

2020 年上半年国内汽车质量投诉分析报告

2020 年 7 月 9 日

日前，专业汽车质量投诉平台汽车门网发布了 2020 上半年汽车质量投诉分析报告，2020 上半年汽车门网共收集整理车主有效投诉 37,118 宗，“车身及电气”、“发动机”和“售后服务”相关问题成为上半年重点投诉的层面；上半年投诉共涉及 979 个车型，其中，投诉量达三位数（含）以上的车型达到 78 个，其中阿特兹投诉高达四位数。

就上半年投诉榜单来看，合资品牌的投诉量仍占据主导地位，约占总体投诉 59%的份额，自主品牌占比 38%，进口品牌投诉继续占据 3%的合理份额；就品牌国别而言，自主品牌企业车多型杂，产品品质参差不齐，经销商渠道管理也不够规范，存在大量投诉，达到 14,232 宗，占据首位，日系车受市场保有量大和产品质量问题集中爆发影响，排名第二，达到 8,229 宗，德系品牌顺势下滑至第三。

受 SUV 市场份额持续高增长影响，SUV 投诉量占比继续位居首位，达 42%，吉利星越和博越两款车型领跑；紧凑车投诉量占比 36%，保有量较大的朗逸和速腾故障频发，投诉量位居车型总榜前两位；标致 408 投诉量有所下滑，位居第三位；从投诉的车款来看，2019 款为投诉量最高车款，约占整体投诉量的 28%，星越投诉量最大；其次是 2018 款，约占投诉量的 15%，速腾投诉量最大；质量投诉涉及层面中，受汽车零部件供应商多杂影响，导致车身及电气相关质量问题高居榜首，约占整体 35%的高份额，其次是核心部件发动机，占比约 19%，再次为售后服务，占比约 15%。

编者注：

数据来源：汽车门网及其他网络平台

制作单位：汽车门网·数据部

以下是报告详细内容：

从上半年投诉榜单来看，TOP20 车型总投诉量 10,777，约占总投诉量的 29%，“车身及电气”相关问题投诉成为上半年热门话题，阿特兹、星越等车型涉及其中，投诉量远超其它车型；大众热销车型朗逸和速腾分别位列第四、五位，主要以车内异响和异味问题投诉为主。

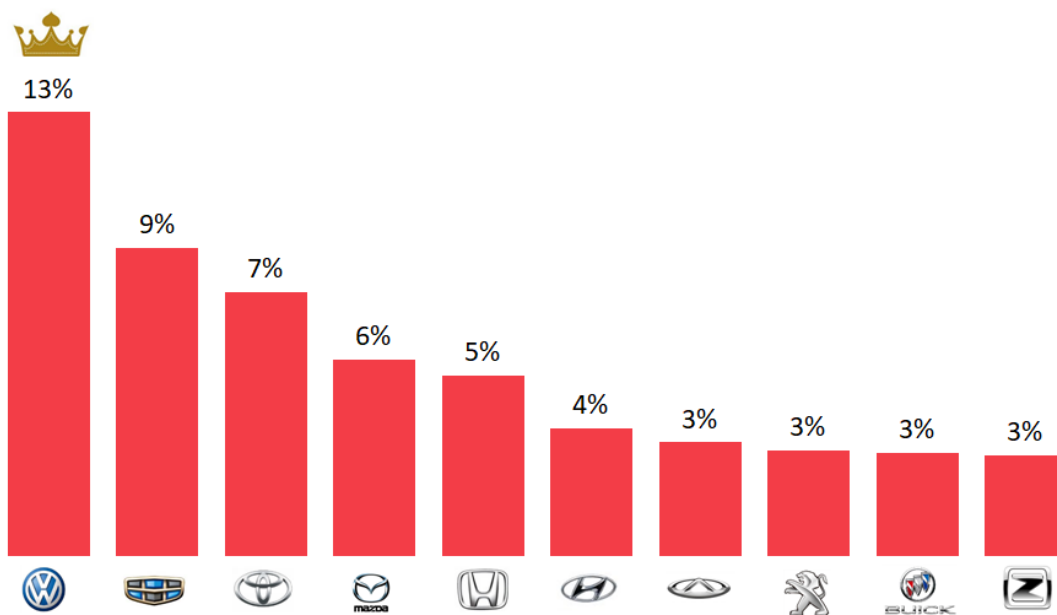
2020年上半年车型投诉排行TOP20

车型	投诉量		环比	典型投诉问题
	2020年上半年	2019年上半年		
阿特兹	1302	140	830.00%	B柱异响、中控异响
凯美瑞	988	223	344.03%	机油增多、中控台出油、半轴渗漏
星越	843	3	30000.00%	车机卡顿与宣传不符
朗逸	686	567	20.99%	车内异味、变速箱异响
速腾	648	364	78.08%	变速箱异响、轮胎开裂
标致408	546	1998	-72.67%	发动机烧机油、轮胎开裂
博越	535	220	143.31%	变速器顿挫、销售欺诈
亚洲龙	528	6	9325.00%	机油增多、售后服务差
帕萨特	511	210	143.33%	变速箱异响顿挫、机电单元故障
探岳	448	4	10566.67%	大灯亮度不足、变速箱异响
哈弗F7	395	42	840.00%	车机故障、售后差
雪铁龙C4L	389	423	-7.95%	发动机烧机油、方向盘松动
缤越	386	31	1154.55%	车机系统升级承诺不兑现
领动	381	489	-22.06%	方向盘卡顿、变速箱顿挫
马自达3 昂克赛拉	378	211	78.81%	中控屏开裂、变速箱异响
RAV4荣放	367	74	394.34%	机油增多、部件开裂
雅阁	364	213	71.05%	发动机漏油、轮毂氧化
飞度	364	234	55.69%	发动机冷启动异响
迈腾	363	301	20.47%	变速箱机电单元故障、车内异味
奥迪A4L	356	472	-24.63%	变速箱顿挫异响、天窗异响

数据来源：汽车门网

www.qichemen.com

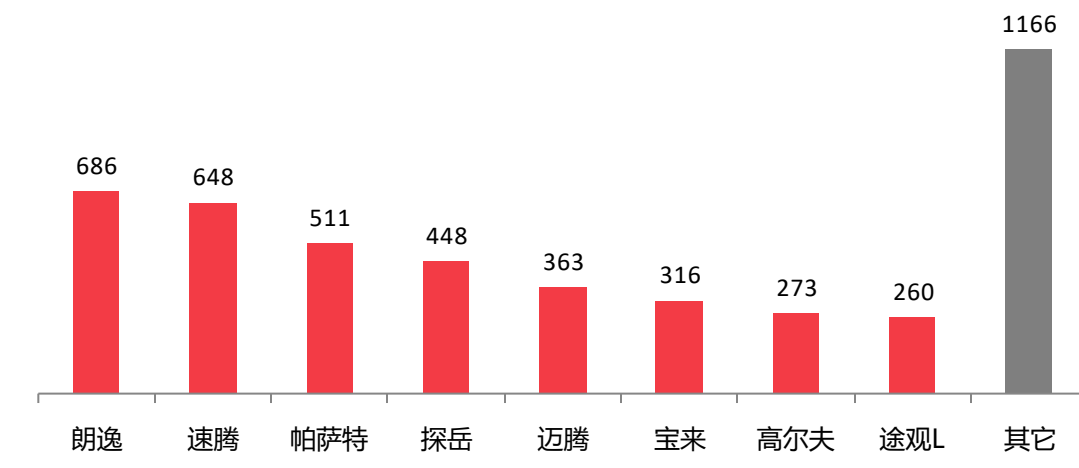
一、汽车投诉品牌分布



上半年，大众因旗下多款热销车型因变速箱和车内异味上榜，位列品牌第一位置；吉利因旗下多款车机出现问题，导致消费者集中投诉，排名上升至品牌第二；丰田品牌排名第三，凯美瑞、亚洲龙等热销车型机油乳化问题至今未解，位列品牌第三位；前十大投诉品牌中，自主有 3 个品牌上榜，分别为吉利排名第二，奇瑞排名第七位和众泰处于第十垫底位置。

（一）大众品牌重点投诉车型分析

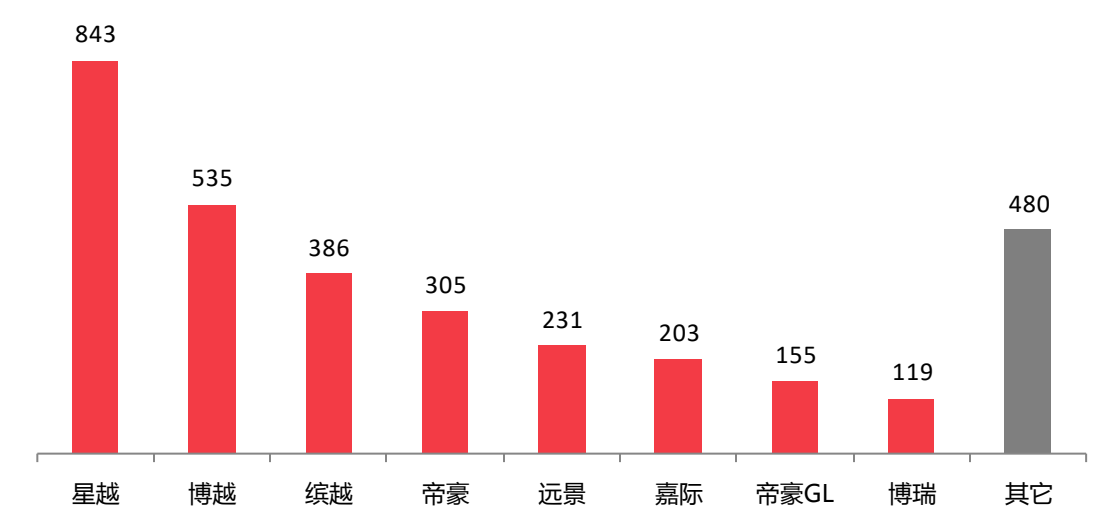
大众品牌上半年投诉 4,672 宗，同比有所下滑，旗下多款热销车型出现在排行榜中，其中朗逸和速腾投诉量最大；此外，帕萨特因变速箱问题位列车型第三位，其它车型投诉量虽然相对较少，但投诉问题相对集中。



大众双离合变速箱问题由来已久，虽然经历多代更新，但至今仍是故障率偏高的变速箱之一，加上市场保有量较大，投诉居高不下也不难理解；此外因供应商配件问题，车内异味和异响问题也比较普遍。

（二）吉利品牌重点投诉车型分析

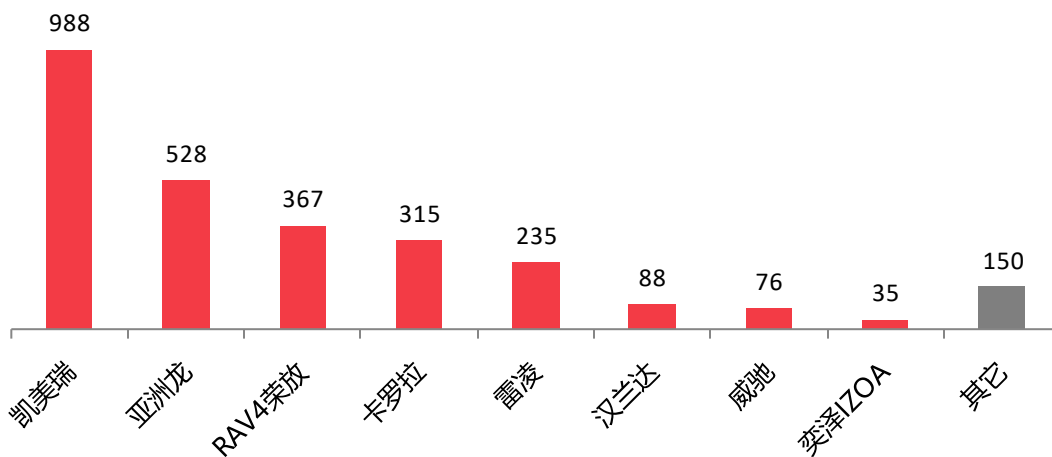
吉利品牌上半年共投诉 3,258 宗，强势成为第一梯队品牌，旗下热销车型星越、博越、缤越均出现车机问题相关投诉，由于问题持续得不到解决，导致售后服务层面投诉同样较高；此外，帝豪、远景和嘉际等车型同样出现一定量投诉，投诉问题涉及比较全面。



质量投诉层面，星越车机卡顿与宣传不符质量问题为主，位列各车型投诉之首，博越因变速箱挡位灯雾灯与宣传不符，导致投诉位居车型第二位；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售后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。

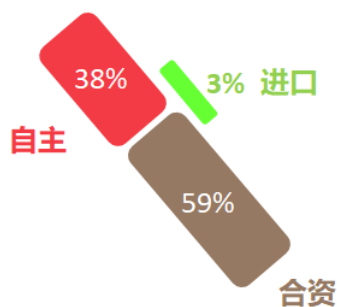
（三）丰田品牌重点投诉车型分析

丰田品牌上半年共投诉 2,782 宗，涉及旗下十余款车型，其中热销车型凯美瑞投诉暴增，领跑其它车型；亚洲龙投诉位居第二，虽然投诉量相对较少，但问题比较集中；二季度 RAV4 荣放投诉量开始明显提速，使得车型位列第三位。



质量投诉层面，凯美瑞、亚洲龙和 RAV4 荣放等车型机油增多、半轴渗油问题比较集中，加上市场保有量较大，位列前三位也不难理解；其它车型虽然投诉量较少，但涉及问题均比较集中，说明供应商部件质量可能存在问题。

二、汽车投诉品牌类型分布



类别	投诉量	占比
合资	21857	59%
自主	14232	38%
进口	1029	3%

上半年 37,118 宗投诉中，合资品牌投诉量 21,857 宗，占比达到 59%，自主品牌投诉量 14,232 宗，占比 38%；合资车市场保有量巨大，日系车“机油门”问题和大众变速箱问题集中爆发，占据将近六成份额也算合理，但对比自主品牌的销量投诉比则明显要好，说明自主品牌在产品质量层面还存在较大的提升空间。

（一）合资品牌重点投诉车企

从上半年合资企业投诉量来看，南北大众霸占前两位位置，旗下多款热销车型因问题集中上榜，主要问题涉及“变速箱异响”和“车内异味”等层面；一汽马自达虽然市场保有量不高，但阿特兹、马自达 CX-4 等车型异响问题比较集中，投诉量迅速攀升，位列第三位。



受“机油门”影响，广汽丰田和一汽丰田旗下多款车型涉及其中，问题持续得不到解决，导致消费者投诉不断；北京现代主要因领动变速箱顿挫和方向盘卡顿问题严重，使得车企排名第六位置。

（二）自主品牌重点投诉车企

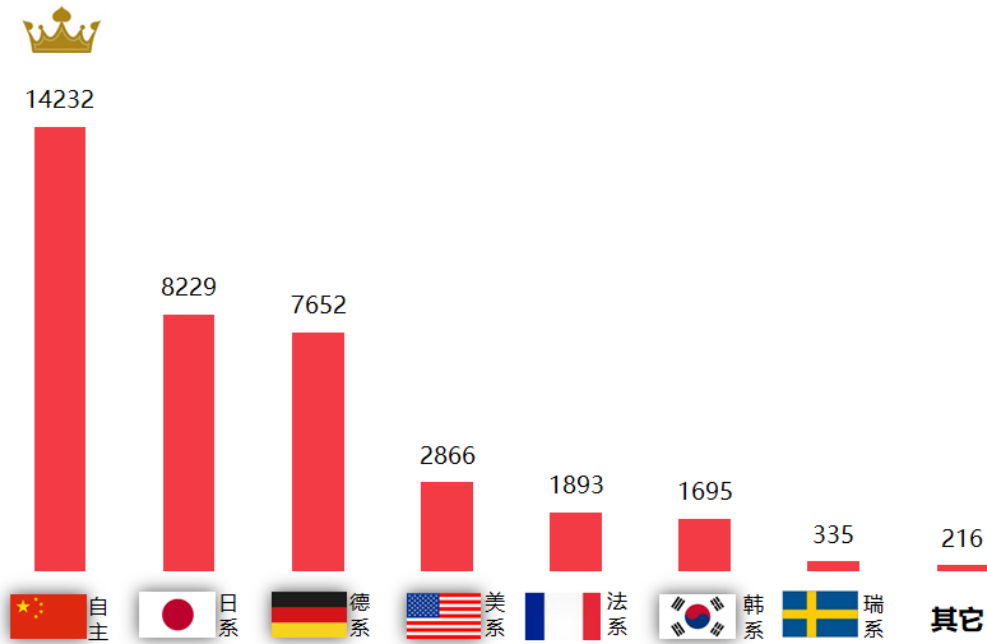
吉利汽车因旗下多款热销车型出现集中投诉，导致名次大幅上升，位列自主车企首位，问题层面主要以星越、缤越车机问题和博越承诺不兑现为主；长城汽车除畅销车型哈弗 F7 车机问题和遭受大量投诉外，老款车型哈弗 H6 投诉继续保持强势；奇瑞汽车排名自主第三，旗下多款热销车型出现投诉，其中热销车型艾瑞泽 5 和瑞虎 8 发动机抖动、变速箱异响问题最为突出。



众泰汽车位列自主第四位，其中众泰 T600 投诉严重，变速箱卡顿、异响是主要问题；长安汽车位列第五位，因长安 CS75 PLUS 相关问题及欧尚 X7 车灯不亮、变速箱故障问题严重；猎豹汽车已经临近倒闭，此前多款车型出现质量问题，但至今无配件可修，导致消费者投诉不断。

三、汽车投诉车系分布

从投诉车型国别来看，上半年自主品牌投诉量达到 14,232 宗，其次是日系品牌以 8,229 宗排名第二，德系品牌排名第三位，投诉 7,652 宗。自主品牌车企众多、新车更新换代较快，对产品质量考核不够，占据榜首毫无悬念。日系品牌原来质量口碑良好，因丰田多款车型深陷“机油门”拉升投诉量，德系品牌因市场保有量巨大影响，速腾和朗逸等车型问题比较集中，车身异响和变速箱问题依然是投诉核心。



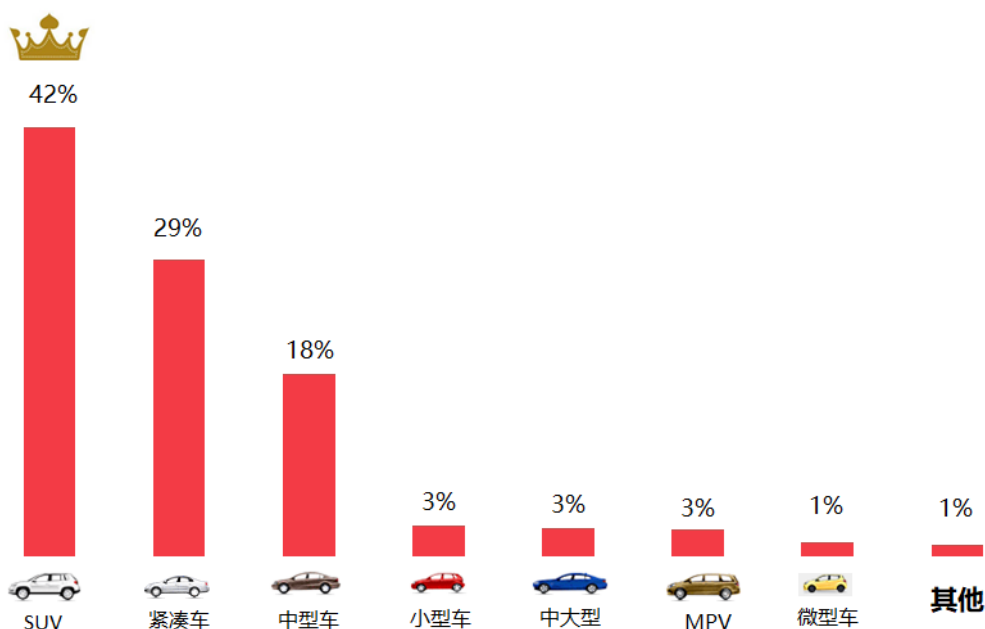
由于自主品牌企业车多型杂，产品品质参差不齐，经销商渠道不够规范，因此自主品牌存在大量投诉，常年占据榜首位置；日、德、美系品牌分列二三四名，日、德、美是目前国内保有量最高的三个车系，日系“机油门”事件相继爆发投诉量维持高位，德系除固有问题外，速腾、朗逸等车内异味问题也遭遇集中投诉，美系以别克品牌领军，英朗、凯越投诉相对较高。

车系	汽车厂商	典型投诉问题
	长安汽车	缤越、星越和博越车机问题
	广汽丰田	凯美瑞、亚洲龙机油增多
	一汽-大众	速腾变速箱异响、轮胎开裂
	上汽通用	凯越中控开裂、英朗变速箱故障
	东风标致	标致 408 发动机故障灯亮
	北京现代	途胜发动机机油增多

上半年最热当属“机油门”和“车机故障”问题，不仅合资品牌深陷其中，自主企业也深受影响；丰田凯美瑞、亚洲龙和 RAV4 荣放等多款车型出现机油增多问题，吉利星越、缤越和博越等多款热销车型均出现车机与宣传不符问题。

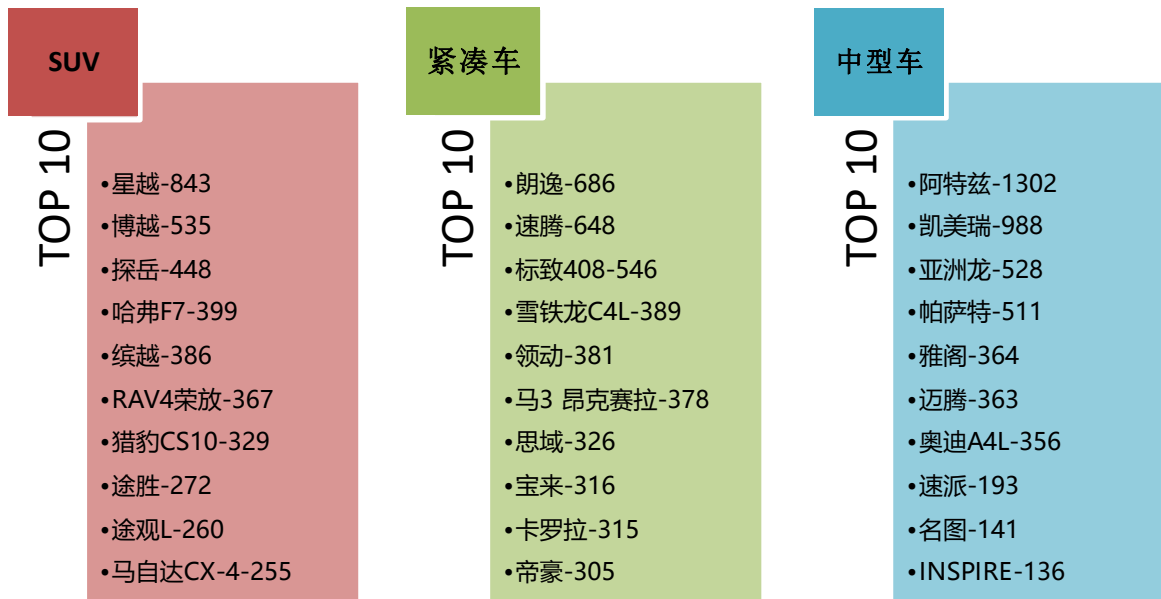
四、汽车投诉车型分布

从具体的细分车型来看，受 SUV 车型市场销量增幅明显影响，相关质量问题表现最为突出，以 42% 的投诉份额位列第一；紧凑车市场保有量巨大，加上热销车型速腾、朗逸等车型助力，使得紧凑车以 29% 的份额位列第二。



中型车受凯美瑞、亚洲龙和帕萨特等车型投诉量较高影响，使得投诉占比上升至 18% 的高份额；相比于 SUV 和紧凑车，小型车、MPV 等车型投诉量占比差距巨大，这与目前国内市

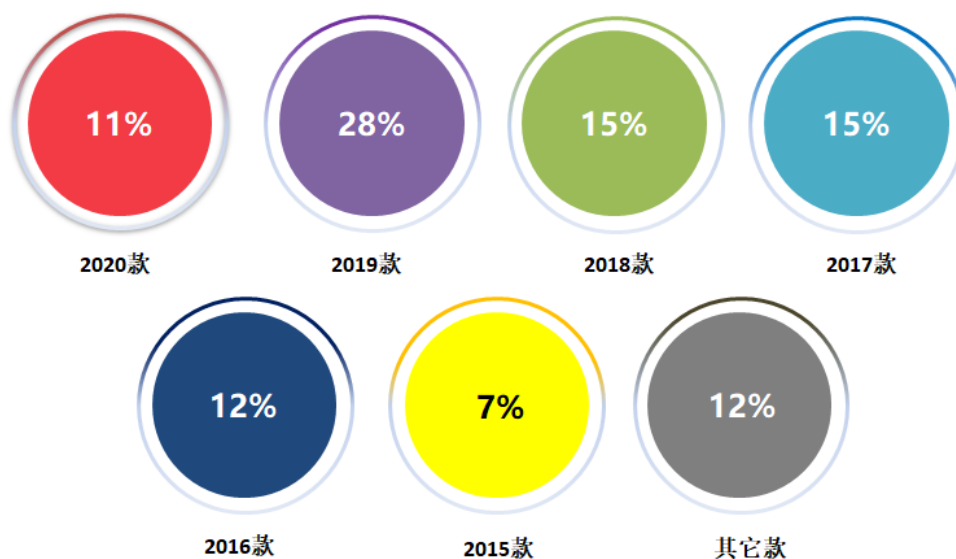
场结构相关；但目前国内市场结构正处于渐变期，MPV 和中大型车市场空间呈上升趋势，众车企也针对该市场紧密布局，因此未来这两个细分市场投诉量或将上升。



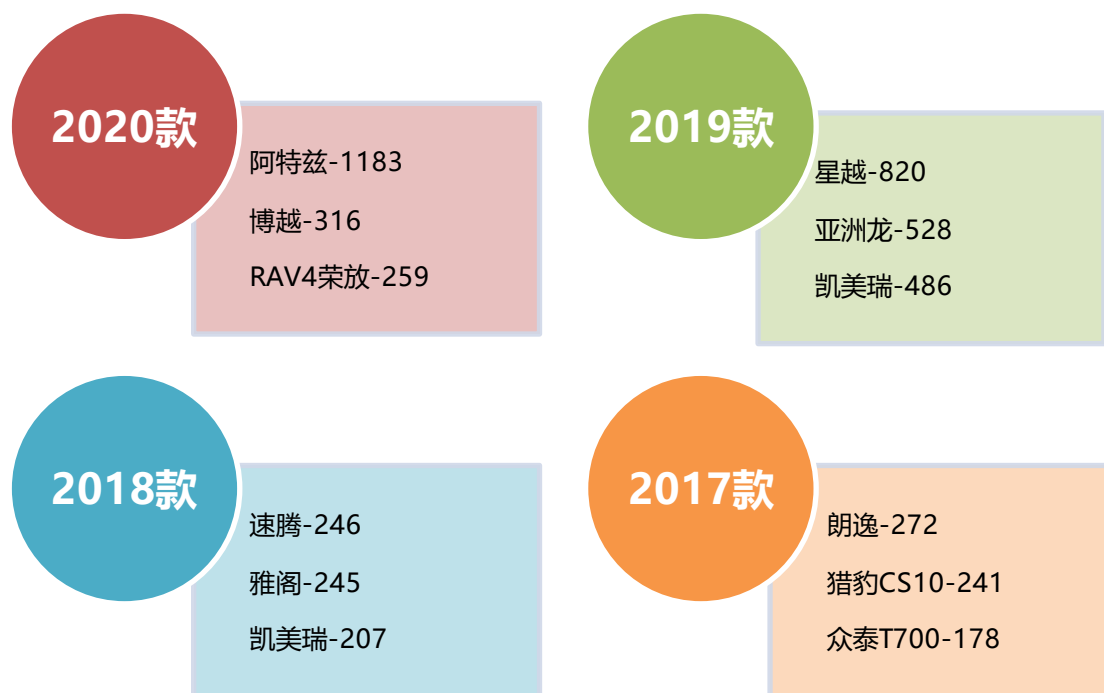
从各细分市场投诉量 TOP10 榜单来看，各细分市场主流热销车型均包揽前几名位置。SUV 榜单中，排名前两车型来自吉利汽车，均受“车机问题”事件影响，投诉量居高不下；紧凑车榜单中，朗逸和速腾问题最为突出，除了老生常谈的变速箱问题外，车内异响问题也比较集中；中型车榜单中，阿特兹车身异响问题集中爆发，位列第一位置，其次是凯美瑞机油门事件，投诉比较集中，位列第二。

五、汽车投诉车款分布

上半年汽车投诉中，从收到投诉的车龄来看，2019 款车型高居榜首，高达 28%，一到两年的准新车出现如此集中的投诉，说明整体产品质量较以往有所下滑；2018 款车型投诉占比 15%，同样是处于保修期内；此外，2020 款一年的准新车也占据 11%的份额，产品质量问题不容忽视。

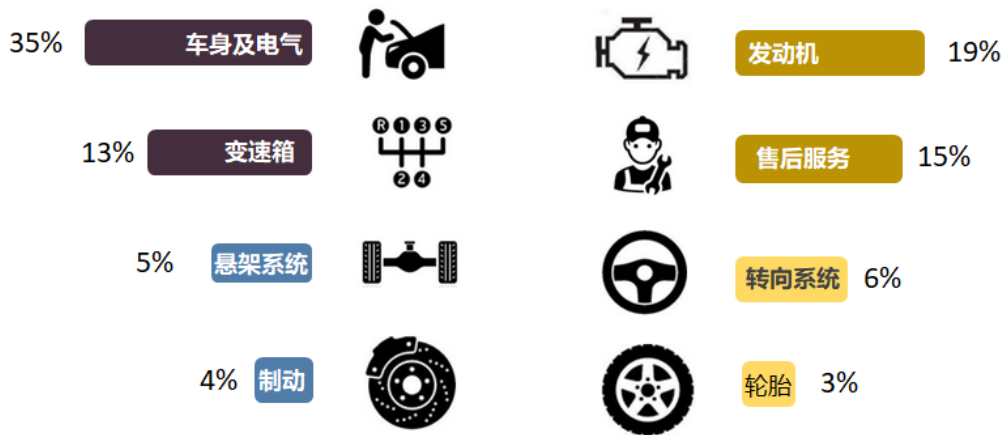


具体来看，2020 款车型中，马自达阿特兹车身异响问题最为突出，是首个投诉量超过四位数的车型；其次是博越，作为一款市场摸爬滚打多年且市场保有量较高的车型，出现如此多的质量投诉问题，实属不应该；2018 款和 2019 款投诉车型中，凯美瑞因机油门问题均上榜，此外热销车型速腾和雅阁也出现在 2018 款投诉榜中。

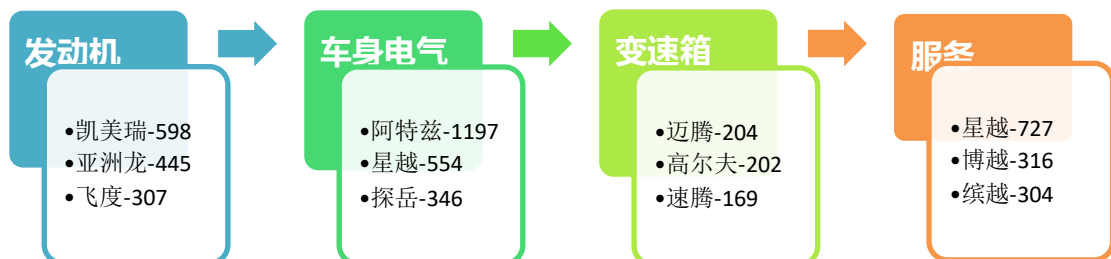


六、汽车投诉问题分布

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 2020 年上半年车型投诉量分析，投诉问题主要集中在发动机、车身及电气和变速箱三个方面，发动机部件是车型投诉的主要问题。



车身及电气问题投诉占比达 35%，主要受“车机问题”事件影响，发动机相关投诉量与其它部件投诉差距明显，车主投诉集中在车机无法升级、售后差等层面。发动机投诉位居第二位，主要受“机油门”事件影响，占比 18%，主要涉及烧机油、异响和顿挫等层面。售后服务问题排名第三，占比 15%，主要受前两名相关问题投诉较多，且售后服务解决无门，导致消费者投诉不满。



从主要投诉问题的具体车型分析，发动机中，凯美瑞、亚洲龙等车型因“机油门”事件上榜；车身及电气投诉中，阿特兹车身异响问题集中，星越主要以车机问题投诉为主；变速箱投诉中，迈腾、速腾和高尔夫变速箱顿挫异响，也是多年未能解决的老问题；服务投诉中，星越、缤越和博越车机无法升级问题，经销商敷衍处理引发车主激烈反抗。

七、投诉总结发现

受新冠疫情影响，上半年尤其是第一季度用车较少，投诉同比有所减少，投诉达到 37,118 宗；

投诉类别中，合资品牌占比 59%，是主要投诉对象，细分车系中自主品牌依然占据榜首；

车型级别中，受“车机故障”影响，SUV 成为重点投诉车型，吉利星越、缤越和博越等车型尤为严重；

受“车机故障”和“机油门”事件影响，2019 款和 2018 车型成为投诉主力车型，两者占据 43%的份额；

受新车换代更新加快，新技术搭载应用影响，车身及电气相关质量投诉以 35%的高份额占据首位。