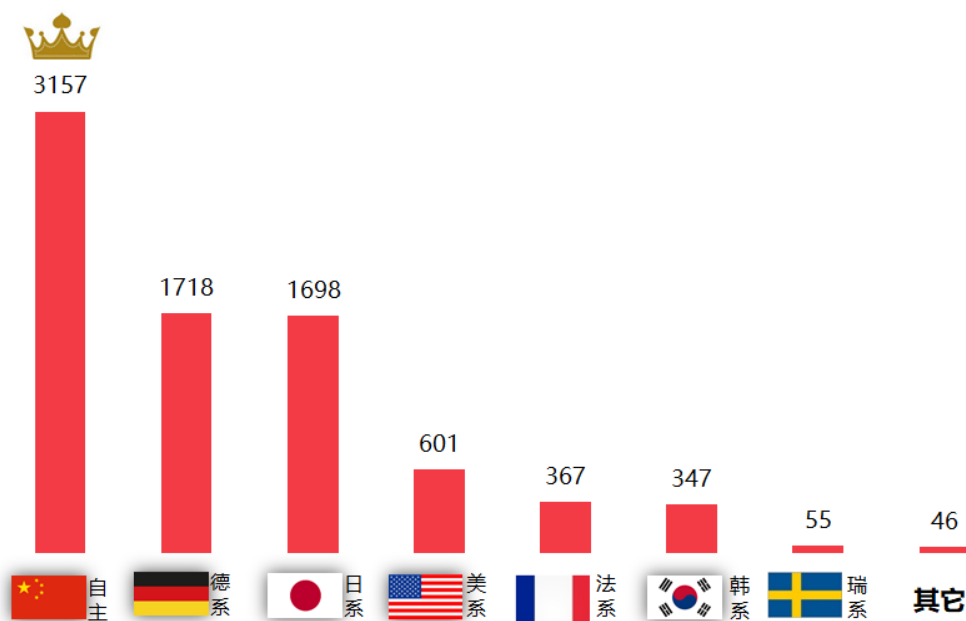
5月自主车企投诉中，吉利汽车跃居第一，热销车型星越投诉最多，车载互联层面故障投诉最多；众泰汽车投诉量继续攀升，位居自主品牌第二位，众泰 T600 投诉严重，变速箱卡顿、异响是主要问题；长城汽车位居自主车企投诉榜单第三的位置，旗下车型均有涉及，但哈弗 F7 仍是投诉最多的车型，车机故障问题最为突出。



奇瑞汽车继续位居自主车企第四名位置，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；上汽通用五菱投诉量持续攀升，升值至自主第六位、受旗下产品多型杂问题影响，多款车型出现一定的投诉。

三、汽车投诉车系分布

从投诉车型国别来看，5月份自主品牌投诉量达到 3,157 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 1,718 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 1,698 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。

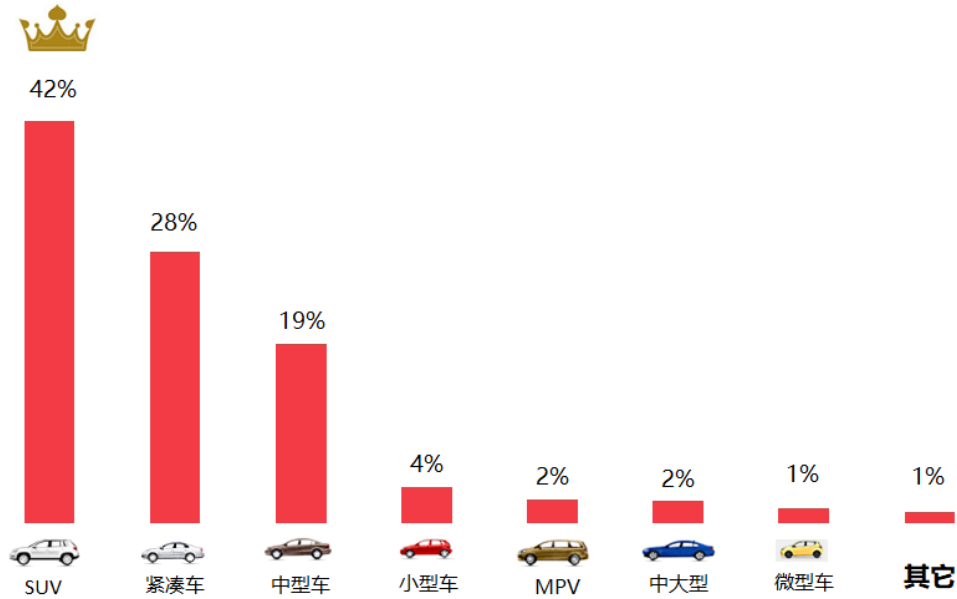


由于自主品牌近年来发展迅猛，尤其是 SUV 市场的爆发，助推自主品牌投诉份额出现增长，但受新车众多、产品品质参差不齐，维修技术差等问题影响，常年占据榜单首位。德、日、美系品牌分别位列二、三、四名，法系品牌排名第五；韩系车品牌相对较少，且主要靠北京现代车企支撑，旗下领动等车型投诉量较高。

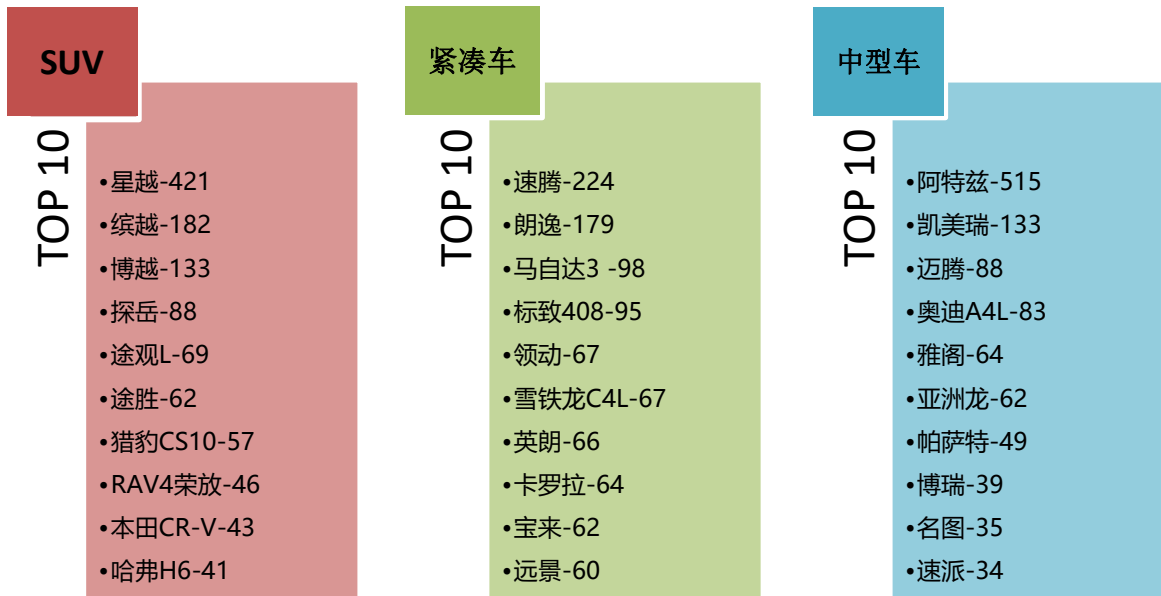
车系	汽车厂商	典型投诉问题
	吉利汽车	星越、缤越车机卡顿与宣传不符
	一汽-大众	速腾变速箱异响、轮胎开裂
	一汽丰田	亚洲龙机油增多
	上汽通用别克	别克英朗发动机异响、变速箱顿挫异响
	东风标致	标致 408 发动机烧机油、轮胎开裂
	北京现代	领动方向盘卡顿、变速箱顿挫

四、汽车投诉车型分布

从具体的细分车型来看，5 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 4 款，但均是合资品牌，SUV 车型中，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。



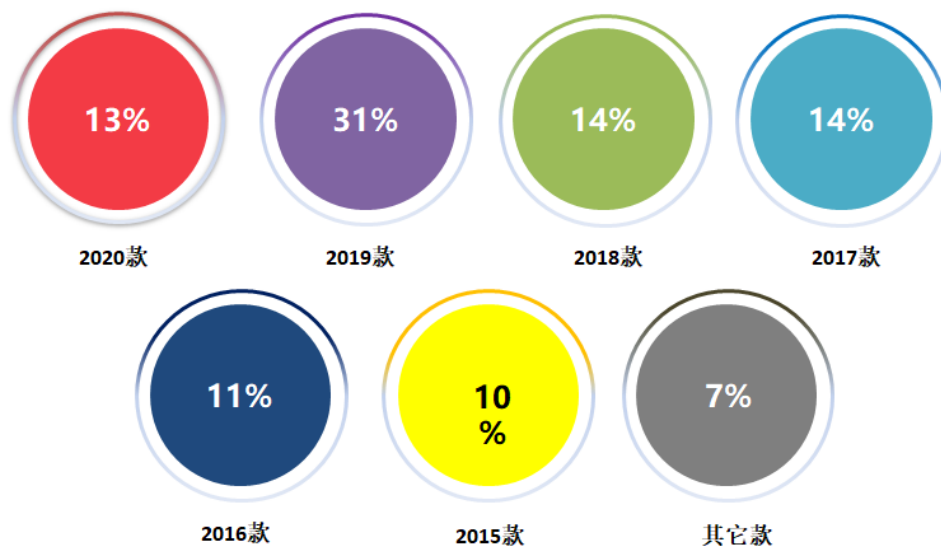
中型车伴随着销量提升的同时，部分车型投诉量开始水涨船高，5月排名延续上月第三位，占比19%，其中阿特兹位居中型车投诉之首；除此之外，伴随着MPV车型销量的增加，市场保有量大幅提升的背景下，投诉份额也开始出现增加。



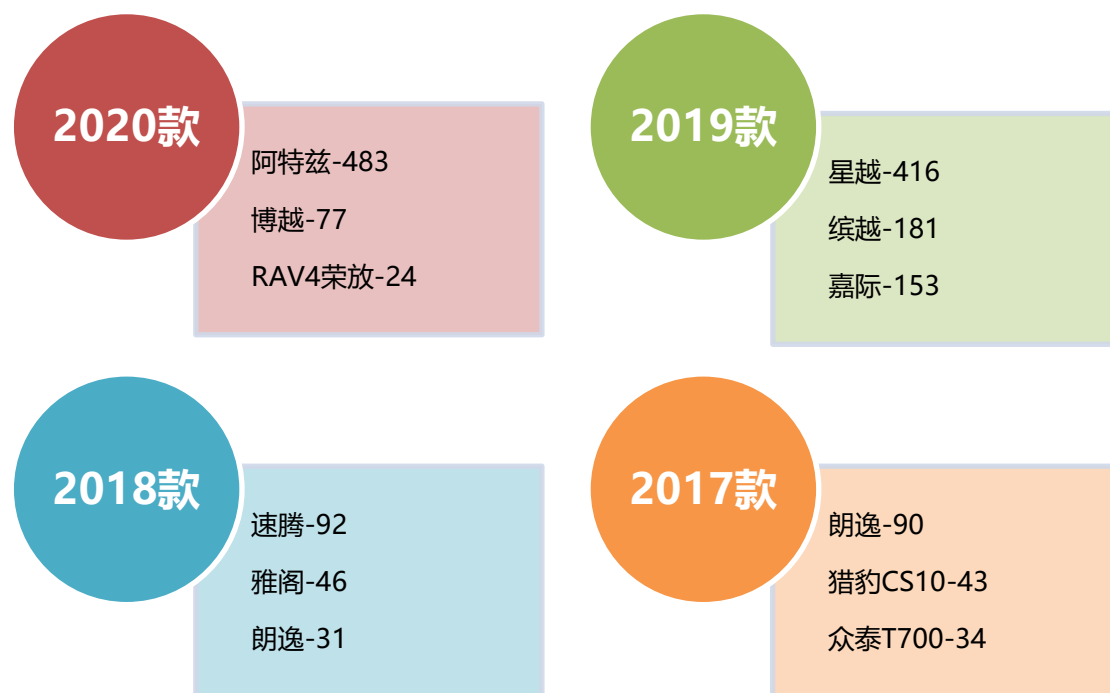
从各细分市场投诉量TOP10榜单来看，各细分市场主力热销车型投诉位居前列，水涨船高符合规律。SUV榜单中，吉利星越跃居首位，车机卡顿与宣传不符问题集中爆发；此外，吉利缤越车机系统升级承诺不兑现问题比较集中，位居第二；紧凑型车榜单中，速腾替代朗逸勇夺榜首位置，变速箱异响、轮胎开裂等问题投诉不断；中型车榜单中，阿特兹跃居第一，B柱异响、中控异响集中爆发。

五、汽车投诉车款分布

从投诉的车龄来看，5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款和2017款均以14%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，投诉量继续保持13%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，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14%，代表车型主要是朗逸、猎豹CS10和众泰T700等车型。朗逸

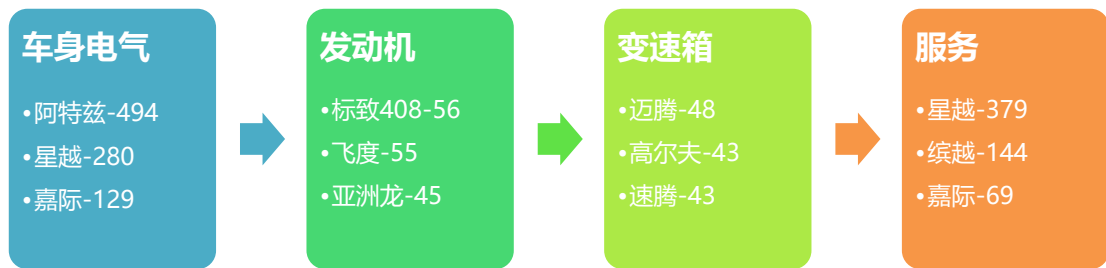
车内异味、变速箱异响等问题至今无解；猎豹 CS10 无法加速、方向机异响等问题投诉严重。

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 5 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 38%。



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 15% 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；变速箱投诉占据 13% 的份额，其中大众品牌旗下车型速腾、朗逸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，车身及电气相关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，导致售后服务投诉攀升至 18% 的高比例。



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、嘉际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

一：5月份，随着国内疫情防控形势的进一步好转，各地各行业陆续复工，伴随着车辆使用频率大幅提高，暴露问题的几率也随之增加，进而导致投诉量再次出现攀升。

二：5月份，国内汽车质量投诉共计 8,005 宗，环比上月大幅提升，车型投诉达三位数的车型达到 8 款；

三：投诉品牌中，吉利、大众和马自达位居前三位；前十大投诉品牌中，自主品牌占据两席，分别是吉利和众泰，其中吉利名次上涨较快，位居第一；

四：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，自主品牌投诉量占比 39%；投诉车款中，2019 款车型以 31% 的份额占据首位，其中吉利星越位居第一；

五：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 38% 的大份额占比继续位居首位。