

# 汽车门网 7 月汽车投诉分析报告

2020 年 8 月 5 日

日前,专业汽车质量投诉平台汽车门网发布了 2020 年 7 月国内汽车质量投诉分析报告,7 月份汽车门网共收集整理(含媒体联盟平台)车主有效投诉 7,588 宗,共涉及 657 个车型,环比上月上涨 42 个车型;其中,投诉量达 2 位数(含)以上的车型达到 175 个,投诉量达 3 位数的车型占据 5 款,比亚迪宋 Pro 功能与宣传不符问题集中爆发,位列第一,投诉量达 336 宗;受吉利车机系统故障影响,星越投诉量继续保持高位,达到 246 宗;此外标致 408 发动机烧机油、异响问题开始回升,位列车型投诉第三位。

就 7 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 57%的份额,较上月大降 4 个百分点,自主品牌投诉量提升三个百分点占比约 40%;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 4,287 宗。大众品牌因旗下车型众多且投诉问题集中回归第一位置,旗下速腾、朗逸等多款热销车型上榜;吉利星越车型投诉继续保持强势,导致吉利品牌投诉持续恶化,虽然有所下滑,但本月继续高居亚军位置;比亚迪因宋 Pro 和宋 Pro 新能源投诉集中爆发,导致品牌投诉量升至第三位。

本月 SUV 继续位列细分市场投诉首位,占比达到 48%,其中比亚迪宋 Pro 和星越等自主主流热销车型投诉量均较大;紧凑车投诉量占比排名第二,其中标致 408 蝉联首位,速腾下滑至第二位;从投诉的车款来看,2019 款为投诉量最高车款,约占整体 30%的份额,其中宋 Pro 投诉量勇夺魁首;质量投诉涉及层面,车身及电气质量问题继续占据主导,约占 39%的份额,其次是售后服务投诉,占比 23%;此外核心部件发动机和变速箱,两者分别占整体投诉 18%和 12%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 7 月份,汽车门网共收到汽车质量投诉 7,588 宗,其中前十名共计 1,495 宗,约占总体投诉的 19.7%。本月投诉榜首被比亚迪宋 Pro 占据,典型问题是驾驶辅助系统与宣传不符;第二、三名是分别星越和标致 408,星越被投诉最多的依然是车机卡顿与宣传不符问题,而标致 408 投诉以发动机烧机油、空调故障灯问题为主。

## 2020年7月车型投诉排行TOP20

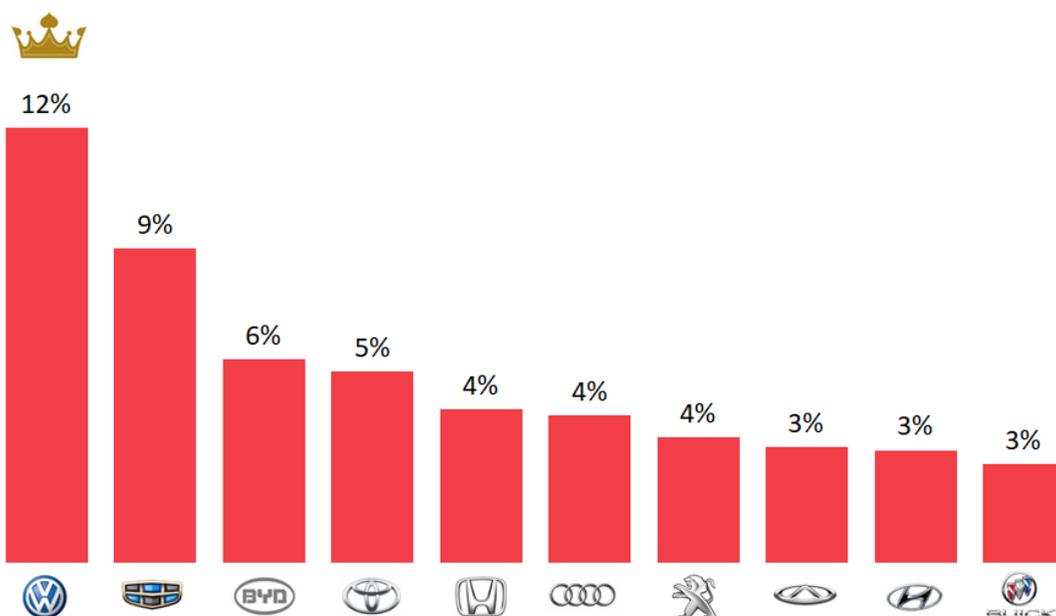
车型	投诉量		环比	典型投诉问题
	7月	6月		
宋Pro	336	48	605.88%	驾驶辅助和大灯功能与宣传不符
星越	246	248	-0.56%	车机卡顿黑屏与宣传不符
标致408	164	119	37.65%	空调不制冷、发动机烧机油、后桥异响
速腾	140	153	-8.26%	变速箱异响顿挫、轮胎开裂
朗逸	136	143	-4.90%	车内异味、变速箱异响、轮胎开裂
凯美瑞	98	112	-12.50%	中控台老化开裂、半轴渗漏、机油增多
探岳	97	90	7.81%	大灯亮度不足、变速箱异响
迈腾	95	62	54.55%	变速箱故障机电单元损坏、车内异味、漏水
领动	95	60	58.14%	车灯进水、方向盘异响卡顿
奥迪A4L	88	66	34.04%	变速箱异响顿挫、发动机烧机油
奥迪A6L	88	53	65.79%	发动机抖动熄火、车内异味
卡罗拉	83	52	59.46%	变速箱异响、轮胎开裂
帝豪	81	69	18.37%	车身生锈、销售欺诈
凌渡	70	48	47.06%	车内异味、变速箱异响
途观L	67	49	37.14%	变速箱机电单元故障、发动机异响
明锐	63	29	114.29%	车内异味、发动机抖动
艾瑞泽5	62	42	46.67%	车门生锈、变速箱异响顿挫
帝豪GL	59	31	90.91%	车身生锈、变速器无法换挡
飞度	59	60	-2.33%	发动机冷启动异响
雷凌	59	43	35.48%	减震器漏油、变速箱顿挫

数据来源：汽车门网

汽车门网www.qichemen.com

### 一、汽车投诉品牌分布

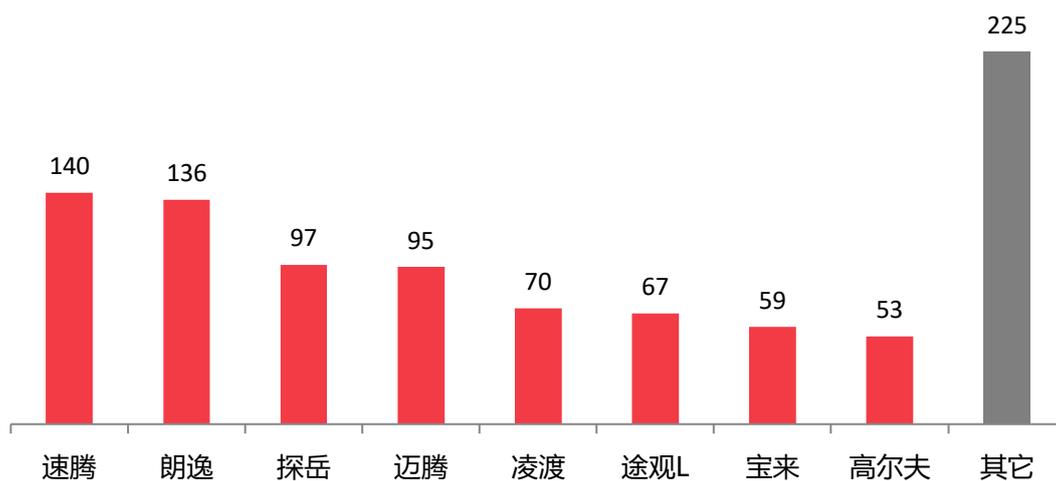
2020年7月份，前十大品牌投诉量累计达4,106宗，约占整体投诉54%的份额，前十大投诉品牌中，自主合资3:7分，大众品牌重回品牌榜首，速腾、朗逸等热销车型投诉量较大；吉利星越、缤越投诉量有所下滑，品牌排名下降至第二名；比亚迪位居第三，这在品牌中并不多见，主要因为宋Pro热销车型质量投诉问题集中爆发。



7月份，品牌投诉排名中，大众速腾车型变速箱异响、轮胎开裂和朗逸车内异味等问题投诉较多；吉利星越等车机卡顿与宣传不符问题虽然有所下滑，但继续保持一定的强度；比亚迪宋 Pro 辅助功能与宣传不符问题引发集中投诉。

#### （一）大众品牌重点投诉车型分析

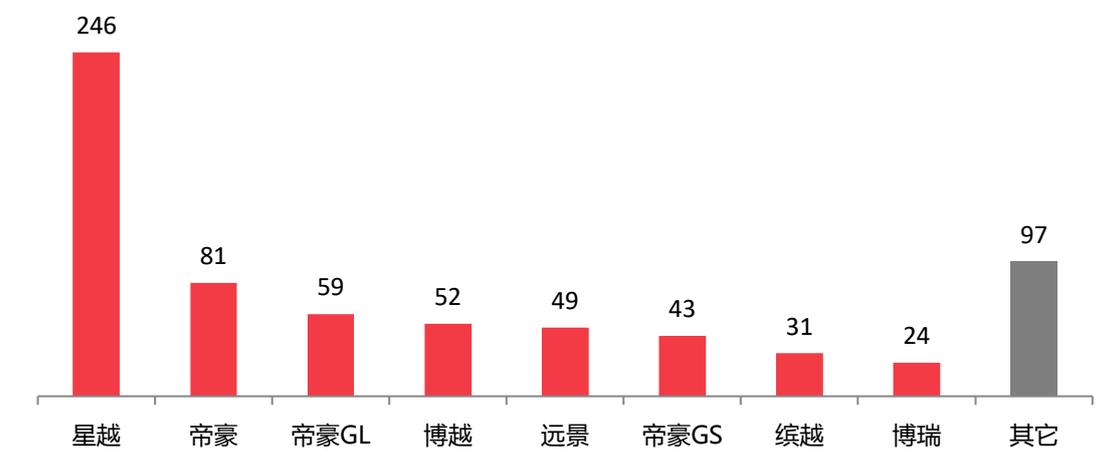
大众品牌7月共投诉942宗，环比上月有所上涨，共33车型遭受投诉，其中市场保有量较大的速腾和朗逸，投诉量分别达到140和136宗，此外探岳、迈腾等热销车型同样出现一定量的投诉。



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。

## （二）吉利品牌重点投诉车型分析

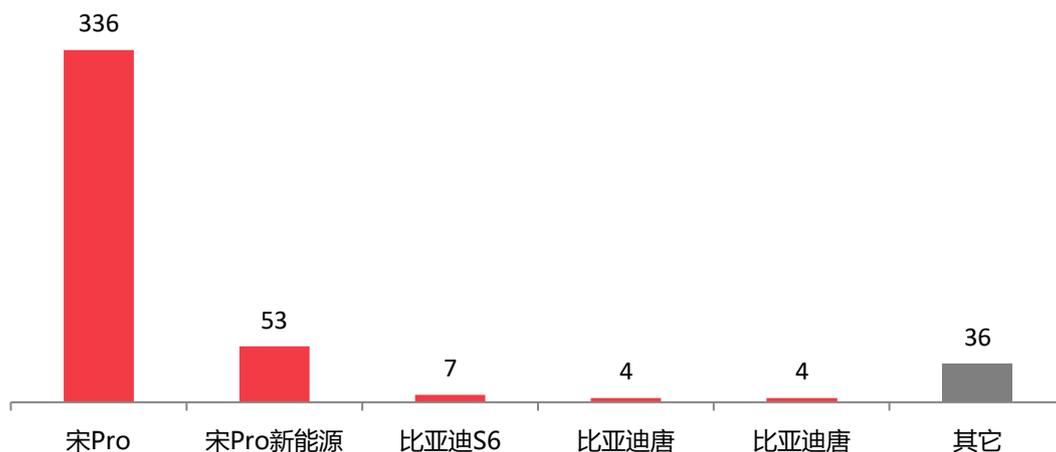
吉利品牌 7 月共投诉 681 宗，虽然环比继续下降，但依然位居品牌排名第二，自主车企排名第一，旗下主流热销车型均有涉及，其中星越等车型投诉贡献较大；此外，帝豪系列产品均出现一定量投诉。



质量投诉层面，星越车机卡顿与宣传不符质量问题为主，帝豪系列产品车身生锈和变速箱故障问题投诉开始升温，投诉车款主要集中在 2018 款车型中。

## （三）比亚迪品牌重点投诉车型分析

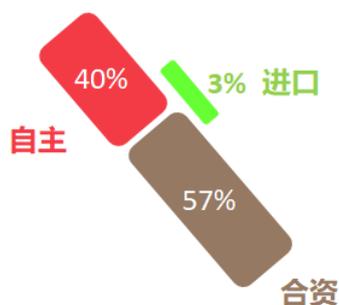
比亚迪品牌 7 月投诉共 441 宗，环比上月大幅上涨，投诉主要涉及旗下热销车型宋 Pro 和宋 Pro 新能源，其它车型整体投诉较小。



质量投诉涉及层面比较集中，主要以辅助驾驶与大灯功能与宣传不符，使得售后服务层面质量投诉占比居高不下，投诉车款主要集中在 2019 款准新车中，应引起厂商重视。

## 二、汽车投诉品牌类型分布

2020年7月份7,588宗投诉中，合资品牌投诉量4,287宗，占比高达57%，自主品牌投诉量3,058宗，占比40%；进口品牌投诉量占据3%的份额。



类别	投诉量	占比
合资	4287	57%
自主	3058	40%
进口	243	3%

### （一）合资品牌重点投诉车企

从7月合资企业投诉量来看，南北大众位居前二位置，其中速腾车型问题严重，投诉量一直居高不下，变速箱异响、轮胎开裂仍为投诉重点；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。



一汽奥迪热销主力车型奥迪A4L发动机烧机油和变速箱异响问题由来已久，此外，奥迪A6L发动机渗油等问题严重，本月投诉再次呈现攀升之势；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四位置；北京现代则以领动发动机异响为主，位列合资车企第五位。

### （二）自主品牌重点投诉车企

7月自主车企投诉中，吉利汽车继续位列第一，热销车型星越投诉最多，车载互联层面故障投诉最多；比亚迪宋Pro系列产品投诉一枝独秀，使得品牌强势上榜，位列自主车企第

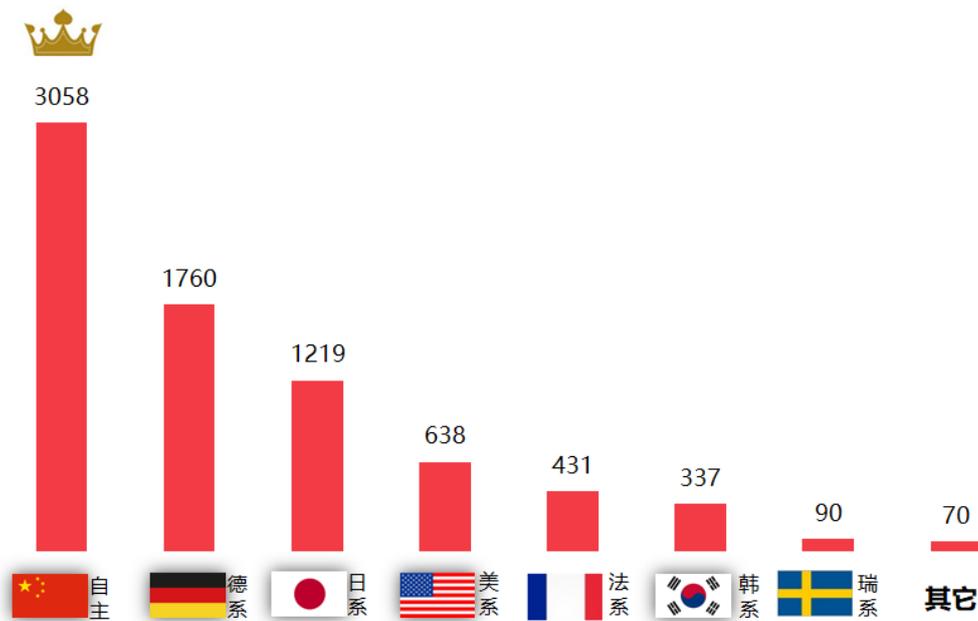
二位；奇瑞汽车旗下艾瑞泽 5 仍然是投诉大户，质量问题以车门生锈、减震异响为主，使得投诉位居第三位。



长城汽车位居自主车企投诉榜单第四位置，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；众泰汽车继续保持一定的投诉量，位居自主品牌第五位，众泰 T600 投诉严重，变速箱卡顿、异响是主要问题。

### 三、汽车投诉车系分布

从投诉车型国别来看，7 月份自主品牌投诉量达到 3,058 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；受大众旗下热销车型朗逸、速腾等车型投诉持续影响，使得德系品牌以 1,760 宗位列第二位；值得一提的是受“机油门”影响，丰田投诉量较大，以 1,219 宗排名第二，凯美瑞、卡罗拉、雷凌等热销车型多月出现在排行榜中。

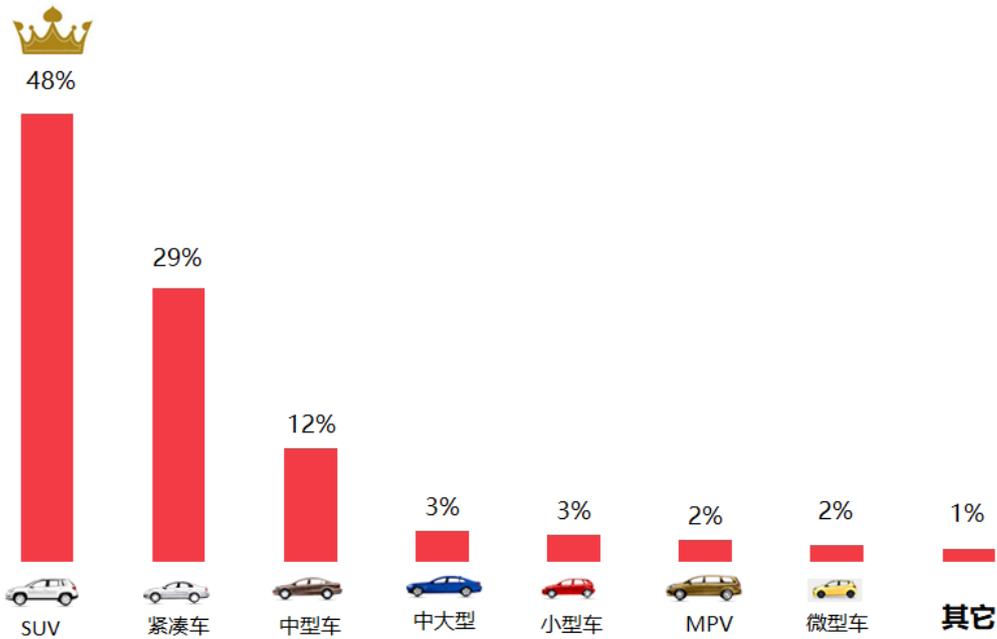


由于自主品牌近年来发展迅猛，尤其是 SUV 市场的爆发，助推自主品牌投诉份额出现增长，但受新车众多、产品品质参差不齐，维修技术差等问题影响，常年占据榜单首位。德、日、美系品牌分别位列二、三、四名，法系品牌排名第五；韩系车品牌相对较少，且主要靠北京现代车企支撑，旗下领动等车型投诉量较高。

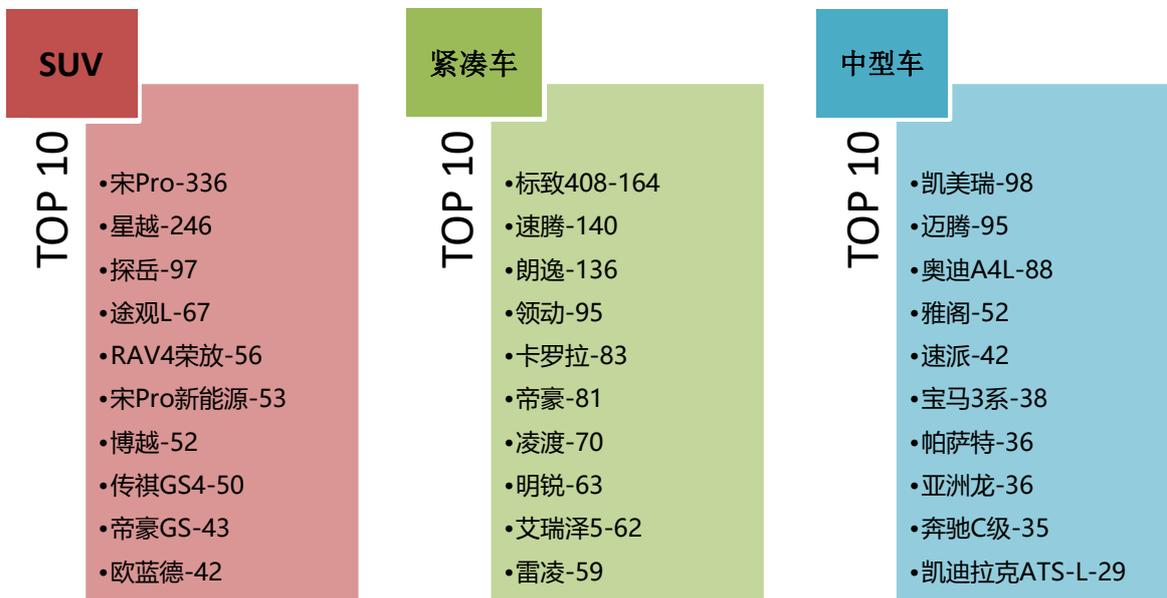
车系	汽车厂商	典型投诉问题
	吉利汽车	星越、缤越车机卡顿与宣传不符
	一汽-大众	速腾变速箱异响、轮胎开裂
	一汽丰田	亚洲龙机油增多、卡罗拉变速箱异响
	上汽通用别克	别克英朗发动机异响、变速箱顿挫异响
	东风标致	标致 408 发动机烧机油、轮胎开裂
	北京现代	领动方向盘卡顿、变速箱顿挫

#### 四、汽车投诉车型分布

从具体的细分车型来看，7 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 车型中，比亚迪宋 Pro 强势上榜，吉利星越问题继续延续，探岳和途观 L 等车型一直榜上有名。



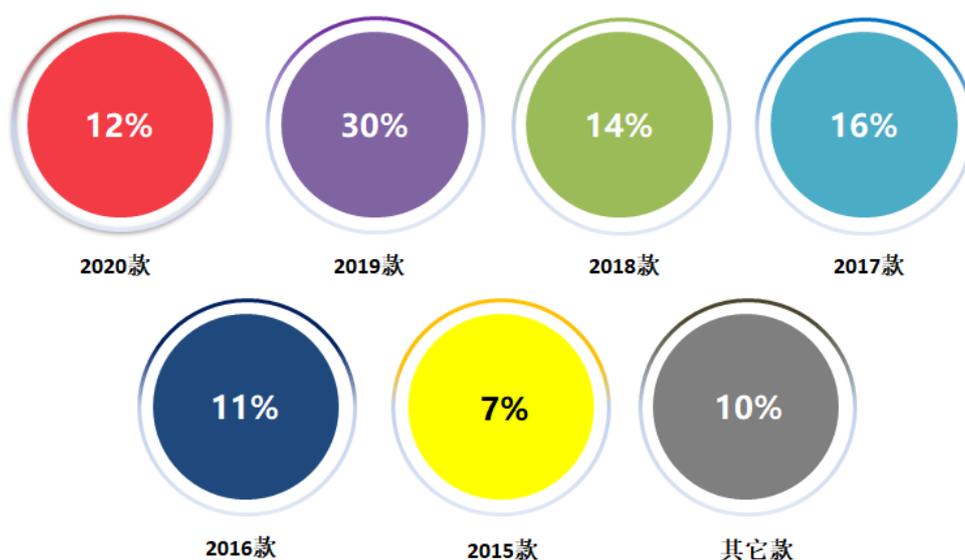
中型车伴随着销量提升的同时，部分车型投诉量开始水涨船高，7月排名延续上月第三位，其中凯美瑞继续位居中型车投诉之首；除此之外，伴随着中大型车型销量的增加，市场保有量大幅提升的背景下，投诉量也有所增加。



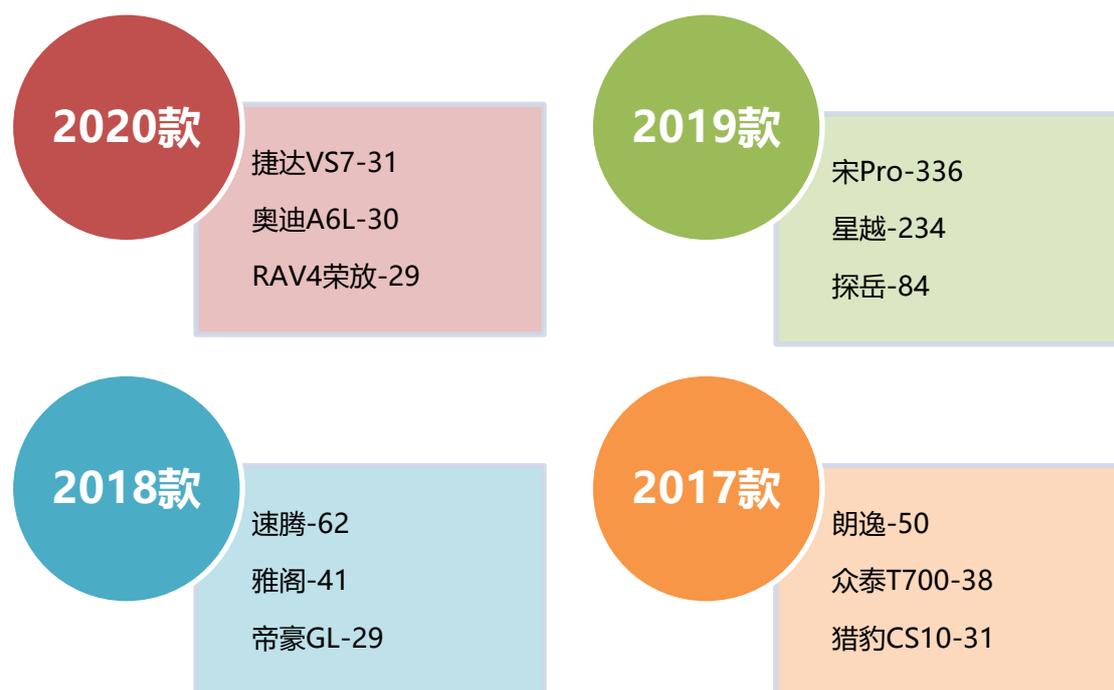
从各细分市场投诉量 TOP10 榜单来看，各细分市场主力热销车型投诉位居前列。SUV 榜单中，比亚迪宋 Pro 强势上榜，驾驶辅助系统问题遭投诉，吉利星越下滑至第二位，配置与宣传不符问题集中爆发；紧凑型榜单中，标致 408 位列冠军位置，大众速腾和朗逸继续位列靠前位置，变速箱异响、轮胎开裂等问题投诉不断；中型车榜单中，凯美瑞重回第一，机油增多、半轴漏油问题由来已久至今无解。

## 五、汽车投诉车款分布

从投诉的车龄来看，7月份汽车投诉中，2019款车型以30%的份额继续占据了第一的位置，其中吉利宋Pro 驾驶辅助和大灯功能宣传不符，使得投诉量跃居第一；2017款均以16%的投诉份额位居第二，朗逸和众泰T700投诉较多。



2018款车型投诉占比14%，代表车型主要是速腾，变速箱异响等问题至今无解；其次是雅阁和帝豪GL车型。值得注意的是，伴随着2020款新车市场保有量的进一步提升，投诉量继续保持一定的份额，本月以12%的份额保持强势，捷达VS7强势上榜，投诉问题比较集中。



## 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7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39%。



车身及电气相关质量投诉继续保持占比第一的份额,代表车型星越投诉一枝独秀;发动机质量投诉占据18%份额,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重回升势,超越飞度位列第一,雪铁龙C4L紧跟其后;变速箱投诉占据12%的份额,主要涉及大众旗下车型,包含迈腾、速腾和凌渡等车型;值得注意的是,比亚迪宋Pro和吉利星越等车型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,车主不满导致售后服务投诉攀升。



从主要投诉问题的具体车型分析，吉利星越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；比亚迪作为自主新能源汽车的领导者，唯一热销车型宋 Pro 也开始出现集中投诉，导致消费者不满，值得引起厂商关注。

## 七、投诉总结发现

一：7 月份，国内汽车质量投诉共计 7,588 宗，环比上月有所上涨，车型投诉达三位数的车型达到 5 款，环比减少两款；

二：投诉品牌中，大众、吉利和比亚迪品牌位居前三位，前十大投诉品牌中，自主品牌占据三席，分别是吉利、比亚迪和奇瑞，值得一提的是的是比亚迪宋 Pro 凭一己之力将比亚迪拉至品牌投诉前三位置，值得引起重视；

三：投诉车系中，合资品牌受款多型杂影响，投诉量继续占比 57%的高份额，自主品牌投诉量占比 40%；投诉车款中，2019 款车型以 30%的份额占据首位，其中宋 Pro 位居第一；

四：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继续以 39%的大份额占比继续位居首位，星越、探岳和朗逸等问题突出。