11月国内汽车质量投诉指数分析报告

2020年12月5日

投诉总结发现

一：从品牌投诉指数TOP10来看，大众、丰田和本田品牌位居前三甲，前十大投诉品牌中，自主品牌占据三席，分别是吉利第四位、奇瑞第八位和WEY第十位；

二：从车企类别投诉指数来看，合资品牌受市场保有量大因素影响，投诉量继续占比66%的高份额，位列前三的车企分布为一汽大众、上汽大众和广汽丰田；自主品牌投诉量占比31%，投诉前三名车企分别为长城汽车、吉利汽车和奇瑞汽车；进口车继续保持3%的常规份额；

三：从车系投诉指数来看，自主品牌以2,564的投诉指数位居首位，作为率先搭载最新智能网联应用的品牌，车身及电气相关问题投诉比较集中；德系品牌因市场保有量巨大，加上旗下热销车型速腾、迈腾等车型投诉持续不断影响，以2,497投诉指数位列第二位；日系品牌位居第三位。

四：从级别投诉指数来看，11月SUV以40%的占比位居细分领域首位，紧凑车排名第二，占比32%，这与国内SUV和紧凑车市场销量份额大息息相关；其次是中型车，位居第三位。

五：从车款投诉指数来看，2019款车型以23%的份额继续占据了第一的位置；2020款占据17%的投诉份额位列第二，其中凯迪拉克CT5投诉指数最高；此外，2018款近出保车型投诉指数占比为15%。

六：从质量投诉指数来看，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28%的份额占比继续位居首位；其次是核心部件发动机和变速箱，分别占比19%和18%；值得一提的是，由于产品质量爆发集中，且多数问题不能快速解决，导致售后服务层面的投诉占比高达17%。

1、 车型投诉指数 TOP20 分析

2020 年 11 月份投诉指数 TOP20 车型中，前两名均来自一汽-大众旗下热销车型，其中速腾、迈腾占据前两位，典型问题依然是变速箱异响顿挫、轮胎开裂和车内异味等问题；标致 408 投诉指数持续攀升，本月位居车型第三位，发动机烧机油和空调问题由来已久。

TOP20 车型投诉指数中，自主品牌车型占据两名，均来自自主高端 WEY 品牌，其中车机问题相关最为严重，值得引起重视。

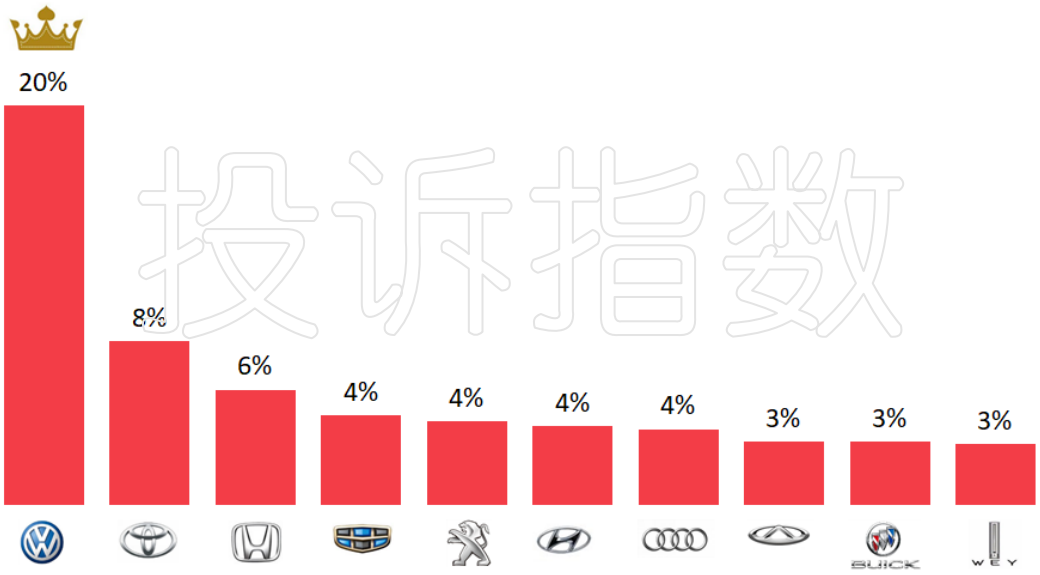
2020年11月车型投诉指数排行TOP20

车型	投诉指数		环比	典型投诉问题
	11月	10月		
速腾	305	278	9.71%	大灯不亮、发动机异响、变速器顿挫异响
迈腾	254	199	27.64%	机电单元故障、发动机异响
标致408	226	191	18.32%	发动机烧机油、轮胎开裂、车内异味
凯美瑞	216	141	53.19%	仪表台出油开裂、半轴防尘罩漏油
探岳	182	208	-12.50%	大灯不亮、变速箱顿挫异响
帕萨特	166	136	22.06%	机电控制单元故障、发动机异响
雷凌	160	128	25.00%	变速箱低速顿挫异响、后减震器漏油
卡罗拉	144	80	80.00%	变速箱顿挫异响、天窗异响
途观L	141	215	-34.42%	机电控制单元故障、变速箱顿挫异响
飞度	139	120	15.83%	冷车启动时发动机异响
朗逸	128	165	-22.42%	车内异味、变速箱顿挫异响
WEY VV7	115	18	538.89%	升级车机系统后出现卡顿、黑屏
领动	109	121	-9.92%	转向卡顿异响、轮胎掉皮、变速箱顿挫
雪铁龙C4L	106	114	-7.02%	方向盘晃动、动机烧机油
凯迪拉克CT5	98	24	308.33%	发动机异响抖动 、部件开裂
凌渡	94	108	-12.96%	车内异味、机电控制单元故障
WEY VV6	88	20	340.00%	车机黑屏卡顿升级后功能缺失
奥迪A6L	87	26	234.62%	车内异味、发动机抖动熄火
速派	85	76	11.84%	机电控制单元故障、变速箱异响
奥迪A4L	82	132	-37.88%	变速箱顿挫异响、发动机烧机油

数据来源：汽车门网　　汽车门网www.qichemen.com

2、 汽车品牌投诉指数分布

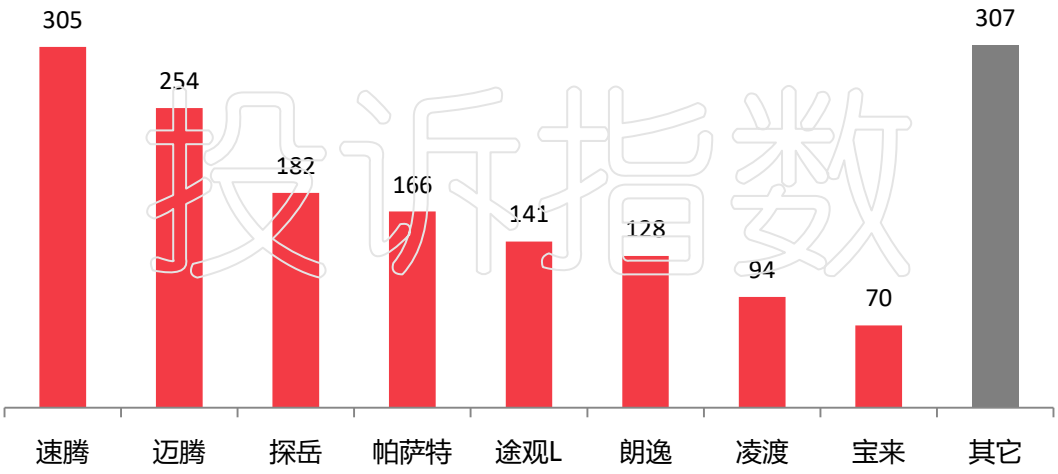
2020 年 11 月份，前十大品牌投诉指数排行中，大众品牌以 20%的占比位居绝对榜首，速腾、迈腾等热销车型发动机和变速箱问题突出，加上整体投诉量较大，导致投诉指数二次加权；丰田品牌继续位居第二，热销车型凯美瑞和雷凌等车型投诉持续升温；本田品牌受飞度及雅阁两款热销车型投诉升温影响，排名位列前三位。



前十大品牌投诉指数排名中，自主合资 3:7 分，大众品牌位居榜首已久；WEY 品牌作为新入局者位列第十，WEY VV7 和 WEY VV6 两款车型投诉较集中。

（一）大众品牌重点投诉车型指数分析

大众品牌旗下产品投诉指数显示，市场保有量较大的速腾、迈腾和探岳等投诉量继续保持强势，前八名车型投诉指数中，一汽-大众和上汽大众各自占据一半。

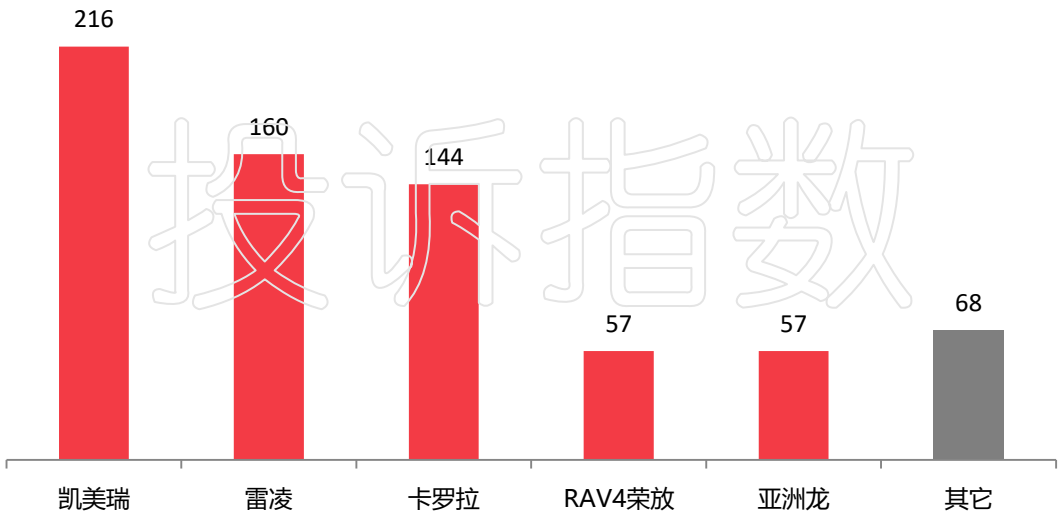


南北大众旗下热销车型投诉问题较多，主要以变速箱顿挫异响，由于触犯二次加权，导

致投诉指数继续攀升。此外，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指数分析

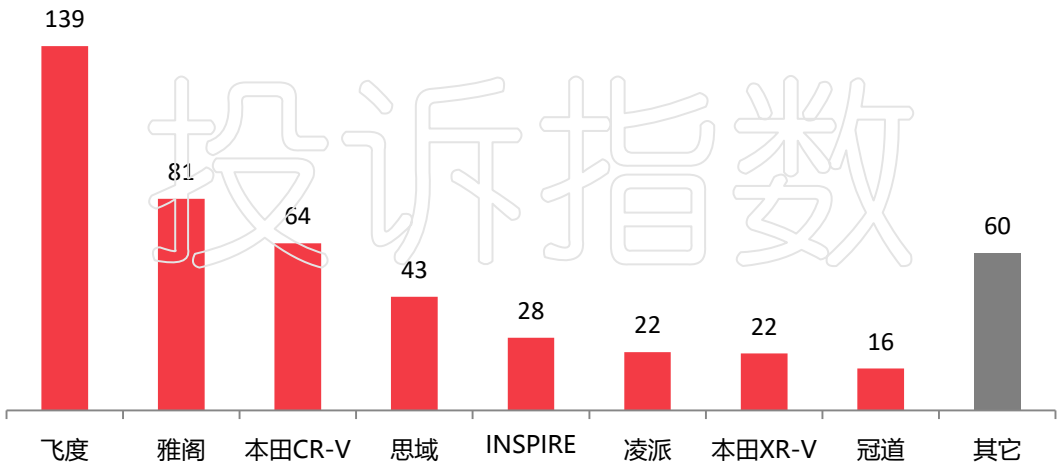
丰田品牌投诉指数排行稳居品牌第二位，旗下热销车型凯美瑞和雷凌等车型投诉持续不断，此外，卡罗拉和 RAV4 荣放等车型也出现一定量的投诉。



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，使得一向以口碑为品牌基础的日系车蒙上一层阴影。

（三）本田品牌重点投诉车型指数分析

本田品牌投诉指数位居品牌第三位，东本和广本旗下主流热销车型均有涉及，其中飞度产品投诉量较大，此外，雅阁和 CR-V 等车型也出现一定量的投诉。

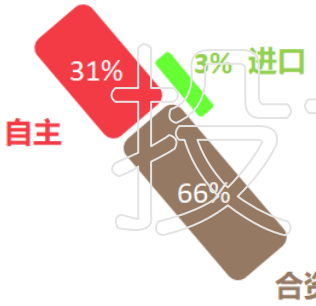


质量投诉层面，飞度发动机异响和无法启动问题持续发酵，雅阁发动机动力消失和车灯

故障问题频发；如今，新款飞度正式上市，能否解决以往遗存的问题，我们拭目以待。

3、 汽车品牌类别投诉指数分布

2020 年 11 月，合资品牌投诉指数达到 5,561，占比高达 66%，自主品牌投诉指数 2,564，占比 31%；进口品牌投诉指数继续占据 3%的份额。



类别	投诉指数	占比
合资	5561	66%
自主	2564	31%
进口	246	3%

（一）合资品牌重点车企投诉指数分析

从 11 月合资企业投诉指数排行来看，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；广汽丰田旗下凯美瑞、雷凌多款产品问题突出，且持续得不到厂商解决，排名上升至合资第三位；

东风标致 408 问题由来已久，且持续得不到厂商的解决，导致企业排行第四位；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，位列第五位；一汽奥迪 A4L、A6L 和 Q5L 等车型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；

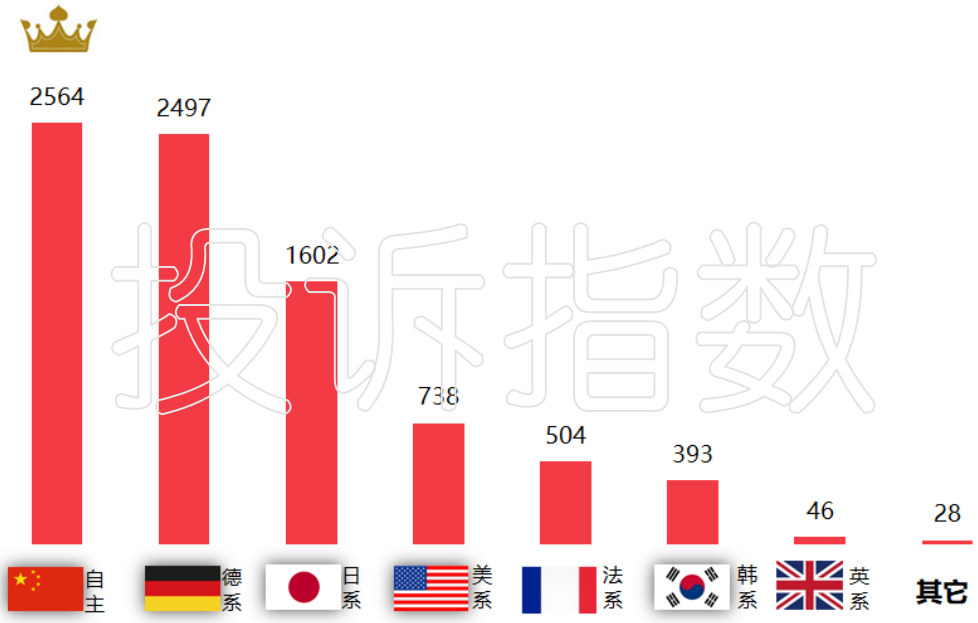
（二）自主品牌重点车企投诉指数分析

11 月自主车企投诉指数排行中，长城汽车以 506 的投诉指数位列第一，旗下高端品牌 WEY VV7 和 WEY VV6 奉献较多；吉利汽车投诉指数顺势下滑至第二位，虽然车机相关问题投诉告一段落，但受旗下产品众多影响，投诉指数依然居高不下；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。

长安汽车今年多款新车上市，销量提升同时，以长安 CS75 为首的产品质量问题投诉持续攀升，位列自主车企第四位；众泰汽车危机四伏，企业运营面临倒闭风险，不少经销商跑路，导致产品售后无门，消费者苦不堪言；广汽传祺投诉指数位居第六，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。

4、 汽车品牌国别投诉指数分布

从投诉车型国别来看，11 月份自主品牌投诉指数达到 2,564，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 2,497 投诉指数位列第二位，由于多为核心部件发动机和变速箱问题，导致投诉指数与自主品牌差距越来越小；日系以 1,602 的投诉指数排名第三，凯美瑞、雷凌等热销车型均出现在 TOP20 排行榜中。

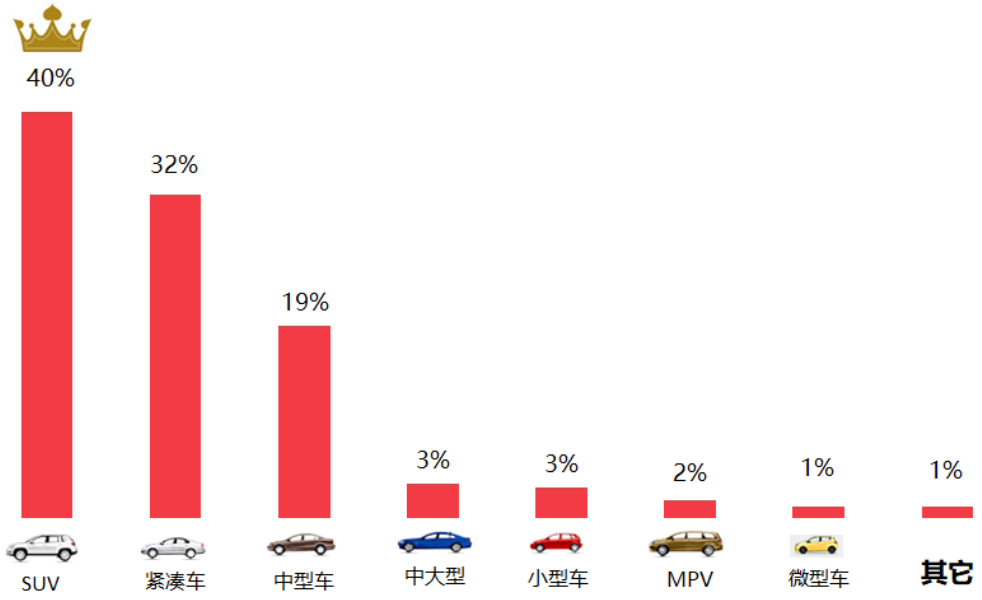


由于自主品牌近年来发展迅猛，尤其是 SUV 市场的爆发，助推自主品牌投诉份额出现增长，但受新车众多、产品品质参差不齐，维修技术差等问题影响，常年占据榜单首位。德、日、美系品牌分别位列二、三、四名，法系车排名第五。

车系	汽车厂商	典型投诉问题
	长城汽车	WEY VV7、WEY VV6 车机故障
	一汽-大众	速腾、迈腾变速箱异响、大灯不亮
	广汽丰田	雷凌、卡罗拉变速箱异响、减震器漏油
	上汽通用凯迪拉克	凯迪拉克 CT5 发动机异响、部件开裂
	东风标致	标致 408 发动机烧机油、雪铁龙 C4L 烧机油
	北京现代	领动方向盘异响、轮胎掉皮、变速箱顿挫

5、细分车型投诉指数分布

从具体的细分车型投诉指数来看，11 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；此外，受自主品牌上游拓展推出中型车影响，助力中型车产品质量投诉指数位居第三；其它细分车型占比整体不大。



从 SUV、紧凑车和中型车三大细分市场投诉指数 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，此外上榜的两款新面孔车型为 WEY VV7 和 WEY VV6；紧凑车榜单中，速腾和标致 408 位居前两位，其它车型几乎被主流热销车型所占据；中型车榜单中，迈腾继续位居第一，紧跟其后的是凯美瑞，问题同样由来已久至今无解。

SUV TOP 10

- 探岳-182
- 途观L-141
- WEY VV7-115
- WEY VV6-88
- 本田CR-V-64
- 传祺GS4-61
- 途胜-60
- RAV4荣放-57
- 帝豪GS-48
- 奥迪Q5L-48

紧凑车 TOP 10

- 速腾-305
- 标致408-226
- 雷凌-160
- 卡罗拉-144
- 朗逸-128
- 领动-109
- 雪铁龙C4L-106
- 凌渡-94
- 英朗-79
- 宝来-70

中型车 TOP 10

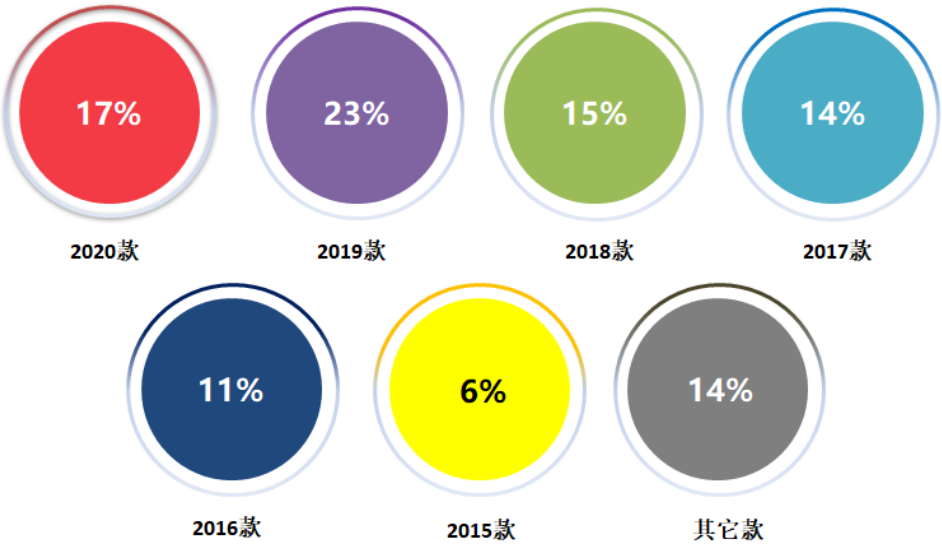
- 迈腾-254
- 凯美瑞-216
- 帕萨特-166
- 凯迪拉克CT5-98
- 速派-85
- 奥迪A4L-82
- 雅阁-81
- 博瑞-51
- 奔驰C级-40
- 君威-39

投诉指数

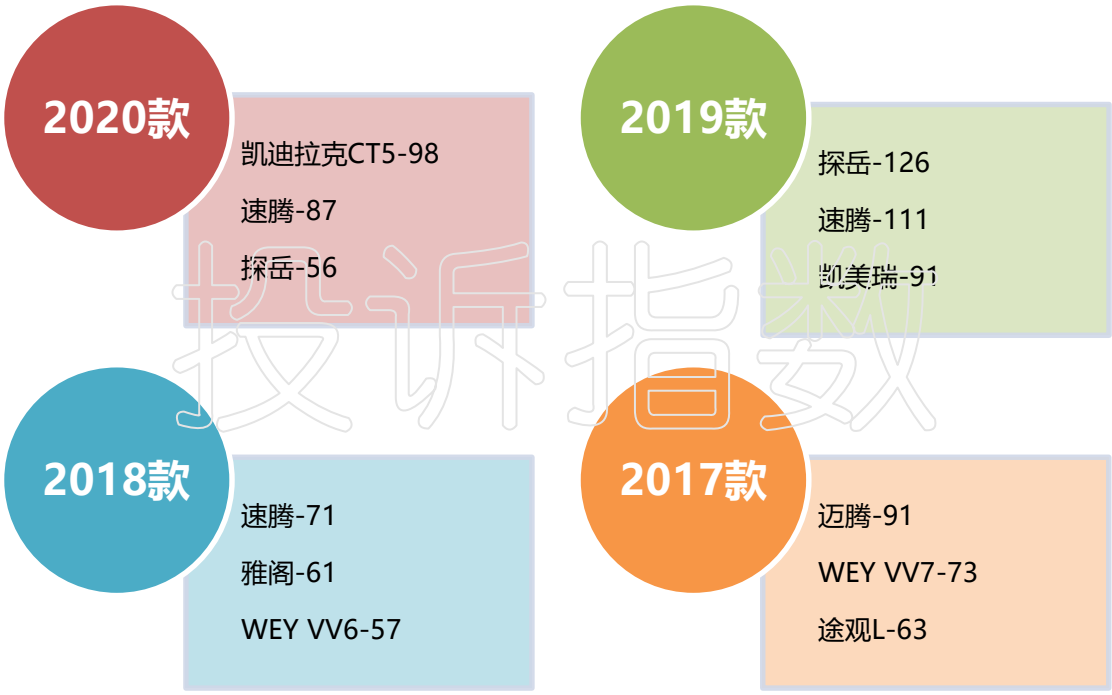
6、车款投诉指数分布

从 11 月份汽车款型投诉指数来看，2019 款车型以 23%的份额继续占据了第一的位置；

2020 款占据 17%的投诉份额位列第二，其中凯迪拉克 CT5 投诉指数最高；此外，2018 款近出保车型投诉指数占比为 15%。

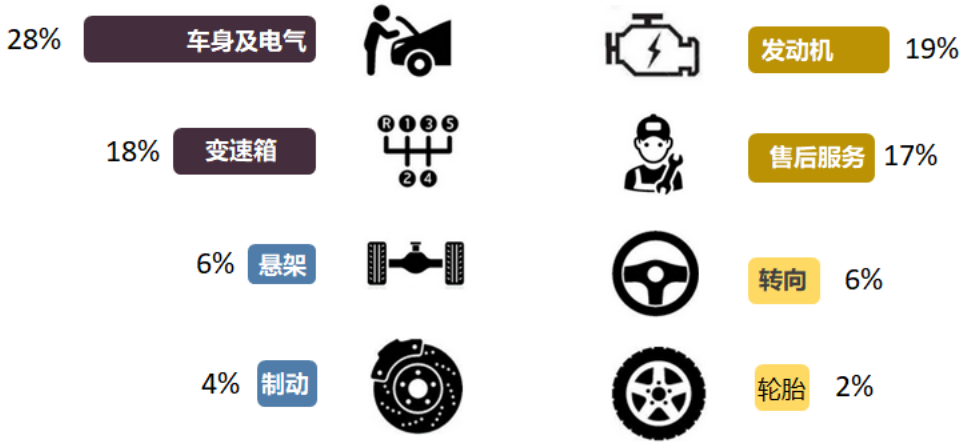


值得注意的是，2020 款一年内新车中，凯迪拉克 CT5 问题最为严重，2019 款投诉车型中，探岳以 126 的投诉指数继续位居第一；速腾车型投诉指数分别在 2020 款、2019 款和 2018 款车型中出现，说明产品质量爆发持续性强，且厂商无作为。

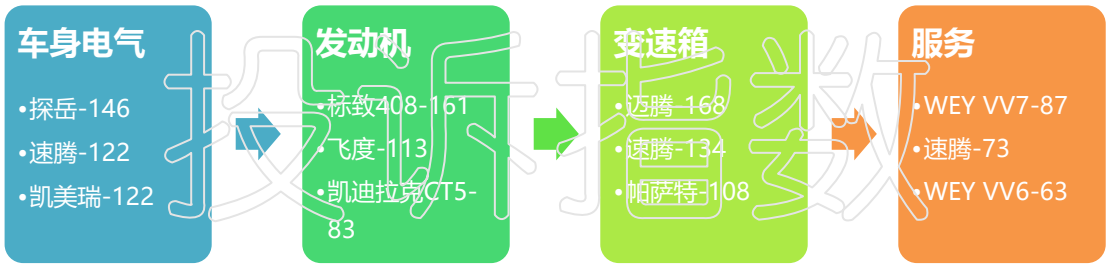


7、质量问题层面投诉指数分布

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 11 月份车型投诉指数分析，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 28%。



车身及电气相关质量投诉指数继续保持占比第一的份额，代表车型探岳投诉指数领先其它车型；发动机质量投诉指数占据 19%份额，质量投诉集中在机油增多、烧机油、异响等问题上，其中标致 408 继续位居首位；变速箱投诉指数占据 18%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；值得注意的是，速腾车型投诉指数分别在车身电气、变速箱和服务层面均有出现，说明产品综合质量差，投诉问题也比较严重。



值得注意的是，本月有两款新面孔车型投诉指数上榜服务前三，分别为 WEY VV7 和 WEY VV6 车型，主要投诉问题均为“车机系统相关故障”为主，由于问题升级也无法得到解决，导致服务投诉指数较高，值得引起厂商关注。

投诉指数：汽车门网全新构建汽车投诉指数计算模型（简称：QCMS），将车型质量投诉分为八大类，根据发动机、变速箱、车身及电气、制动系统、转向系统、悬挂系统、轮胎、服务等问题影响严重性分别赋权，并对集中性事件额外加权，最终形成有效投诉指数，指数越大越严重。

数据来源：汽车门网

时间周期：2020.11.1-2020.11.30

制作单位：汽车门网·数据部