2020年国内汽车质量投诉指数分析报告

2021年1月8日

投诉总结发现

一、从TOP20投诉车型指数来看，大众多款车型因变速箱问题上榜，其中速腾更是因多种质量问题排名首位，迈腾、朗逸、探岳、途观L更是包揽第四至第七名；自主品牌车型占据三名，均来自吉利汽车，其中星越、博越均因车机系统升级问题上榜。

二、从品牌投诉指数TOP10来看，大众、吉利和本田品牌位居前三，前十大投诉品牌中，自主品牌占据三席，分别是吉利第二位、奇瑞第七位、哈弗第九位。

三、从车企类别投诉指数来看，合资车型受市场销量占比高、保有量大影响，投诉指数占据主导地位，达到 58%，位列前三的车企分别是一汽-大众、上汽大众和北京现代；自主品牌投诉量占比39%，投诉前三名车企分别为吉利汽车、长城汽车和奇瑞汽车。

四、从车系投诉指数来看，自主品牌以38,185的投诉指数高居榜首，自主品牌引以为傲的高科技配置带来诸多问题，星越、宋PRO等诸多新车遭遇集中投诉；德系品牌位列第二，变速箱问题成为德系车挥之不去的梦魇；日系为例第三，本田成为日系车2020年投诉大户，飞度、雅阁频繁上榜，丰田雷凌和马自达3 昂克赛拉同样有不小的贡献量。

五、从级别投诉指数来看，2020年SUV以45%的占比位居首位，吉利星越排名首位并有同品牌多款车型上榜；紧凑车排名第二，占比31%，前十大紧凑车投诉指数车型中，自主品牌仅帝豪上榜，其它被合资品牌占据，前两位分别为速腾和标致408。

六、从车款投诉指数来看，2019款车型以21%的份额继占据第一位置，代表车型主要为星越、探岳；2017款投诉指数占比16%，位列第二，大众多款刚出保车型因机电单元故障爆发集中投诉；2018款车型仅次于2017款排名第三，投诉占比15%。

七、从质量投诉指数来看，备受推崇的车联网成为2020年投诉重灾区，车机系统投诉暴增致使车身及电气层面投诉指数增长明显，占比升至29%；其次是核心部件发动机和变速箱，分别占比20%和18%，代表车型分别是标致408、迈腾、速腾；值得注意的是，车联网问题虽归属于车身及电气但在解决过程中极易引发售后服务层面的投诉，因此售后服务投诉占比跃升至第四位，占比16%%。

1、 车型投诉指数TOP20分析

2020年车型投诉指数TOP20中，大众多款车型因变速箱问题上榜，其中速腾更是因多

种质量问题排名首位，迈腾、朗逸、探岳、途观 L 更是包揽第四至第七名，年度车型投诉指数 TOP 中大众独占六席；吉利星越因车机系统问题投诉指数暴涨 5554.76%，一度超越曾经的投诉榜单霸主标致 408 排名第二；标致 408 则因为销量下滑严重和数次召回，投诉指数下降明显，但因召回大多是走过场且基数过大仍排名第三。

TOP20 车型投诉指数中，自主品牌车型占据三名，均来自吉利汽车，其中星越、博越均因车机升级问题上榜；此外，帝豪车型因车身生锈、影音系统故障上榜，作为吉利畅销车型问题不断也让它常年都能在榜单中露脸。

2020年车型投诉指数排行TOP20

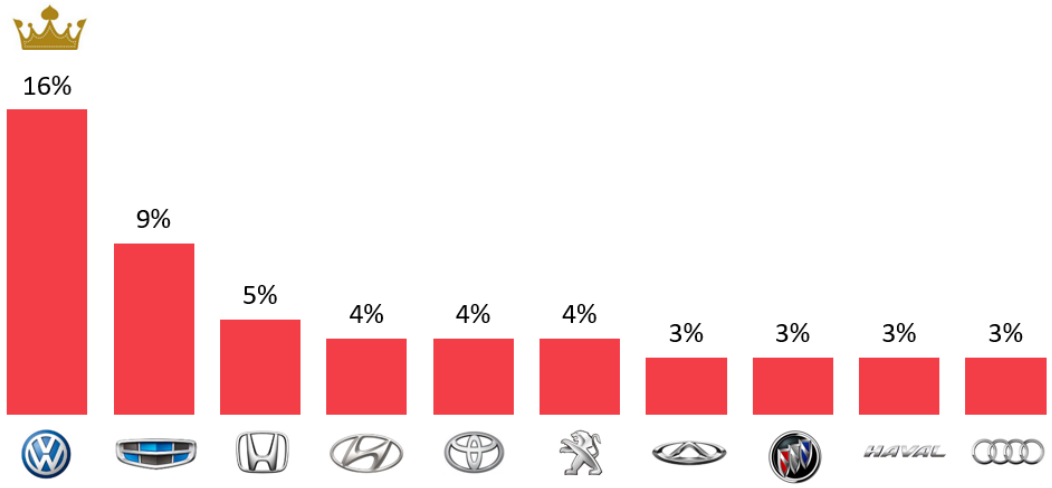
车型	投诉量		同比	典型投诉问题
	2020年	2019年		
速腾	2590	1273	103.46%	变速箱异响顿挫、车内异味、发动机异响、轮胎开裂
星越	2375	42	5554.76%	车机卡顿黑屏、配置与宣传不符
标致408	2188	6091	-64.08%	发动机烧机油、轮胎开裂、空调无法制冷
迈腾	1919	870	120.57%	车内异味、机电单元故障、发动机异响
朗逸	1827	1755	4%	轮胎开裂、车内异味、变速箱异响
探岳	1727	663	160.48%	车灯不亮、变速箱顿挫异响
途观L	1366	550	148.36%	天窗漏水、发动机异响、机电单元故障
领动	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	-3%	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%	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%	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	11%	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	-8%	发动机故障灯亮、变速箱异响、部件开裂

数据来源：汽车门网及其他网络平台　　汽车门网www.qichemen.com

2、 汽车品牌投诉指数分布

2020 年，前十大品牌投诉指数排行中，大众以 16%的占比排名品牌榜首，速腾、迈腾等主销车型上榜，大多数车型均涉及变速箱故障，特别是 2020 年“机电单元故障”在大众多

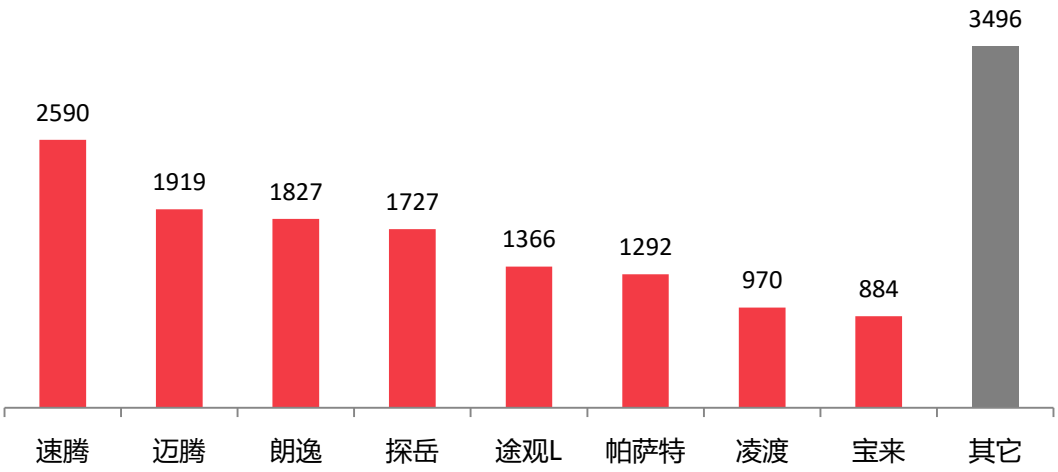
款车型中爆发，成为大众品牌登顶的助推剂；吉利品牌排名第二，“车机升级服务厂家不兑现”等售后服务问题，由于问题持续得不到解决导致车主不满，让吉利星越、博越等车型数月上榜；本田品牌受飞度及雅阁两款热销车型投诉升温影响，排名位列前三位，主要问题以“飞度冷车启动异响”和雅阁“转向卡滞”为主。



前十大品牌投诉指数排名中，自主合资 3:7 分，大众品牌因体量大排名榜首；吉利和哈弗也因产品保有量提升常常进入榜单，奇瑞在三个自主品牌中属于异类，销量虽然没有太大起色但因车身生锈等小问题较多也进入榜单，排名第七。

（一）大众品牌重点投诉车型指数分析

大众品牌产品投诉指数显示，市场保有量较大的速腾、迈腾和朗逸等车型排名靠前，其中“机电单元故障”在帕萨特上出现后已经扩散至大众品牌更多车型上，车辆刚过保就出故障而且维修费用过万让车主难掩心中愤怒，成为大众多款车型投诉指数暴涨的主要原因；值得注意的是，机电单元故障在上汽大众车型中的出现几率明显高于一汽-大众。

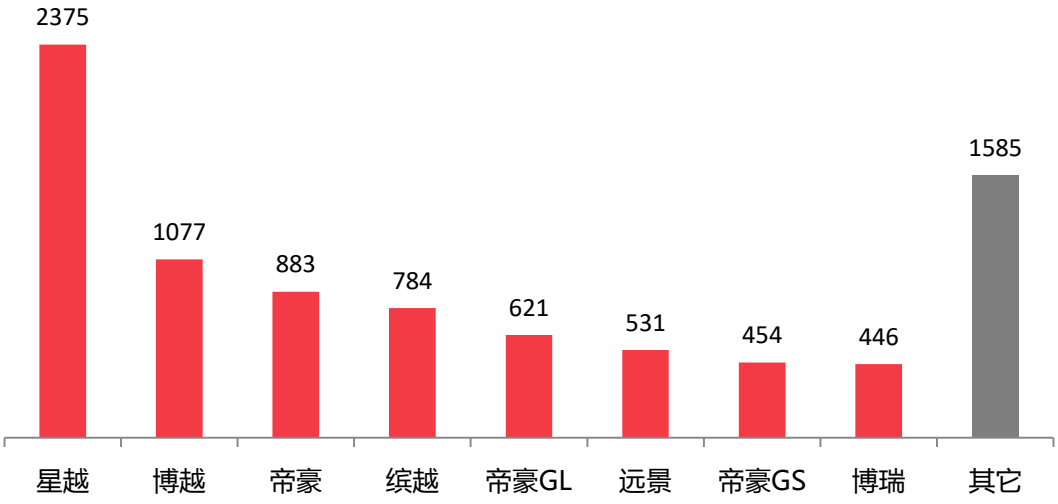


发动机、变速箱一直是南北大众投诉的核心问题，DSG 事件曾让消费者很长一段时间闻

双离合丧胆，如今“机电单元故障”来势汹汹，还望大众汽车及时关注解决。

（二）吉利品牌重点投诉车型指数分析

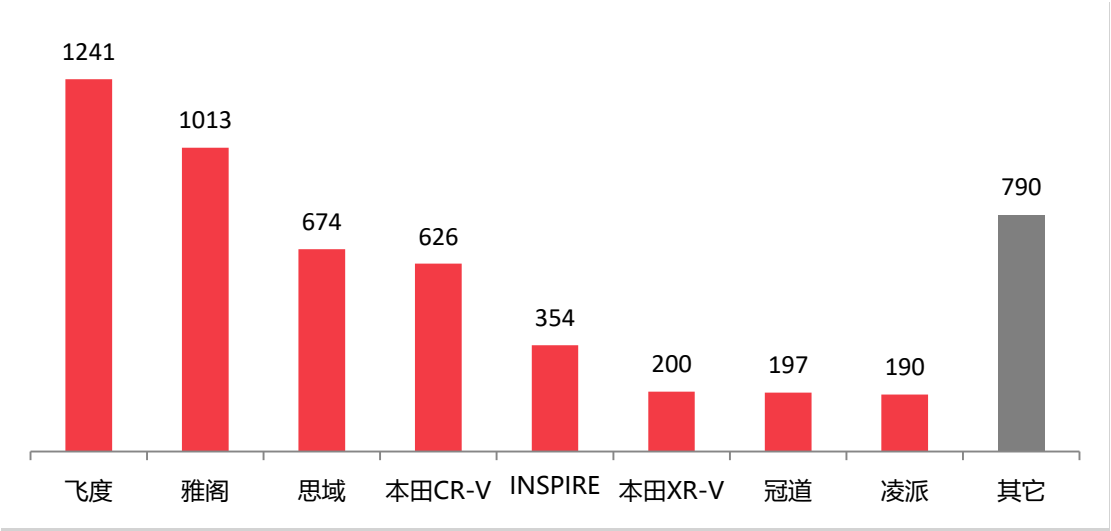
吉利投诉指数品牌排名第二，因车机系统问题星越、博越等多款明星车型集中爆发，特别是星越刚刚一年多就登顶吉利品牌投诉榜首，明星车型加集中事件的双重效应让其一度成为舆论焦点；博越同样因车机问题被大量车主投诉，此外“实车没有挡位灯没有雾灯”与宣传配置不符成为 2020 年博越投诉焦点。



经过多年经营吉利汽车已经坐稳中国品牌老大的位置，旗下多款明星车型销量、口碑爆棚，但就是在这种情况之下 2020 年爆出多起宣传与实际不符事件，其中除了涉及排名靠前的星越、博越之外，缤越、博瑞也深陷其中。2020 年吉利对最后一款新车星瑞宣传主题为整车 OTA，这与博瑞两年车机系统不能升级形成强烈反差。

（三）本田品牌重点投诉车型指数分析

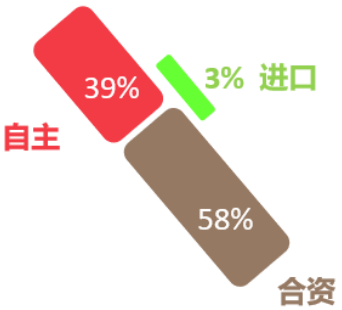
本田投诉指数位居品牌第三位，东本和广本旗下热销车型排名靠前，其中飞度因老款车型“冷启动异响”问题夺得榜首，雅阁继高速失速问题后再被爆出“行驶中方向盘卡顿”，以 1031 的投诉指数排名第二；思域因轮胎问题上榜，后期本田对该问题进行了召回，因此投诉多集中于上半年；本田 CR-V 则是因老问题机油增多上榜，该问题季节性明显并未帮助本田 CR-V 排名过多提升。



2020 年本田在中国召回 194.6 万辆，这也说明本田近些年爆出的质量问题在不断增加，不过很多问题本田都会积极召回处理，这也形成本田虽然召回体量最大但对品牌口碑影响并不明显。

3、 汽车品牌类别投诉指数分布

2020 年，虽然自主品牌在不断冲击着合资品牌市场，但就保有量和投诉量来看合资品牌仍占据主导，投诉指数达到 57,809，占比 58%；自主品牌投诉指数 38,185，占比 39%，其中吉利汽车的爆发成为自主品牌增量的主力军；进口品牌投诉指数占比 3%，属于小众市场。



类别	投诉指数	占比
合资	57809	58%
自主	38185	39%
进口	2678	3%

（一）合资品牌重点车企投诉指数分析

从 2020 年合资企业投诉指数排行来看，南北大众包揽一二名，其中一汽-大众速腾、迈腾和探岳三款车型问题严重，投诉指数排名靠前；始于帕萨特的“机电单元故障”在上汽大众多款车型中蔓延，途观 L、帕萨特均因该问题投诉指数暴涨，此外车内异味问题也是上汽大众车型的顽疾；北京现代位居第三位，领动虽然在第七代伊兰特上市后迎来停产但产品质量问题却在 2020 年迎来爆发，发动机烧机油、变速箱异响、转向卡滞、轮胎开裂等问题均出现在领动身上，投诉指数整体占比达 33%，途胜机油增多问题虽然在 2020 年初开始减弱，

但仍有不少车主投诉其召回后差生的油耗增多、动力下降并发症，投诉指数整体占比达到20%。

东风标致是高是低全由标致 408 说了算，2020 年标致 408 投诉指数环比下滑 64.08%，y 因此东风标致排名下滑至第四位；上汽通用别克由双子星英朗、凯越领衔，其中英朗虽然回归四缸机但老款产品的发动机投诉依然不少，凯越同样是遗留多年的老问题，仪表台开裂问题车主已经被车主投诉四五年之久；广汽本田排名第六，投诉集中于飞度、雅阁两款明星车型上，投诉指数整体占比高达 71.9%，飞度深陷“冷启动异响”无法自拔，雅阁则是“高速行驶方向盘卡滞”异军突起。

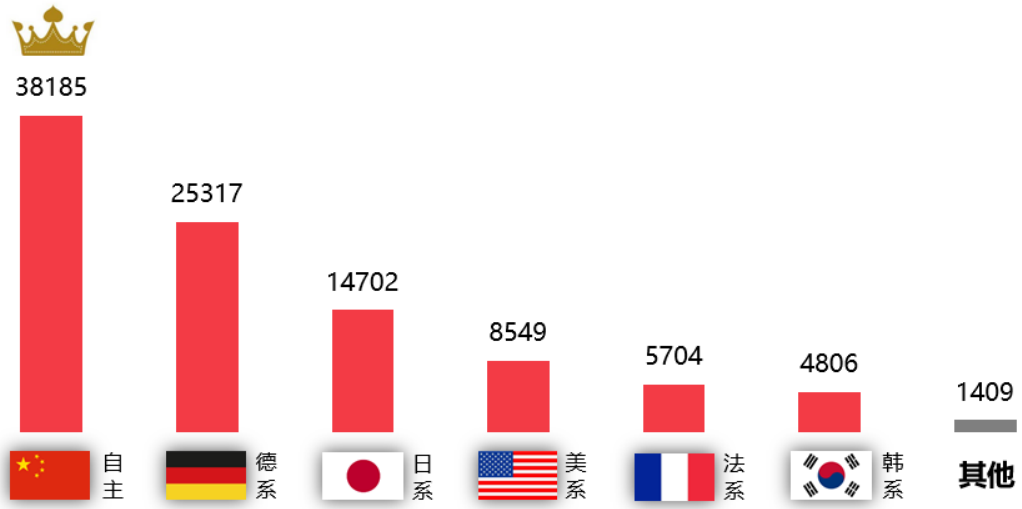
（二）自主品牌重点车企投诉指数分析

2020 年自主车企投诉指数排行中，吉利汽车以绝对优势夺得榜首，车机系统和虚假宣传等问题让吉利众多车型投诉指数同比增长在 100%以上，星越更是达到了 5554.76%；长城汽车以 3738 的投诉指数排名第二，旗下车型以哈弗 H6 和哈弗 F7 投诉为主，其中哈弗 H6 销量和保有量巨大从而带动投诉指数居高不下，哈弗 F7 因“载互联系统与官方信息不符”遭遇集中投诉上榜；奇瑞汽车排名第三，艾瑞泽 5 作为奇瑞早期低价换市场的代表，虽然取得了一定成就但低价之下也出现了一些低级的问题，例如车身生锈成为艾瑞泽 5 的典型问题。

长安汽车排名第四，投诉车型分为两大梯队，逸动、长安 CS35PLUS、长安 CS75、长安 CS75PLUS、长安 CS55 属于第一梯队，投诉指数在 250 左右，第二梯队车型投诉指数均低于 100；众泰汽车排名第五，众泰汽车在 2020 年先后陷入欠薪、停产、破产等诸多传闻，而在 2020 年底更是破产实锤，厂商破产产品售后无保障成为车主投诉焦点；比亚迪与吉利相似同样因配置与宣传不符投诉暴增，其中宋 PRO 因该问题成为投诉黑马，投诉指数达到 802，占比达到 47%。

4、 汽车品牌国别投诉指数分布

从投诉车型国别来看，2020 年自主品牌投诉指数达到 38,185，排名首位，2020 年多款明星车型遭遇集中投诉成为自主品牌投诉指数走高的主力；受大众旗下热销车型迈腾、速腾等车型影响，德系车以 25,317 投诉指数位列第二，变速箱问题成为德系车挥之不去的梦魇；日系以 14,702 的投诉指数排名第三，本田成为日系车 2020 年投诉大户，飞度、雅阁频繁上榜，丰田雷凌和马自达 3 昂克赛拉同样有不小的贡献量。

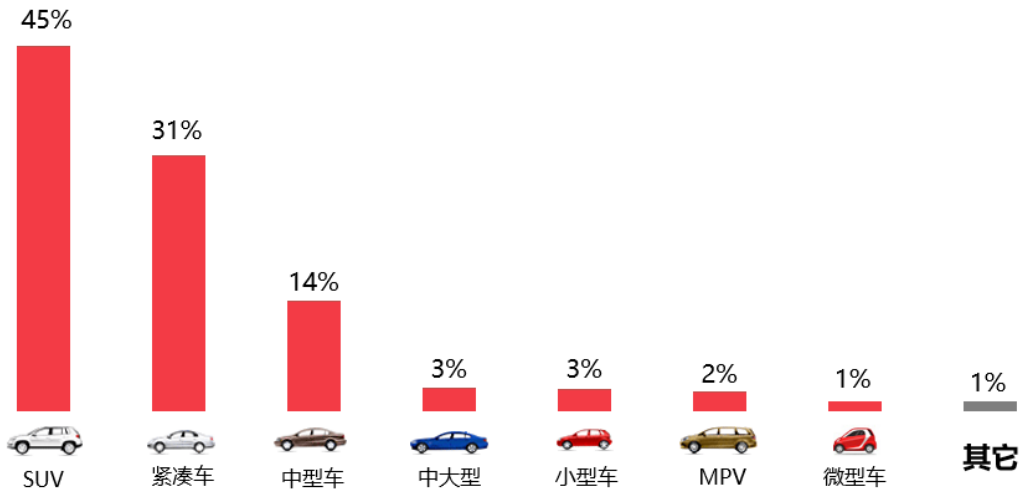


虽然自主品牌与合资品牌的差距在不断缩小但投诉量仍不可忽视，特别是自主品牌销量迅猛提升之际，2020 年自主品牌对款热门车型因配置与宣传不符问题暴雷，其中吉利星越最为典型，并因该问题多次上榜；德、日、美系品牌分别位列二、三、四位，法系车排名第五不变。

车系	汽车厂商	典型投诉问题
	吉利汽车	星越车机卡顿黑屏、配置与宣传不符
	南北大众	变速箱异响顿挫、车内异味、发动机异响、轮胎开裂
	广汽本田	飞度冷启动异响、变速箱漏油、转向卡滞
	上汽通用别克	英朗发动机异响、烧机油、故障灯亮，转向卡滞
	东风标致	标致 408 发动机烧机油、轮胎开裂、空调无法制冷
	北京现代	领动转向卡滞、轮胎鼓包、变速箱脱挡、车身漏水

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，2020 年 SUV 继续位居细分领域首位，紧凑车排名第二，这与我国为 SUV 热销市场息息相关；此外，消费升级影响中型车市场份额扩大同时雅阁、奥迪 A4L 等中型车也逐渐被爆出更多质量问题，占比份额虽然远不及 SUV、紧凑车但也是稳居第三梯队，其它细分车型整体占比不大。



从 SUV、紧凑车和中型车三大细分市场投诉指数 TOP10 榜单来看，各细分市场热销车型基本都居前列。SUV 榜单中，既有博越、途胜、传祺 GS4 等熟悉的身影，又有星越、宋 PRO、哈弗 F7 等新晋热门车型，其中老车型以发动机、变速箱投诉为主，新车型则偏向配置实车

不符、虚假宣传层面；紧凑车榜单中，除标致 408 和雪铁龙 C4L 因历史遗留问题过多上榜外，其它均为主流热销车型；中型车榜单中，迈腾、帕萨特分列一二名，机电单元故障成为两款车型的共同问题，博瑞因车机问题以外上榜，成为中型车中唯一上榜自主车型。

SUV TOP 10

- 星越-2375
- 探岳-1727
- 途观L-1366
- 博越-1077
- 宋Pro-803
- 途胜-790
- 缤越-784
- 传祺GS4-734
- 哈弗F7-731
- 猎豹CS10-670

紧凑车 TOP 10

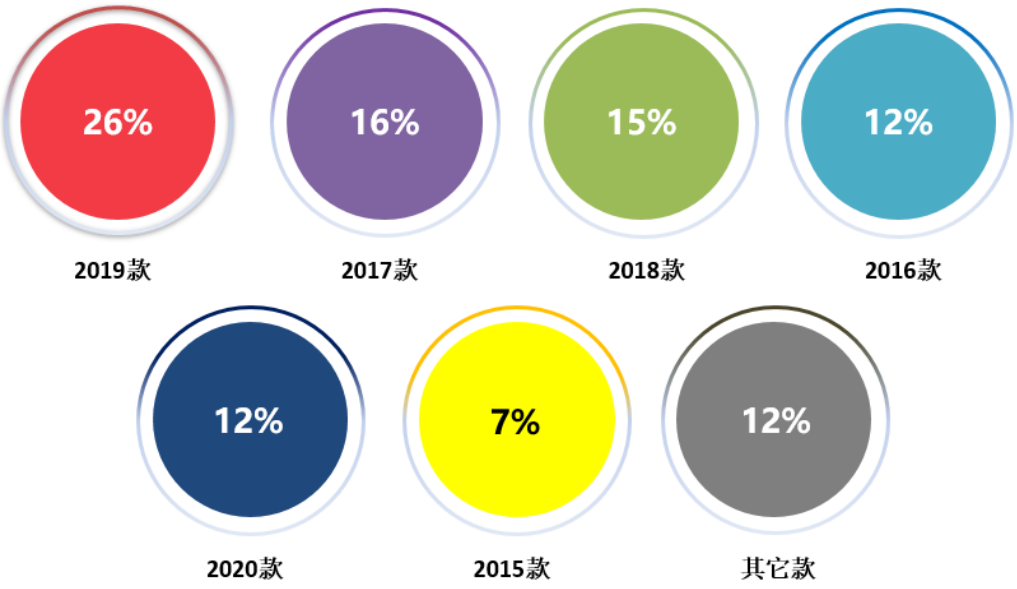
- 速腾-2590
- 标致408-2188
- 朗逸-1827
- 领动-1292
- 雪铁龙C4L-1152
- 凌渡-970
- 雷凌-963
- 宝来-884
- 帝豪-883
- 高尔夫-882

中型车 TOP 10

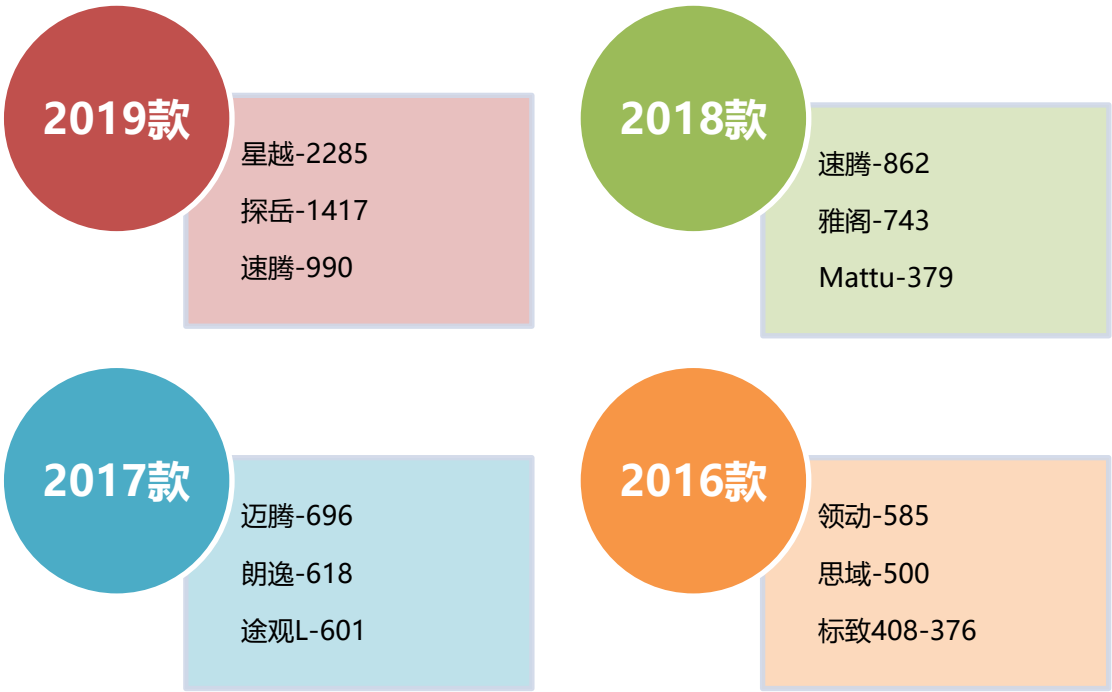
- 迈腾-1919
- 帕萨特-1292
- 奥迪A4L-1151
- 雅阁-1013
- 速派-642
- 宝马3系-496
- 博瑞-446
- 奔驰C级-441
- 君威-416
- INSPIRE-354

6、车款投诉指数分布

从 2020 年汽车款型投诉指数来看，2019 款车型以 26%的份额继续占据了第一的位置，主要因星越、宋 PRO 等新车强势助力；2017 款投诉份额占比 16%，位列第二，机电单元故障在大众刚出保车型中爆发； 2018 款车型投诉占比 15%，仅次于 2017 款排名第三，速腾排名首位。



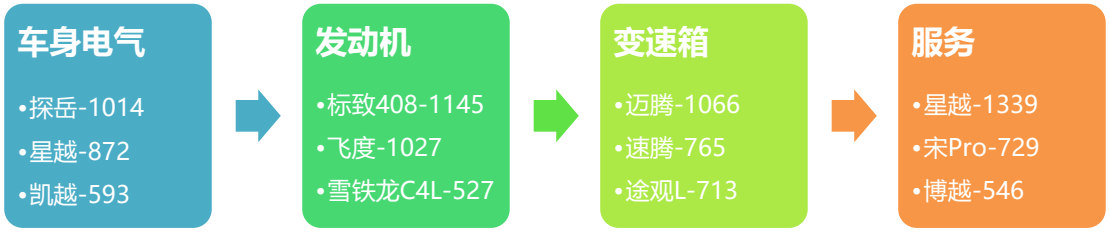
值得注意的是，2019 款车型和 2017 款车型都有明显的投诉趋向，2019 款车型成为车机问题和虚假宣传重灾区，特别是主打科技配置的自主品牌最为严重，2017 款车型则处于车辆刚刚出保的尴尬境地，机电单元故障这种维修费用过万的问题出现无疑点燃了车主的怒火，因此在 2020 年投诉指数迅速飙升。



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 2020 年车型投诉指数分析，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比最高，达到 29%。

车身及电气因为覆盖层面广常年占据榜首为主，其中以探岳、星越、凯越为投诉代表，探岳“大灯不亮”问题投诉贯穿整年，星越因车机系统问题遭遇集中投诉，凯越则是仪表台开裂的老问题；发动机投诉指数占比 20%，机油增多、烧机油、异响成为车主投诉问题的主要表现，标致 408 常年屹立不倒；变速箱投诉指数占比 18%，大众机电单元故障在 2020 年集中爆发，带领迈腾、途观 L 等旗下多款车型上榜；售后服务投诉指数占比 16%，上榜车型集中于自主品牌，自主品牌售后服务的规范性还有待提高。



值得注意的是，星越车型投诉指数分别在车身电气、服务层面均有出现，主要因车机卡顿死机问题虽属于车身及电气层面，但厂商和 4S 店处理态度同样引发车主不满。

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