

10月国内汽车质量投诉分析报告

2020年11月5日

日前,专业汽车质量投诉平台汽车门网发布了2020年10月国内汽车质量投诉分析报告,10月份汽车门网共收集整理(含其它媒体联盟平台)车主真实有效投诉6,903宗,共涉及678个车型,环比上月增加14个车型;其中,投诉量达3位数的车型7款,继续维持一个较高的水平,一汽-大众旗下三款主流热销车型速腾、迈腾和探岳继续位居前三位,分别投诉171、140和130宗。

就10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63%的份额,自主品牌投诉量占比约34%,进口车继续保持3%的正常份额。就品牌国别而言,合资品牌企业车型众多,但由于产品销量大,问题比较集中,投诉量继续高居榜首,达到4,354宗。大众品牌因旗下车型众多且投诉问题集中,继续位居第一位置,旗下速腾、迈腾等多款热销车型一直榜上有名;标致408和丰田凯美瑞投诉量紧跟其后,位列第六和第七名;受丰田凯美瑞、雷凌等热销车型投诉持续增长影响,品牌投诉量继续位居第二位。

本月SUV继续位列细分车型投诉首位,占比达到42%,较上月保持持平;其中探岳和途观L等主流大众热销SUV车型投诉量位居一二;紧凑车投诉量占比排名第二,前两位投诉车型依然来自大众品牌,继续是速腾和朗逸;从投诉的车款来看,2019款为投诉量最高车款,约占整体21%的份额,车型投诉比较分散,其中探岳投诉量继续位列首位;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35%的份额,其次是核心部件发动机和变速箱投诉,均占比16%;此外售后服务紧跟其后,占整体投诉15%的份额,依然处于较高的水平。

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10月份,汽车门网共收到汽车质量投诉6,903宗,其中前十名共计1,210宗,约占总体投诉的17.5%。本月投诉达到三位车型为7款,较上月保持持平,前5名均来自南北大众旗下热销车型,其中速腾、探岳和迈腾占据前三甲,典型问题依然是变速箱异响顿挫、轮胎开裂和车内异味等;标致408投诉持续攀升,本月位居车型第6位,发动机烧机油和空调问题由来已久。

2020年10月车型投诉排行TOP20

车型	投诉量		环比	典型投诉问题
	10月	9月		
速腾	171	162	5.17%	发动机异响、变速器顿挫、轮胎开裂
迈腾	140	150	-6.54%	变速箱机电单元故障、车内异味
探岳	130	158	-17.70%	变速箱异响、车灯不亮
途观L	123	104	18.92%	变速箱机电单元故障、天窗漏水
朗逸	123	146	-15.38%	车内异味、轮胎开裂、变速器异响顿挫
标致408	122	127	-4.40%	发动机烧机油、空调问题
凯美瑞	120	146	-17.31%	仪表台开裂老化、半轴防尘套漏油
帕萨特	95	56	70.00%	变速箱顿挫异响、机电单元故障
雷凌	94	50	86.11%	变速器异响顿挫、车内异味
奥迪A4L	91	118	-22.62%	变速器滑阀箱故障、天窗漏水
领动	83	111	-25.32%	发动机、变速器异响、转向系统卡滞
雅阁	81	87	-6.45%	发动机动力消失、车灯不亮
雪铁龙C4L	81	52	56.76%	转向系统异响抖动、发动机烧机油
凌渡	81	91	-10.77%	变速器异响顿挫、车内异味
飞度	77	71	7.84%	发动机异响、无法启动
卡罗拉	69	66	4.26%	变速箱异响顿挫、发动机异响
传祺GS4	66	43	51.61%	发动机漏油、变速器顿挫、下摆臂故障
宝来	66	50	30.56%	发动机异响、爆震、承诺不兑现
凯越	60	53	13.16%	中控仪表台开裂
奔驰C级	53	29	80.95%	发动机异响、故障灯亮、空调问题

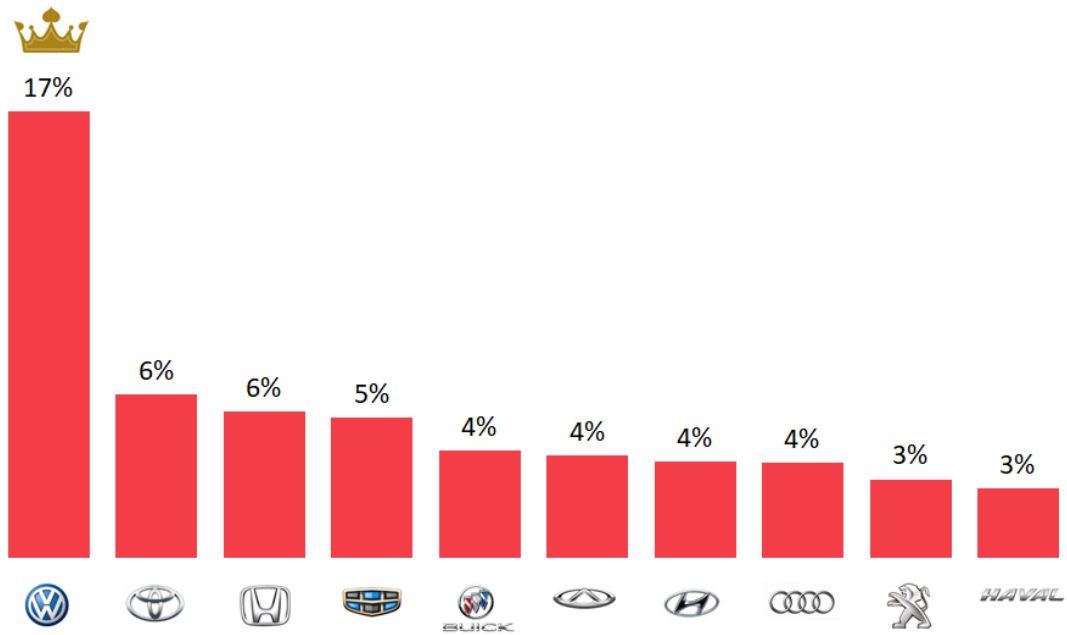
数据来源：汽车门网

汽车门网www.qichemen.com

一、汽车投诉品牌分布

2020年10月份，前十大品牌投诉量累计达3,843宗，约占整体投诉55.6%的份额，前十大投诉品牌中，自主合资3:8分，大众品牌继续位居榜首，速腾、迈腾等热销车型投诉量较大；丰田品牌继续位居第二，热销车型凯美瑞和雷凌等车型投诉量持续升温；本田品牌受雅阁及飞度两款热销车型投诉升温影响，排名上升至前三位；哈弗品牌作为新入局者位列第

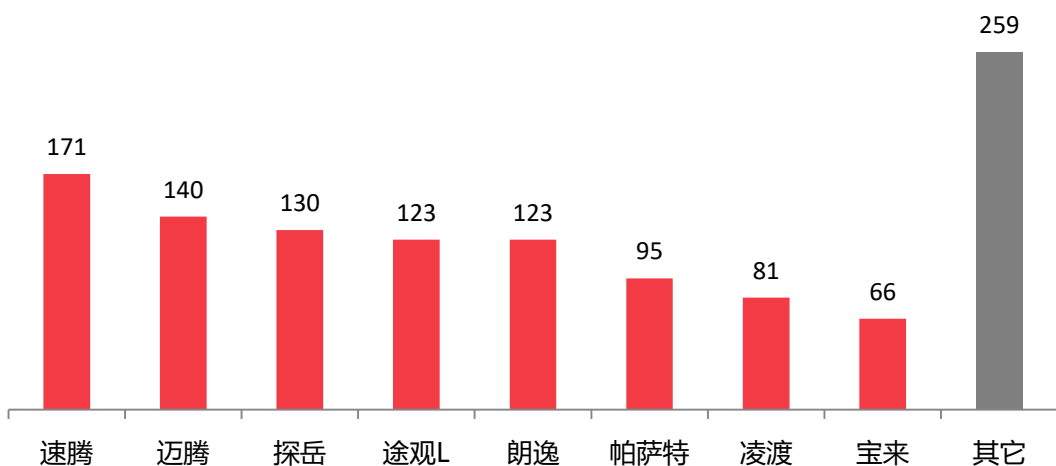
十，旗下车型投诉较分散。



10 月份，品牌投诉排名中，大众速腾和朗逸车型变速箱异响、轮胎开裂和朗逸车内异味等问题投诉较多；凯美瑞和卡罗拉因中控台老化、机油增多等问题引发集中投诉；本田雅阁和飞度因发动机相关问题遭到集中投诉。

（一）大众品牌重点投诉车型分析

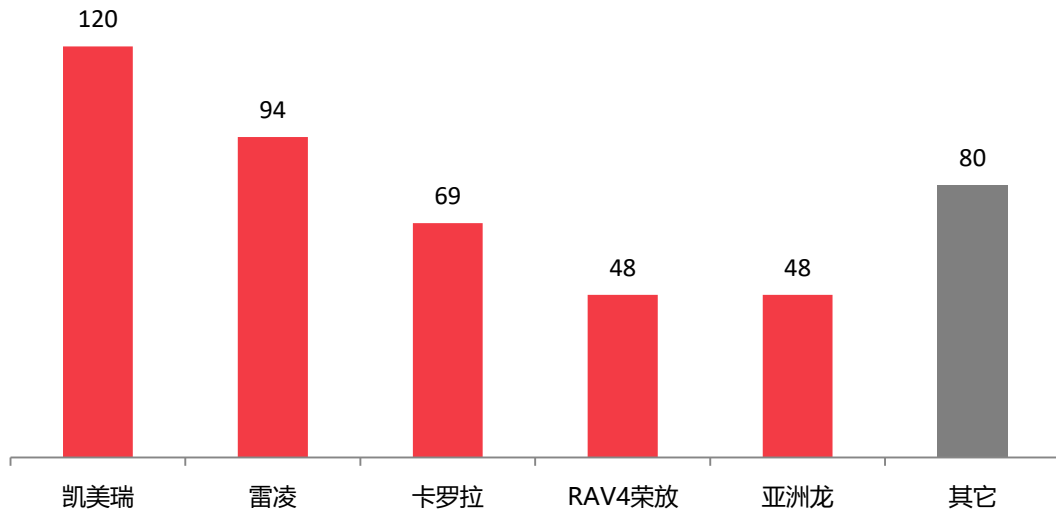
大众品牌 10 月共投诉 1,189 宗，较上月基本持平，共 32 车型遭受投诉，其中市场保有量较大的速腾、迈腾和探岳等投诉量分别达到 171、140 和 130 宗，此外老款途观 L 投诉量一直居高不下。



南北大众旗下热销车型投诉问题较多，主要以变速箱顿挫异响、轮胎开裂等质量层面为主，其次朗逸车内异味、部件开裂等问题同样突出，值得引起重视。

（二）丰田品牌重点投诉车型分析

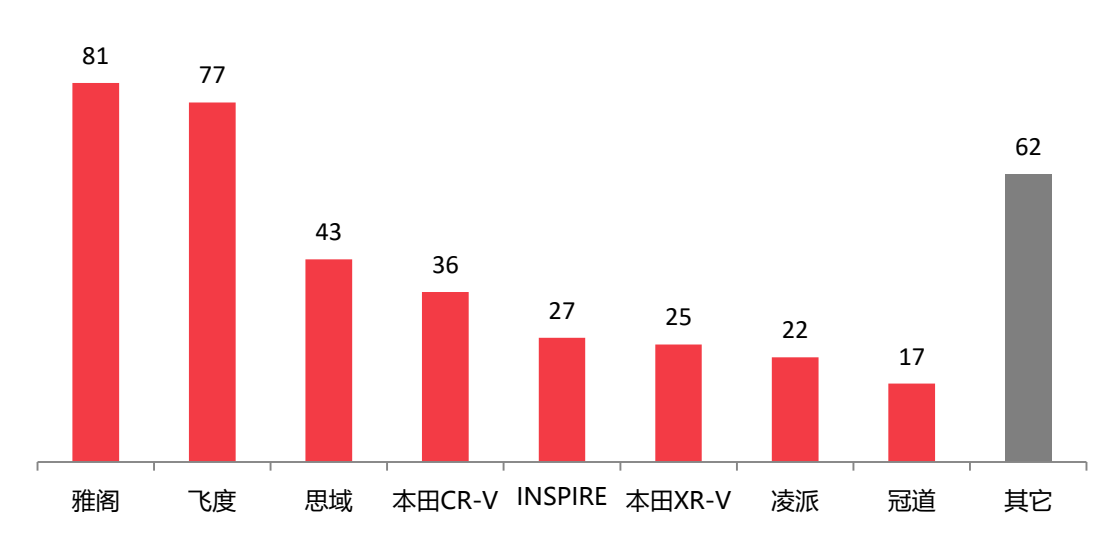
丰田品牌 10 月投诉共 458 宗，环比上月继续增长，投诉排行稳居品牌第二位，投诉主要涉及旗下热销车型凯美瑞和雷凌等车型为主，此外，卡罗拉和 RAV4 荣放等车型也出现一定量的投诉。



质量投诉涉及层面比较集中，主要以中控台老化，机油增多和变速箱异响等问题为主，丰田品牌投诉持续升温，产品质量问题频发，成为压倒丰田品牌的最后一根稻草。

（三）本田品牌重点投诉车型分析

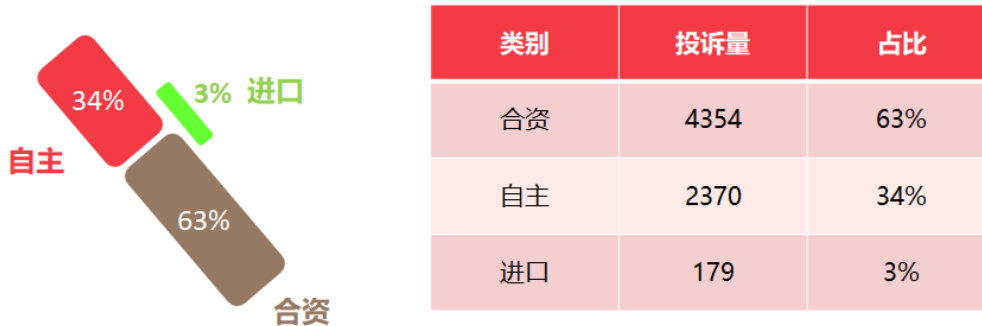
本田品牌 10 月共投诉 391 宗，投诉量较上月基本持平，上升至品牌投诉前三位，东本和广本旗下主流热销车型均有涉及，其中雅阁产品投诉量较大，此外，飞度和思域两款车型也出现一定量的投诉。



质量投诉层面，雅阁发动机动力消失和车灯故障问题频发，飞度发动机异响和无法启动问题持续发酵；如今，新款飞度的到来弥补了销量的不足，但新车问题依然值得重视。

二、汽车投诉品牌类型分布

2020年10月份6,903宗投诉中，合资品牌投诉量4,354宗，占比高达63%，自主品牌投诉量2,370宗，占比34%；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10月合资企业投诉量来看，南北大众继续位居前两位，其中一汽-大众速腾、迈腾和探岳三款车型问题严重，投诉量一直居高不下，变速箱异响、轮胎开裂仍为投诉重点；第二名上汽大众旗下品牌途观L变速箱机电单元故障和朗逸车内异味等问题投诉继续发酵；上汽通用别克旗下多款产品问题突出，且持续得不到厂商解决，排名上升至合资第三位；



广汽丰田受主流热销车型凯美瑞投和雷凌诉持续升温影响，本月已上升至合资第四位；北京现代领动发动机异响、转向系统卡顿问题投诉持续发酵；广汽本田飞度发动机相关问题投诉持续升温，本月上升至合资车企第六位；

（二）自主品牌重点投诉车企

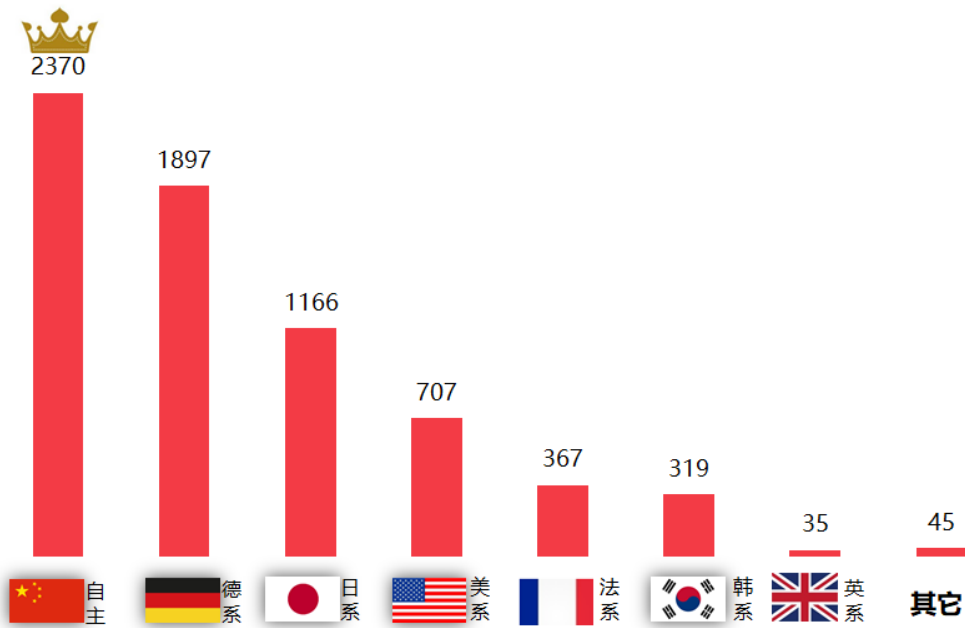
10 月自主车企投诉中，吉利汽车投诉量虽然出现下滑，但继续位列第一位，热销车型帝豪系列产品投诉持续不断；长城汽车投诉继续升温，本月位居自主车企投诉榜单第二位置，旗下车型均有涉及，但哈弗 F7 仍是投诉最多的车型，车机故障问题最为突出；奇瑞汽车旗下艾瑞泽 5 仍然是投诉大户，质量问题以车门生锈、减震异响为主，位居自主车企第三位；。



长安汽车今年多款上市，销量提升同时，产品质量问题投诉持续攀升，位列自主车企第四位；上汽通用五菱旗下产品众多，虽然单车型投诉量不大，但整体相加后位列第五位；广汽传祺 GS4 问题再次爆发，除了变速箱问题外，发动机漏油和下摆臂故障也被屡次投诉。

三、汽车投诉车系分布

从投诉车型国别来看，10 月份自主品牌投诉量达到 2,370 宗，继续位居车系首位，作为率先搭载智能网联和增值配置车型，投诉量长期占据榜首符合预期；受大众旗下热销车型速腾、迈腾等车型投诉持续影响，使得德系品牌以 1,897 宗位列第二位；值得一提的是受旗下等热销车型集中投诉影响，丰田投诉量大幅攀升，使得日系车以 1,166 宗排名第三，凯美瑞、雷凌等热销车型均出现在 TOP20 排行榜中。

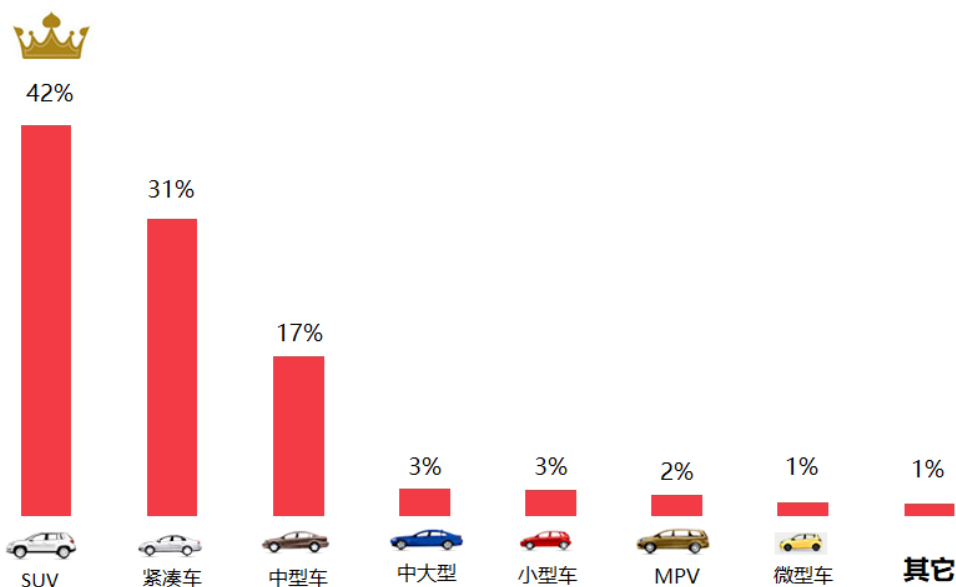


由于自主品牌近年来发展迅猛，尤其是 SUV 市场的爆发，助推自主品牌投诉份额出现增长，但受新车众多、产品品质参差不齐，维修技术差等问题影响，常年占据榜单首位。德、日、美系品牌分别位列二、三、四名，法系车排名第五，与韩系车不相上下，两大车系常年徘徊在第五和第六之间。

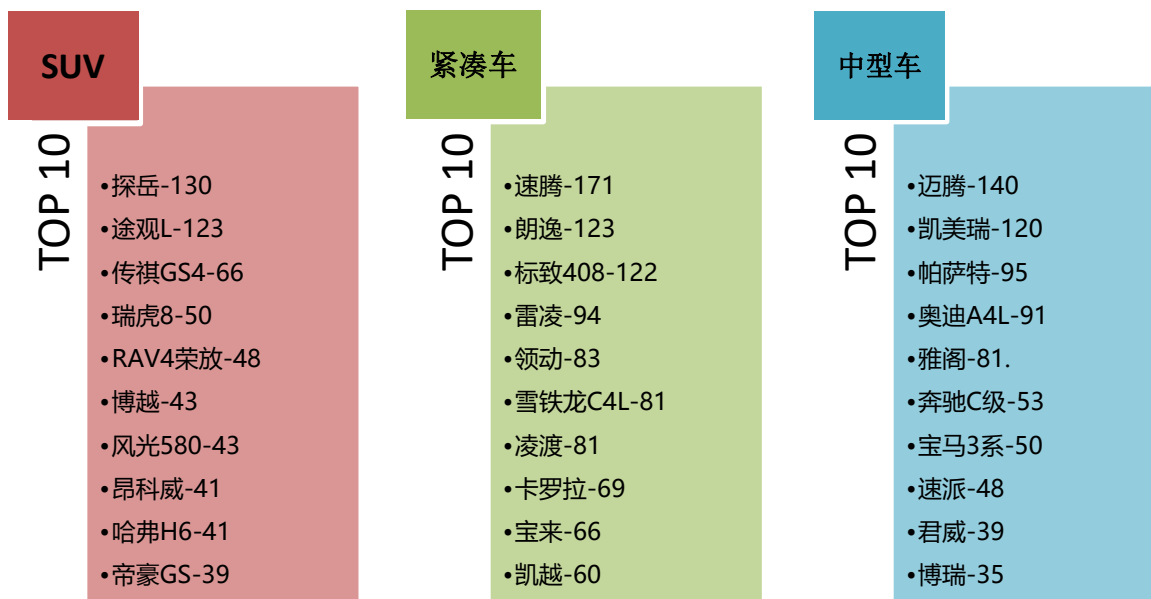
车系	汽车厂商	典型投诉问题
	吉利汽车	帝豪变速箱顿挫异响、车身生锈
	一汽-大众	速腾、迈腾变速箱异响、轮胎开裂
	广汽丰田	仪表台开裂老化、半轴防尘套漏油
	上汽通用别克	别克英朗发动机异响、变速箱顿挫异响
	东风标致	标致 408 发动机烧机油、后桥异响
	北京现代	领动车灯进水、方向盘异响跑偏

四、汽车投诉车型分布

从具体的细分车型来看，10 月 SUV 继续位居细分领域首位，紧凑型车排名第二，这与国内 SUV 和紧凑型车市场销量份额大息息相关；投诉榜单前十名车型中紧凑型车涉及四款，但均是合资品牌。



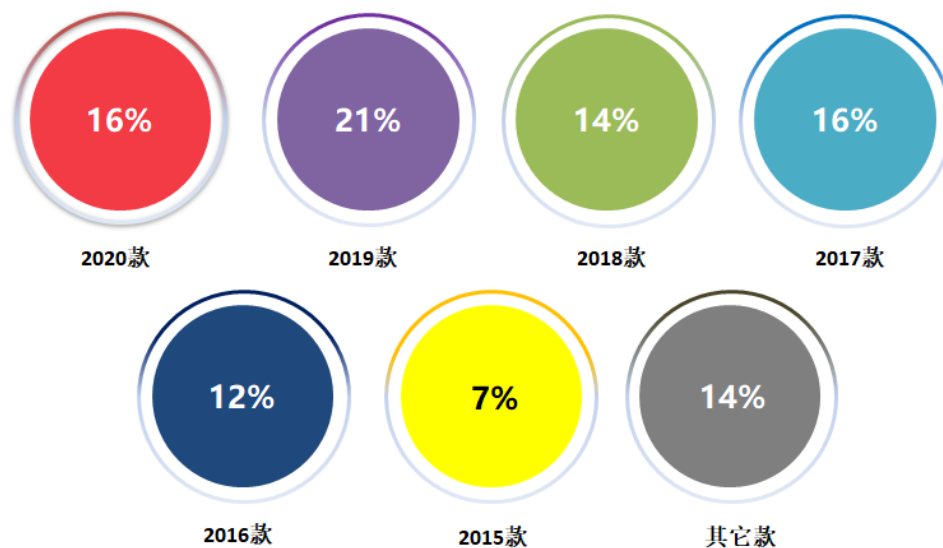
中型车伴随着销量提升的同时，部分车型投诉量开始水涨船高，10月排名延续上月第三位，其中迈腾和凯美瑞继续位居中型车第一、二位置；除此之外，伴随着MPV车型销量的增加，市场保有量大幅提升的背景下，投诉量也有所增加。



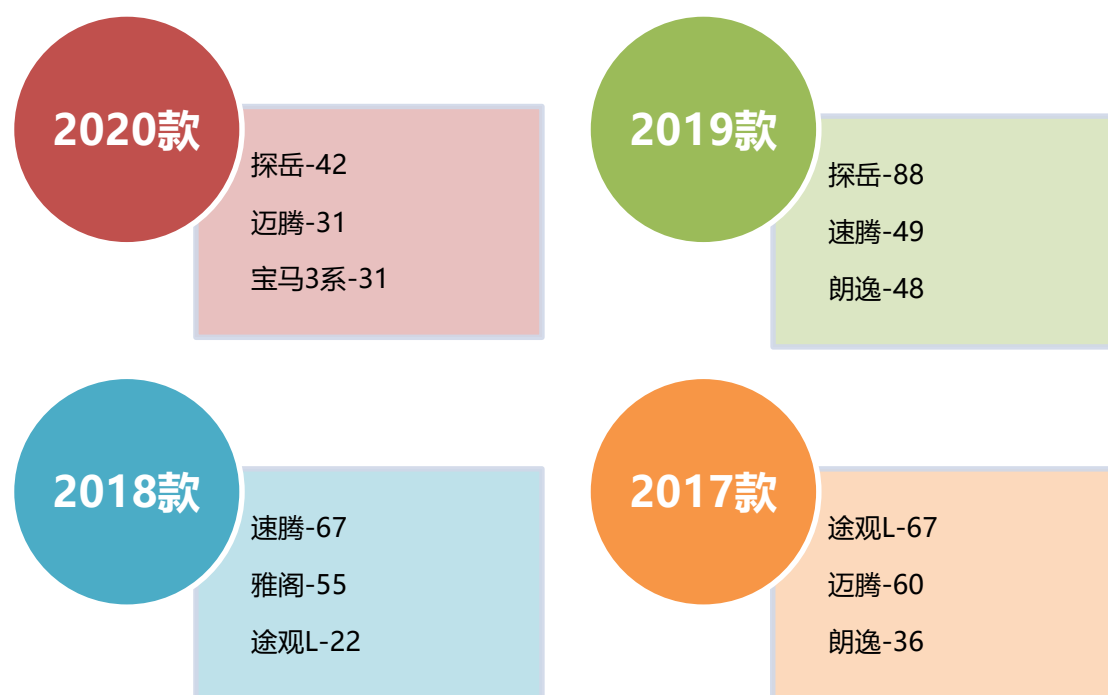
从各细分市场投诉量TOP10榜单来看，各细分市场主力热销车型投诉位居前列。SUV榜单中，南北大众热销车型探岳和途观L继续强势上榜；紧凑型车榜单中，速腾和朗逸继续位居前两位，紧跟其后的依然是标致408车型；中型车榜单中，迈腾继续位居第一，变速箱故障、车内异味等问题由来已久。

五、汽车投诉车款分布

从投诉的车龄来看，10月份汽车投诉中，2019款车型以21%的份额继续占据了第一的位置，其中探岳以88宗投诉量跃居第一；2017款和2020款均占据16%的投诉份额，热门投诉车型几乎被南北大众旗下热销车型占据。



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，宝马3系继续榜上有名，作为唯一上榜的豪华品牌，值得引起重视。

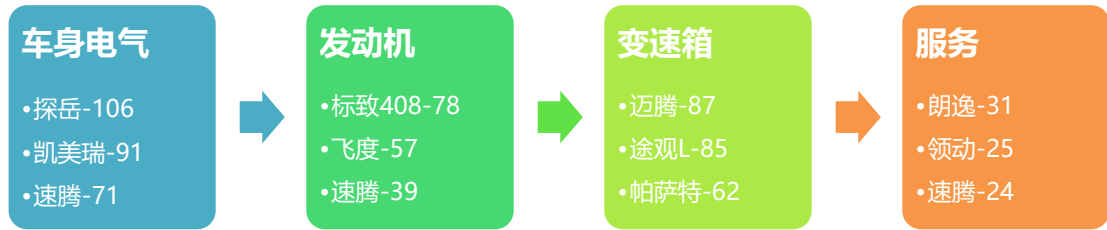


六、汽车投诉问题分布

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 10 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 35%。



车身及电气相关质量投诉继续保持占比第一的份额，代表车型探岳投诉一枝独秀；发动机质量投诉占据 16% 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 一直位居靠前位置；变速箱投诉占据 16% 的份额，主要涉及大众旗下车型，包含迈腾、途观 L 和帕萨特等车型；值得注意的是，速腾车型在车身电气、发动机和服务层面均有出现，值得引起厂商重视。



从主要投诉问题的具体车型分析,核心部件发动机标致 408 问题最为严重,车身及电气、变速箱和服务层面均有南北大众热销车型的影子,说明不仅产品质量差,售后服务水平也不行,值得引起厂商关注。

七、投诉总结发现

一：10 月份，国内汽车质量投诉共计 6,903 宗，环比上月小幅下降，车型投诉达三位数的车型达到 7 款，继续保持强势；

二：投诉品牌中，大众、丰田和本田品牌继续位居前三；前十大投诉品牌中，自主品牌占据三席，分别是吉利、奇瑞和哈弗；

三：投诉车系中，合资品牌受市场保有量大因素影响，投诉量继续占比 63%的高份额，自主品牌投诉量占比 34%；投诉车款中，2019 款车型以 21%的份额占据首位，其中探岳已经连续多月位居第一；

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 35%的份额占比继续位居首位，车身电气、变速箱和服务层面多见大众旗下产品影子，说明产品不仅质量差，售后服务水平也急需提升。