2020 年小型车投诉指数排行：北汽 EV 系列成黑马

2020 年小型车投诉指数显示，飞度毫无悬念蝉联榜首，发动机冷启动异响问题对年得不到解决；POLO 排名第二，转向异响、出售库存车问题突出；标致 207 排名第三，后桥异响、变形和大灯组合开关故障被车主持续投诉。

2020年1-12月小型车投诉排行TOP10

车型	投诉量		同比	典型投诉问题
	2020年	2019年		
飞度	1241	1278	-2.90%	发动机冷启动异响
Polo	117	145	-19.31%	转向异响、出售库存车
标致207	106	207	-48.79%	后桥异响、变形 大灯组合开关故障
赛欧	93	149	-37.58%	发动机故障灯亮、变速器壳体破损
EV系列	90	58	55.17%	动力电池故障、续航里程衰退
焕驰	83	69	20.29%	离合器沉重、漏油
YARiS L 致炫	81	93	-12.90%	发动机异响、转向系统抖动
名爵3	79	151	-47.68%	正时链条拉长
哥瑞	61	59	3.39%	发动机冷启动异响
瑞纳	54	83	-34.94%	发动机故障灯亮、车身生锈

数据来源：汽车门网　　汽车门网www.qichemen.com

第一名：飞度　投诉指数 1241

典型故障：发动机冷启动异响

汽车质量投诉点评：飞度素有“平民超跑”称号，良好的改装特性使其备受改装爱好者欢迎，但销量亮眼的同时质量问题也十分凸出，主要表现为发动机冷启动异响，这一问题已经助力飞度持续多次登上投诉榜首。

第二名：POLO　投诉指数 117

典型故障：转向异响、出售库存车

汽车质量投诉点评：POLO 作为大众旗下经典小型车已有不少用户基础，皮实耐用保值率高也为其赢得不错口碑；质量层面，转向异响遭遇车主集中投诉，此外出售库存车等服务层面问题也是车主投诉重点。

第三名：标致 207　投诉指数 106

典型故障：后桥异响、变形 大灯组合开关故障

汽车质量投诉点评：虽然标致 207 已经停产多年但坊间不仅流传着它的传说还有投诉，投诉问题中以车身及电气为主，其中后桥异响、变形和大灯组合开关故障为典型问题，不过至今最后一批标致 207 也早已经过保，处厂商召回处理外车主只能自求多福。

第四名：赛欧　投诉指数 93

典型故障：发动机故障灯亮、变速器壳体破损

汽车质量投诉点评： 赛欧也是榜单中少有的停产车型之一，曾经的小型车销量王者如今以另一种形式展示着自己曾经的实力，大量车主反馈 2015 款、2016 款车型存在因拨叉轴断裂导致变速器壳体破裂情况，因车辆过保需自掏万元维修费用，与三四万的车辆残值相比车主实在难以接受。

第五名：EV 系列　投诉指数 90

典型故障：动力电池故障、续航里程衰退

汽车质量投诉点评：北汽新能源 2020 年初以来销量出现断崖式下跌，除了其过度依赖 B 端客户群体外，与质量方面也不无干系；EV 系列在前期销量攀升后，逐渐暴露出动力电池故障、续航里程衰退等问题，触及消费者底线的问题也使其销量随之大幅下滑。

第六名：焕驰　投诉指数 83

典型故障：离合器沉重、漏油

汽车质量投诉点评：起亚焕驰是热门合资小型车之一，2020 年投诉指数排名第六，同比上涨 20.29%，离合器沉重、漏油问题被车主大量投诉，2017 款车型被投诉最多。

第七名：YARiS L 致炫　投诉指数 81

典型故障：发动机异响、转向系统抖动

汽车质量投诉点评：YARiS L 致炫向来有经济省油的形象，在国内有着不低的销量，2020 年投诉指数稳中有降，可见随着产品换代其产品质量在不断提升，少量投诉集中在发动机异响、转向系统抖动层面。

第八名：名爵 3　投诉指数 79

典型故障：正时链条拉长

汽车质量投诉点评：名爵 3 换代后人气提升了不少，2020 年投诉指数为 79，环比下降 47.68%，投诉问题主要集中在 2011 款、2013 款和 2014 款老款车型中，典型故障正时链条拉长。

第九名：哥瑞　投诉指数 61

典型故障：发动机冷启动异响

汽车质量投诉点评：本田哥瑞虽已停产但因此保有量较高排名第九，2020 年投诉指数 61，,典型问题与飞度如出一辙，都是发动机冷启动异响，或许与同出本田阵营搭载相同发动机技术有关。

第十名：瑞纳　投诉指数 54

典型故障：发动机故障灯亮、车身生锈

汽车质量投诉点评：现代瑞纳一直在低价市场为北京现代贡献着不错的销量，2020 年瑞纳投诉指数为 54，除了发动机故障灯亮问题外，车身及电气层面是主要投诉层面，车身生锈、油表故障等问题被部分车主投诉。

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