2020 年车型投诉指数排行：自主虚假宣传成“主流”

2020 年 1-12 月车型投诉指数显示，速腾夺得榜首，变速箱异响顿挫、车内异味、发动机异响、轮胎开裂是其主要投诉问题；星越飙升至第二名，投诉指数同比增长 5554.76%，问题集中在车机卡顿黑屏、配置与宣传不符等层面；标致 408 投诉指数环比下降 64.08%，跌至第三名，发动机烧机油、轮胎开裂、空调无法制冷问题较为突出。

2020年车型投诉指数排行TOP20

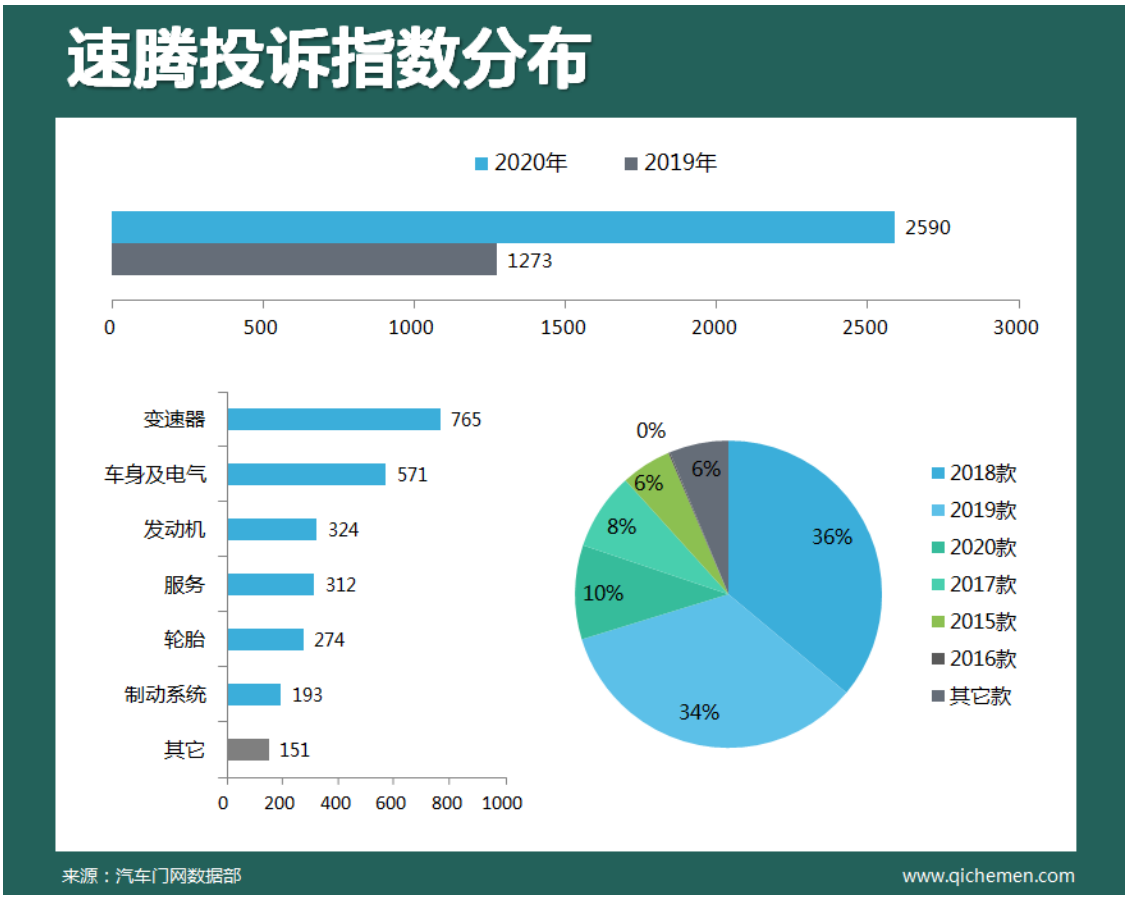
车型	投诉指数		同比	典型投诉问题
	2020年	2019年		
速腾	2590	1273	103.46%	变速箱异响顿挫、车内异味、发动机异响、轮胎开裂
星越	2375	42	5554.76%	车机卡顿黑屏、配置与宣传不符
标致408	2188	6091	-64.08%	发动机烧机油、轮胎开裂、空调无法制冷
迈腾	1919	870	120.57%	车内异味、机电单元故障、发动机异响
朗逸	1827	1755	4.10%	轮胎开裂、车内异味、变速箱异响
探岳	1727	663	160.48%	车灯不亮、变速箱顿挫异响
途观L	1366	550	148.36%	天窗漏水、发动机异响、机电单元故障
领动	1292	1511	-14.49%	转向卡滞异响、轮胎鼓包、变速箱脱挡异响、车身漏水
帕萨特	1292	586	120.48%	A柱碰撞测试不合格、机电单元故障
飞度	1241	1278	-2.90%	冷启动异响、变速箱漏油、转向卡滞
雪铁龙C4L	1152	1673	-31.14%	方向盘松动、空调不制冷
奥迪A4L	1151	1126	2.22%	发动机漏防冻液、车内异味、天窗异响漏水
博越	1077	624	72.60%	配置与宣传不符、发动机异响、变速箱抖动
雅阁	1013	883	14.72%	转向卡滞异响、车灯不亮、发动机漏油
凌渡	970	1000	-3.00%	车内异味、机电单元故障
雷凌	963	649	48.38%	减震器漏油、变速箱异响顿挫
宝来	884	1207	-26.76%	发动机烧机油、天窗漏水、刹车异响
帝豪	883	797	10.79%	车身生锈、影音系统故障
高尔夫	882	1133	-22.15%	变速箱异响、发动机异响、车内异味
马自达3 昂克赛拉	822	890	-7.64%	发动机故障灯亮、变速箱异响、部件开裂

数据来源：汽车门网　　汽车门网www.qichemen.com

第一名：速腾　投诉指数 2590

典型故障：变速箱异响顿挫、车内异味、发动机异响、轮胎开裂

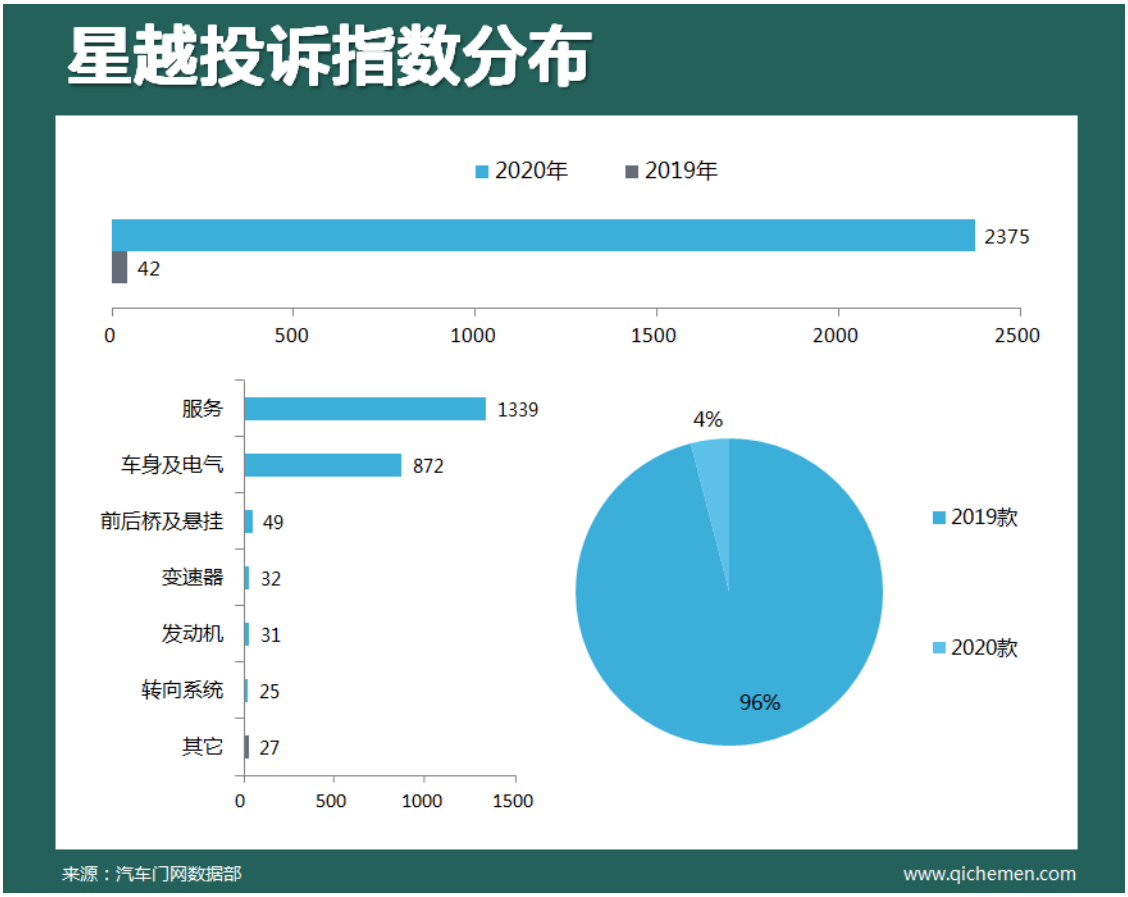
汽车质量投诉点评：作为 A 级车市场的标杆产品，大众速腾产品质量并不理想，投诉问题主要表现在发动机、变速箱等核心部件上，具体表现为变速箱异响顿挫、发动机异响；投诉车型分布零散，2014 款到 2019 款均有涉及；另外车内异味及轮胎开裂问题也十分普遍，望厂商引起重视。



第二名：星越　投诉指数 2375

典型故障：车机卡顿黑屏、配置与宣传不符

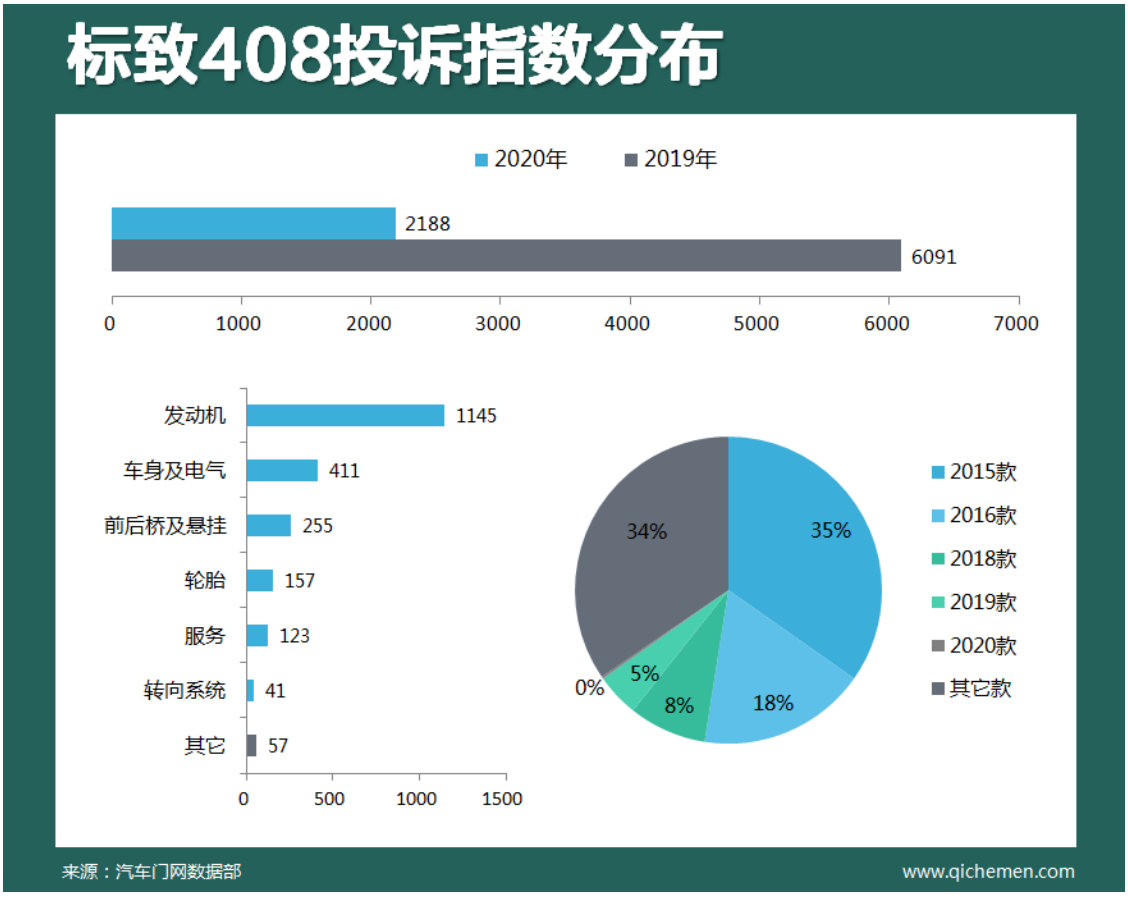
汽车质量投诉点评：星越自 2019 年 5 月份上市以来热度不小，销量方面也有不错成绩，但好口碑在今年被打破，大量车主反馈 2019 款星越宣传车机系统与实车不符，存在简配现象；服务层面问题也多由车机系统差引起，不少车主表示星越升级车机系统后依旧卡顿，甚至出现黑屏情况，对处理结果十分不满。



第三名：标致 408　　投诉指数 2188

典型故障：发动机烧机油、轮胎开裂、空调无法制冷

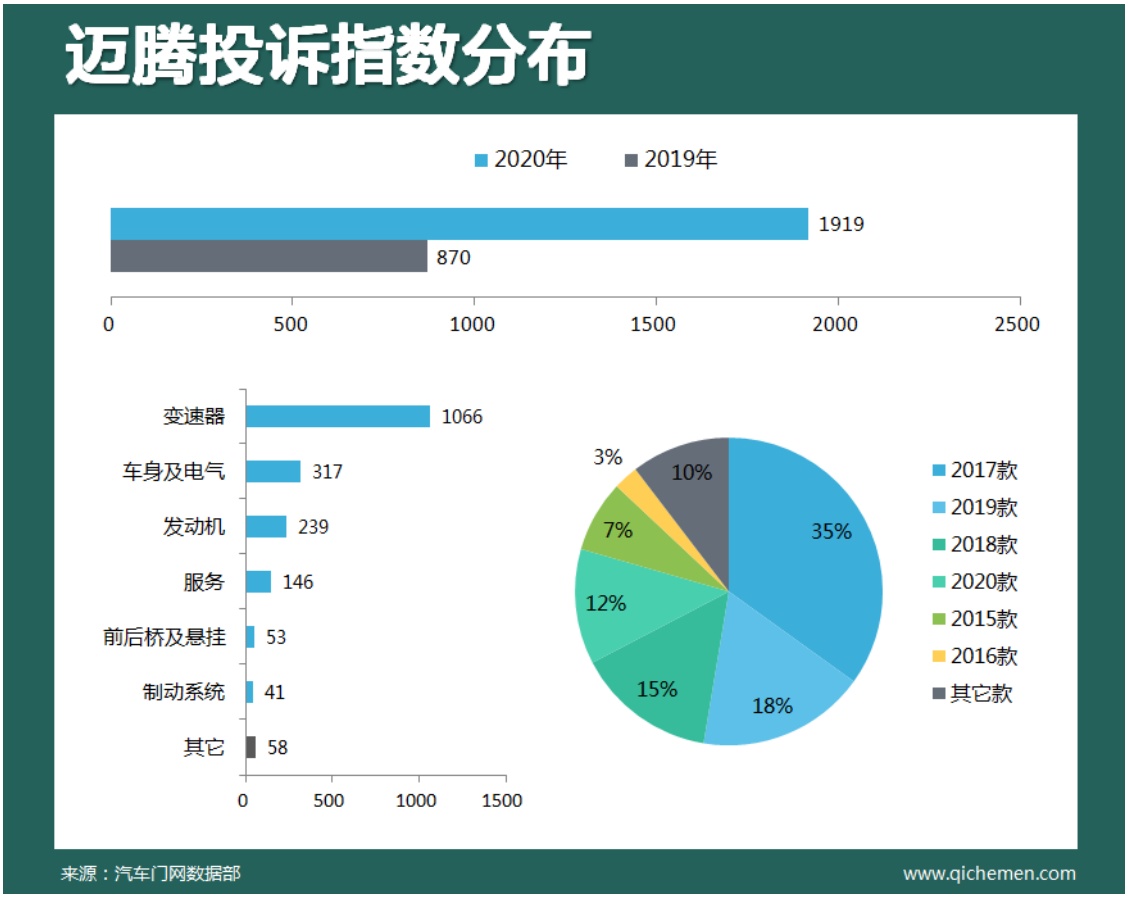
汽车质量投诉点评：作为榜单常客，2020 年标致 408 投诉指数同比出现大幅下降，但由于基数过大，依旧排名第三；投诉问题主要围绕发动机烧机油、轮胎开裂、空调无法制冷展开，据悉以上反馈的问题大多进行过召回，但召回更像是走过场治标不治本，投诉指数虽有下降但仍维持在较高位置。



第四名：迈腾　投诉指数 1919

典型故障：车内异味、机电单元故障、发动机异响

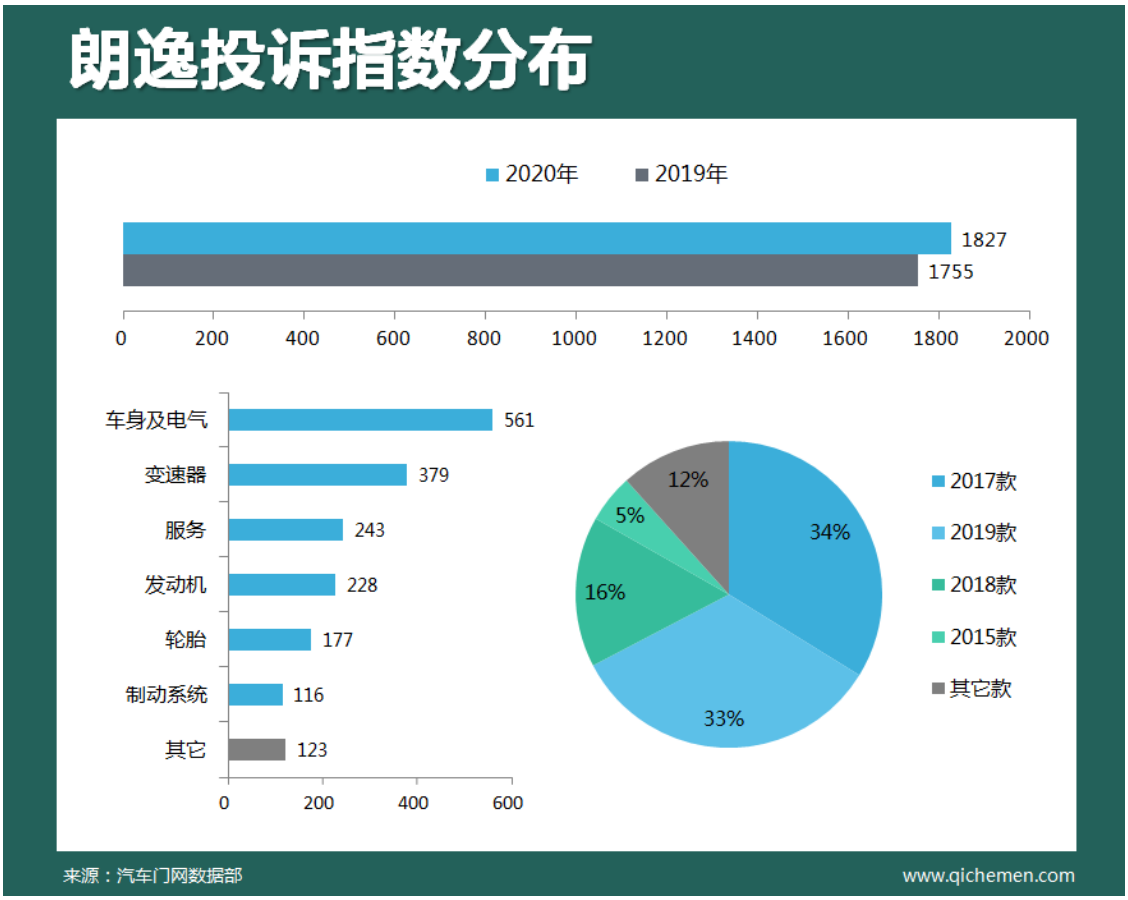
汽车质量投诉点评：迈腾投诉指数暴涨 120.57%，核心问题依旧是变速箱，尤其机电单元损坏问题最为突出，多出现在 2017 款、2019 款车型中；此外发动机异响问题也在多个年款车型中出现，品控水准有待提升。



第五名：朗逸　投诉指数 1827

典型故障：轮胎开裂、车内异味、变速箱异响

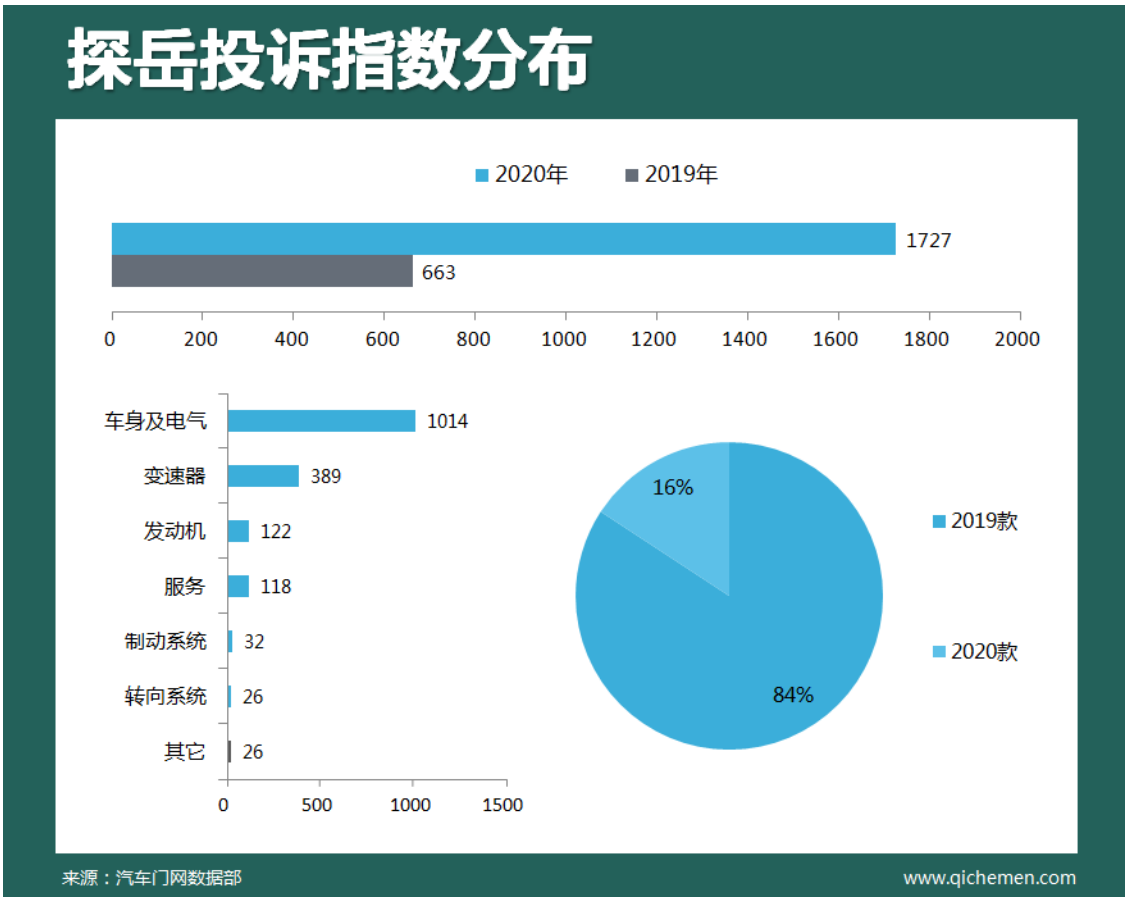
汽车质量投诉点评：朗逸 2020 年投诉指数与去年基本持平，车主投诉集中在车内异味、变速箱异响、轮胎开裂等层面，其中车内异味在 2018 款、2017 款、2015 款以及老款车型中均有涉及，而韩泰轮胎开裂问题多出现在 2017 款车型中。



第六名：探岳　投诉指数 1727

典型故障：车灯不亮、变速箱顿挫异响

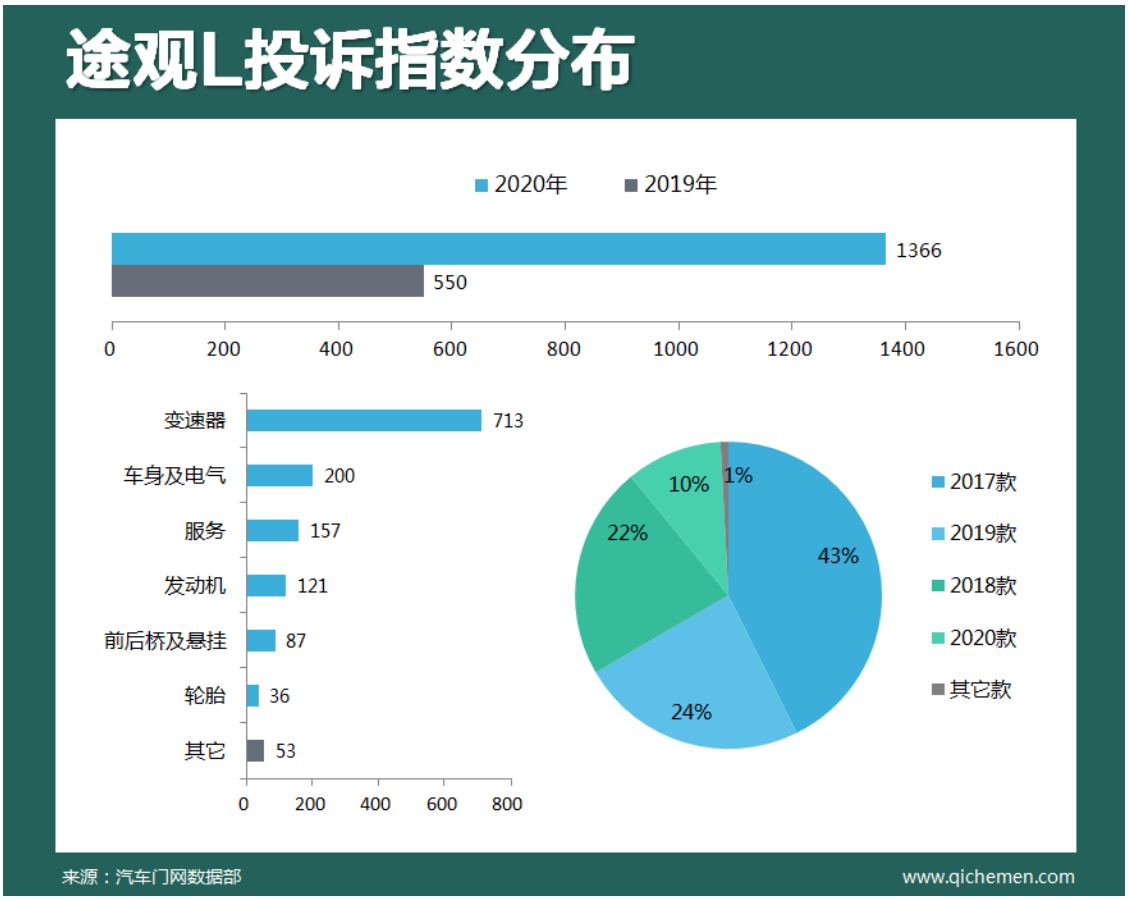
汽车质量投诉点评：探岳投诉指数暴涨 160.48%上榜，其中车身及电气、变速箱和发动机层面问题占比最高，大量车主反馈探岳大灯内有白雾影响车灯亮度，该问题在 2020 年中持续数月；此外，变速箱问题主要表现为顿挫异响，发动机问题表现为敲缸、异响。



第七名：途观 L　投诉指数 1366

典型故障：天窗漏水、发动机异响、机电单元故障

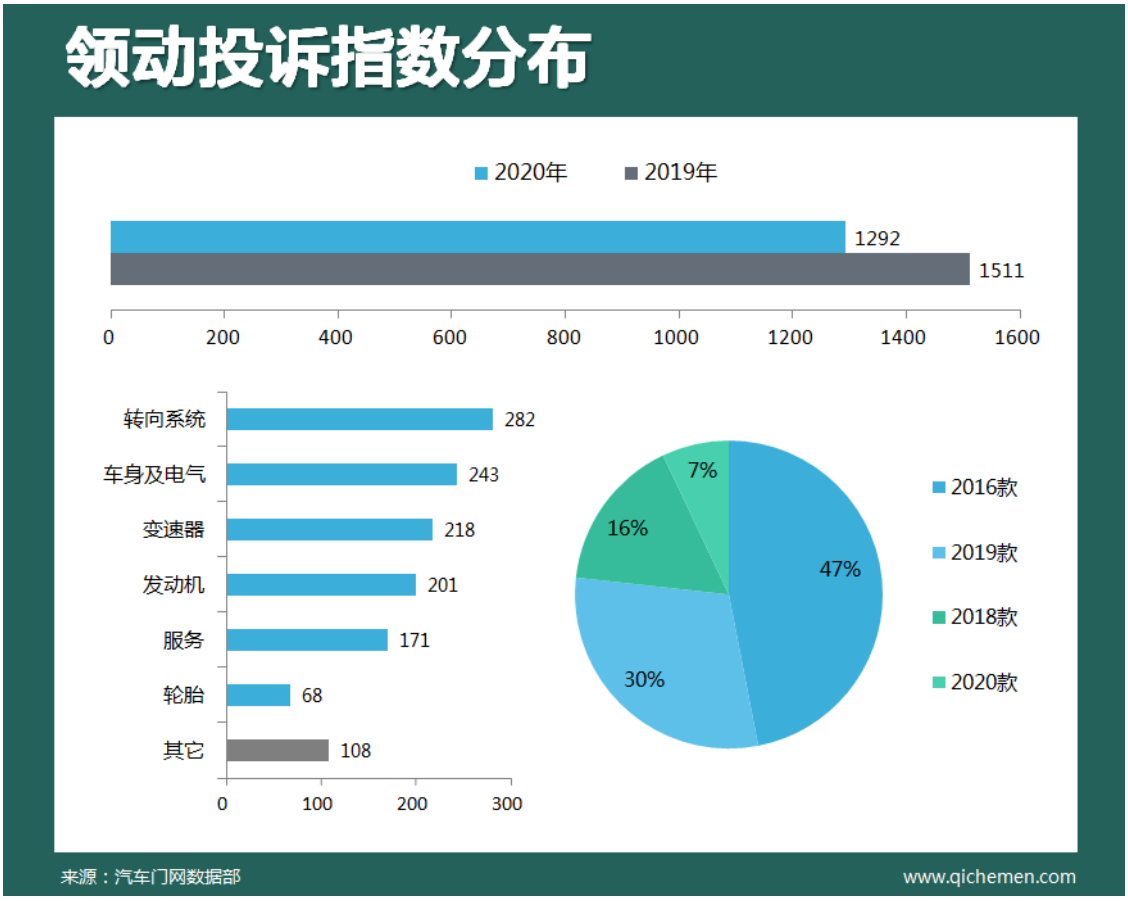
汽车质量投诉点评：途观 L 今年投诉指数同样是暴涨式增长，同比增加 148.36%，主要因途观 L 深陷机电单元故障漩涡，连续数月保持高量增长；车身及电气问题是途观 L 投诉指数暴涨的另一助力，主要表现为天窗漏水、漆面开裂等，该问题在老款车型中普遍存在，据数据显示在 2020 款新车中也有出现，需引起重视。



第八名：领动　投诉指数 1292

典型故障：转向卡滞异响、轮胎鼓包、变速箱脱挡异响、车身漏水

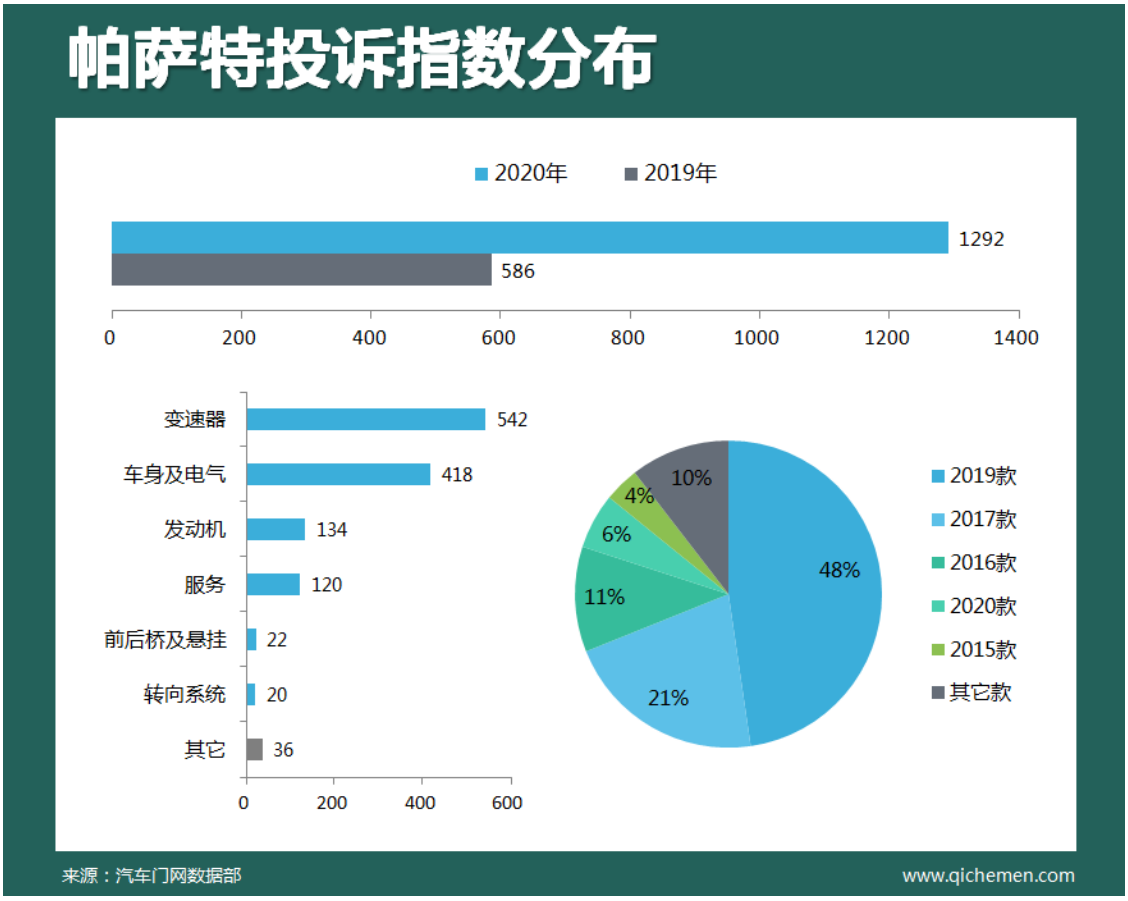
汽车质量投诉点评：领动目前处于停产在售状态，投诉指数同比略有下降，投诉问题属于全面发力多点开花，转向、车身及电气、变速器等层面均有涉及，主要表现为转向卡滞异响、轮胎鼓包、变速箱脱挡异响、车身漏水等，其中 2016 款和 2019 款车型为投诉主力，占比高达 77%，虽然该车已经停产但在巨大保有量下仍会在榜单中存在一段时间。



第九名：帕萨特　投诉指数 1292

典型故障：A 柱碰撞测试不合格、机电单元故障

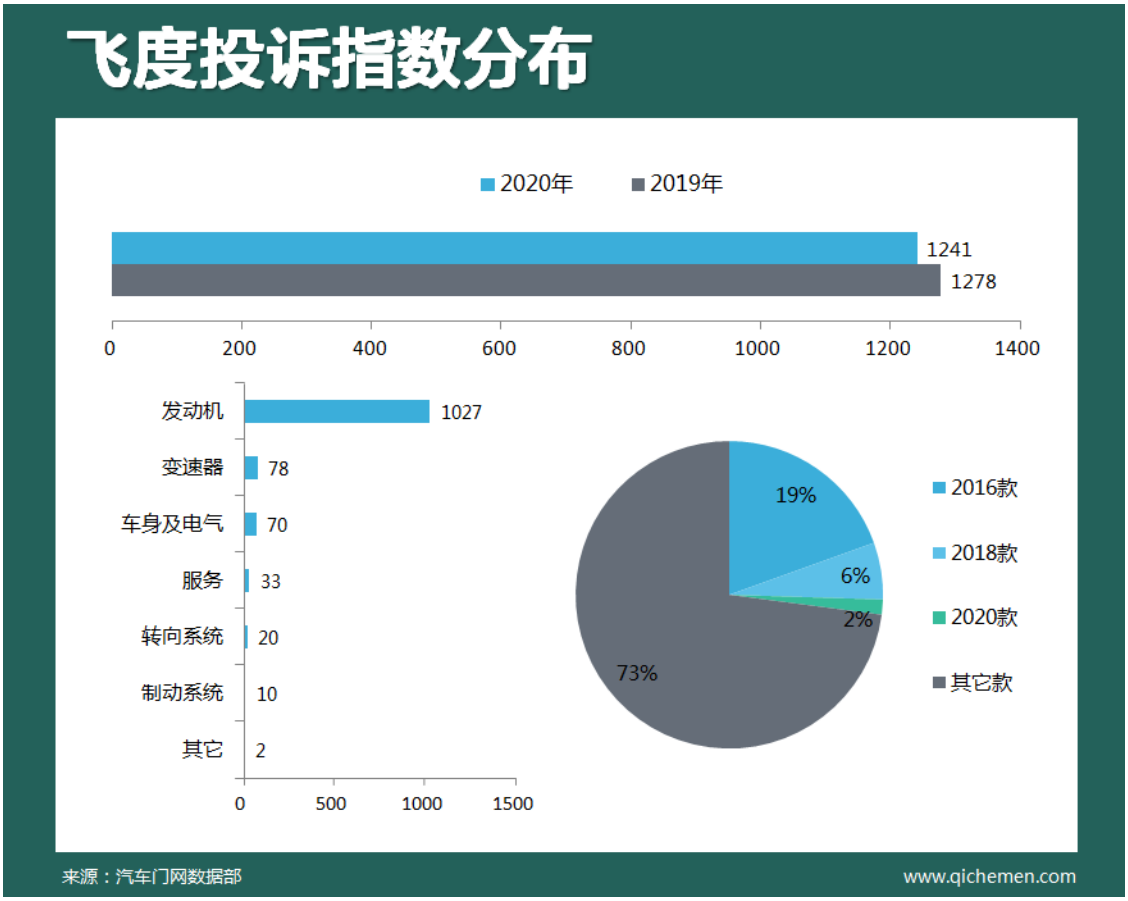
汽车质量投诉点评： 2020 年帕萨特因“A 柱门”和机电单元故障两大质量事件投诉指数暴涨 120.48%，其中针对“A 柱门”帕萨特提交二次碰撞申请并取得不错成绩，但也说明帕萨特在首次碰撞后对 A 柱做了加强；相比“A 柱门”机电单元故障就没有那么幸运了，大量车主反馈车辆刚出保就出现机电控制单元故障，而且维修费用在万元以上，巨额维修费用下成为投诉持续居高不下的支撑点。



第十名：飞度　投诉指数 1241

典型故障：冷启动异响、变速箱漏油、转向卡滞

汽车质量投诉点评：飞度 2020 年投诉指数与去年基本持平，投诉问题相对单一，主要为发动机冷启动异响，该问题已经出现多年，集中出现在 2014 款老看车型中，这也是飞度其它车型投诉占比高达 73%的主要原因，该问题至今没有完美解决方案，但这似乎并不能阻止飞度成为神车的步伐。



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：2020.1.1-2020.12.31

制作单位：汽车门网·数据部