

4月车企投诉指数排行：它为达标给自己挖坑

恨起来自己都坑 大众因颗粒捕捉器问题持续霸榜

2021年4月车企投诉指数显示，一汽-大众毫无悬念占据，投诉问题集中于发动机、变速器、车身及电气层面，主要表现为颗粒捕捉器堵塞、变速箱机电单元故障和灯光不亮；上汽大众紧随其后，因同属大众集团投诉问题有很大重叠，途观L和凌渡为重点投诉车型；广汽本田升至第三位，冷启动异响问题已扩散至多款车型，成为投诉指数的主要增长点。

2021年4月车企投诉指数排行TOP10

车企	投诉指数		环比	典型投诉问题
	4月	3月		
一汽-大众	991	968	2.38%	颗粒捕捉器堵塞、机电单元故障、大灯不亮
上汽大众	394	496	-20.56%	颗粒捕捉器堵塞、机电单元故障、车内异味
广汽本田	375	295	27.12%	冷启动异响、发动机漏油
奇瑞汽车	355	341	4.11%	配置与宣传不符、车身生锈
一汽-大众奥迪	345	294	17.35%	行驶中自动加速
吉利汽车	268	298	-10.07%	车机死机卡顿、变速箱顿挫异响
一汽丰田	244	347	-29.68%	半轴防尘套漏油、变速箱异响、发动机异响
东风本田	215	260	-17.31%	机油增多乳化、轮胎起皮、
长城汽车	212	244	-13.11%	发动机异响、变速箱异响
北京现代	211	218	-3.21%	转向机卡顿异响、发动机异响、烧机油

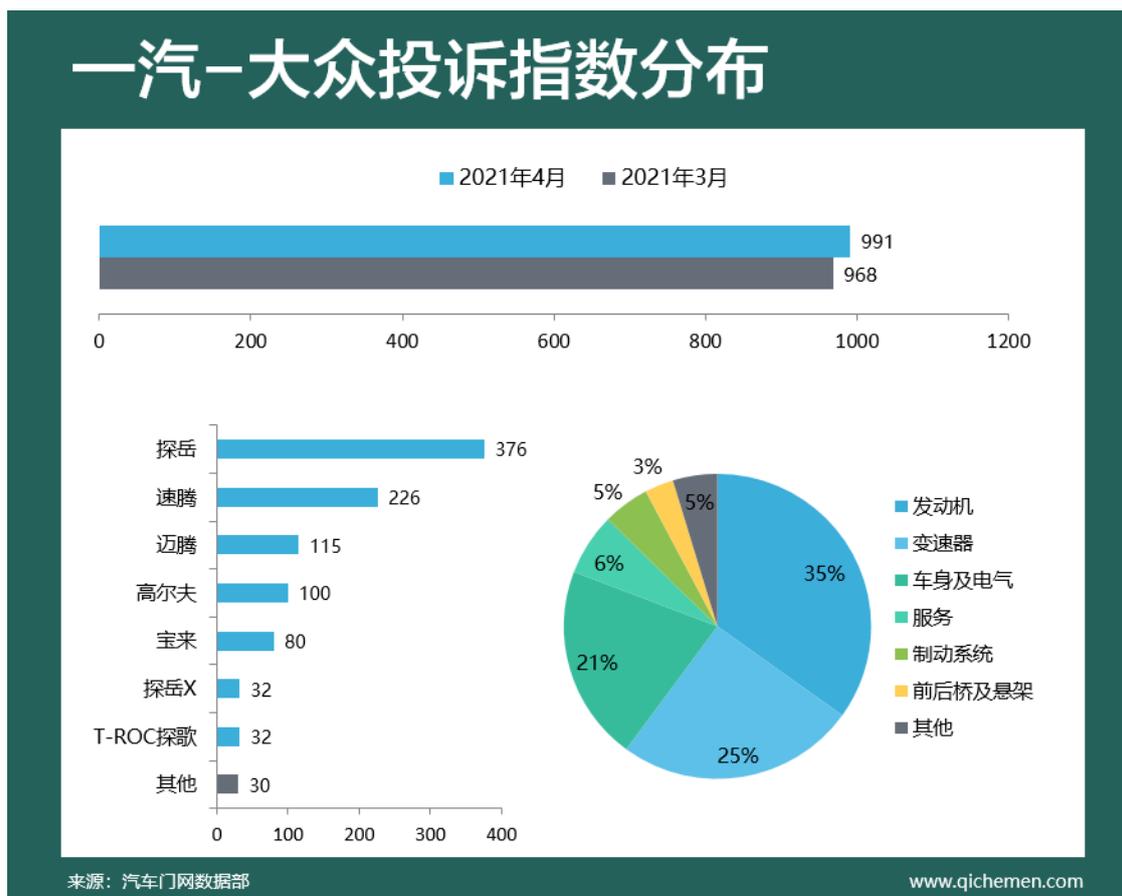
数据来源：汽车门网

汽车门网www.qichemen.com

第一名：一汽-大众 投诉指数 991

典型故障：颗粒捕捉器堵塞、机电单元故障、大灯不亮

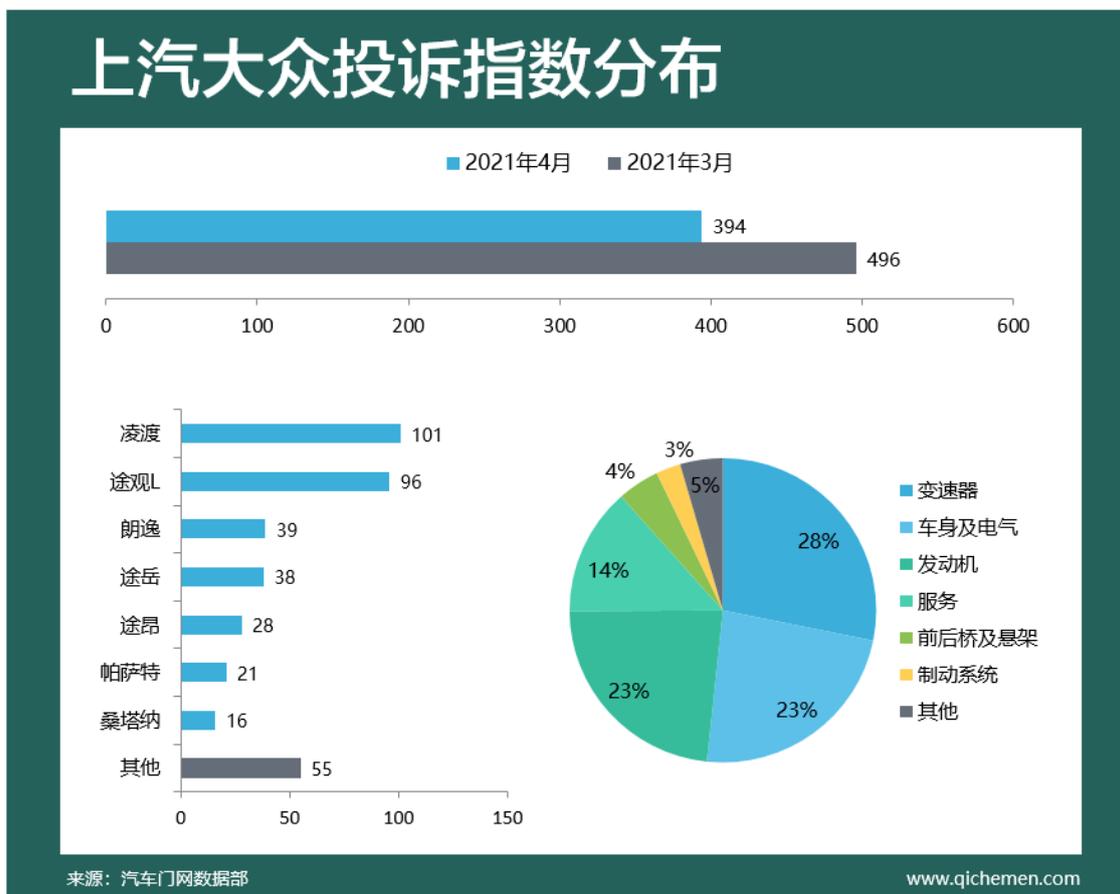
汽车质量投诉点评：一汽-大众旗下探岳、速腾、迈腾、高尔夫因触发集中投诉加权，使其投诉指数与第二名形成巨大差距，投诉问题集中于发动机、变速器、车身及电气层面，主要表现为颗粒捕捉器堵塞、变速箱机电单元故障和大灯不亮；其中探岳独揽颗粒捕捉器堵塞、大灯不亮两项故障问题，投诉指数占比达到40%。



第二名：上汽大众 投诉指数 394

典型故障：颗粒捕捉器堵塞、机电单元故障、车内异味

汽车质量投诉点评：上汽大众与一汽-大众投诉主要问题基本相同，不过上汽大众机电单元故障波及车型更多，途观 L、帕萨特、凌渡、朗逸均有涉及；此外途观 L 还是颗粒捕捉器堵塞问题的最早出现者，与凌渡车内异味问题一样至今未解决。

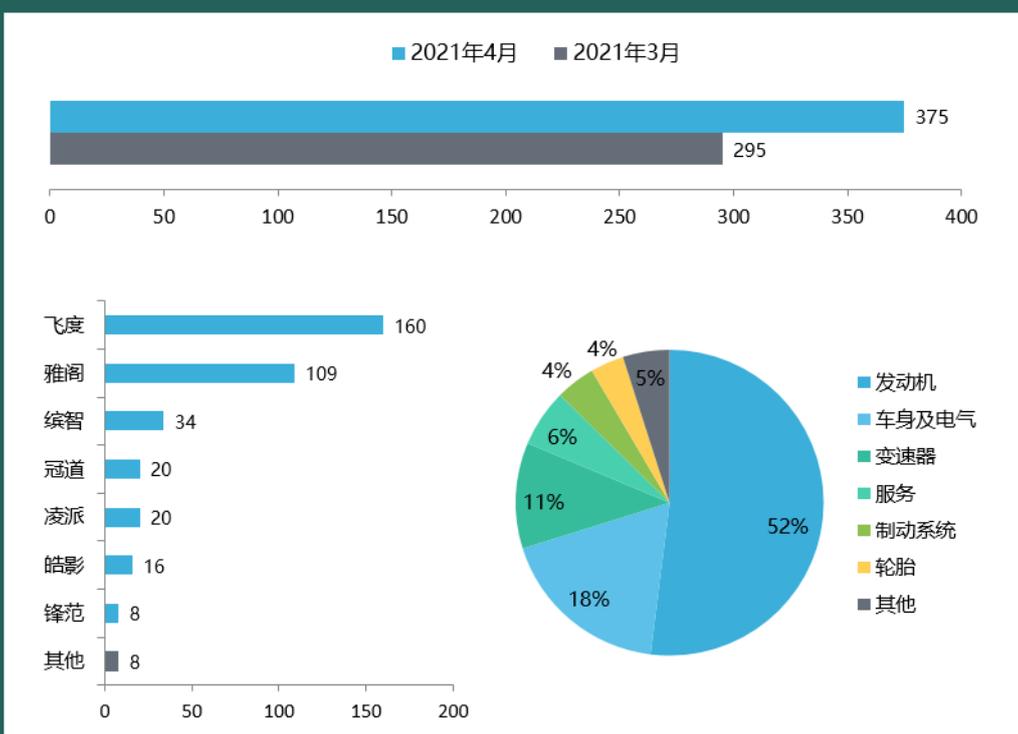


第三名：广汽本田 投诉指数 375

典型故障：冷启动异响、发动机漏油

汽车质量投诉点评：广汽本田本月升至第三位，冷车启动异响似乎已成为本田的通病，在多款车型上均有出现，其中以飞度为最，该问题被集中投诉数年未解决；雅阁是将广汽本田送上第三名的另一功臣，投诉问题主要有发动机漏油、机油乳化和车身异响等。

广汽本田投诉指数分布



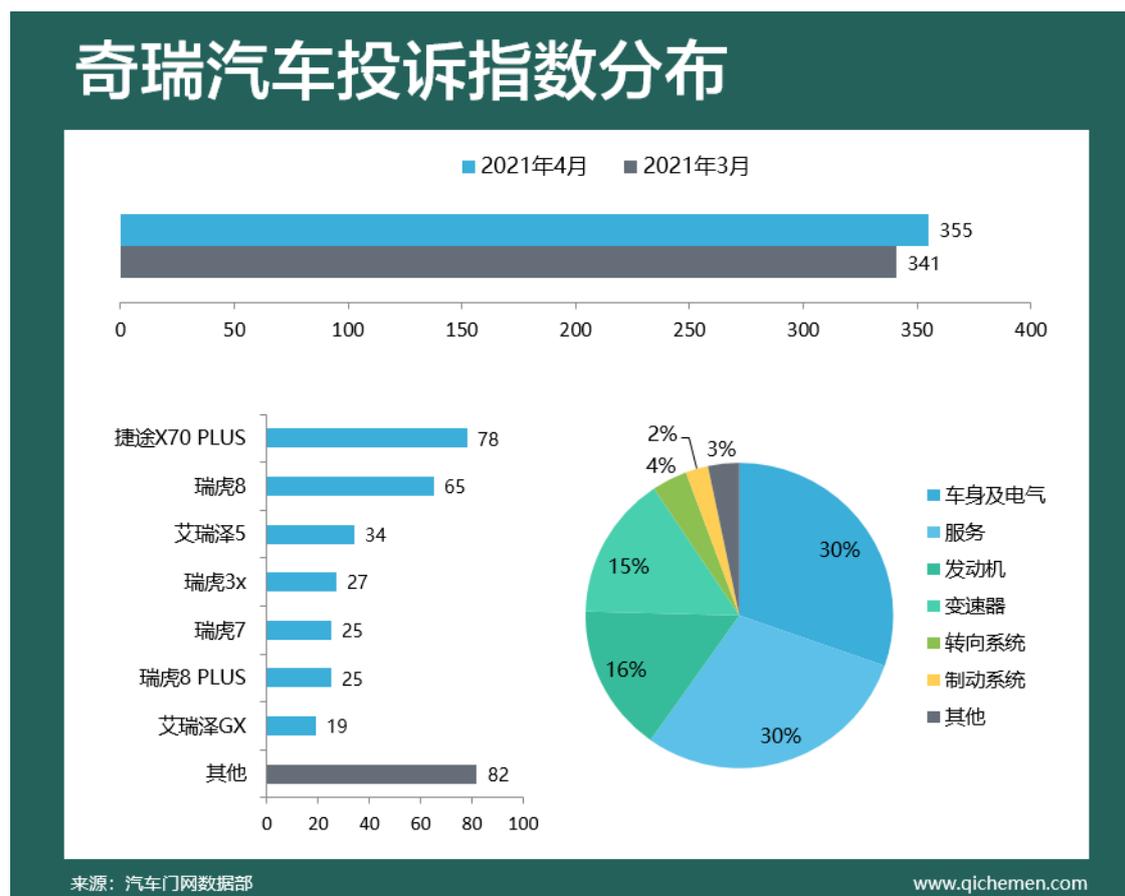
来源：汽车门网数据部

www.qjchemen.com

第四名：奇瑞汽车 投诉指数 355

典型故障：配置与宣传不符、车身生锈

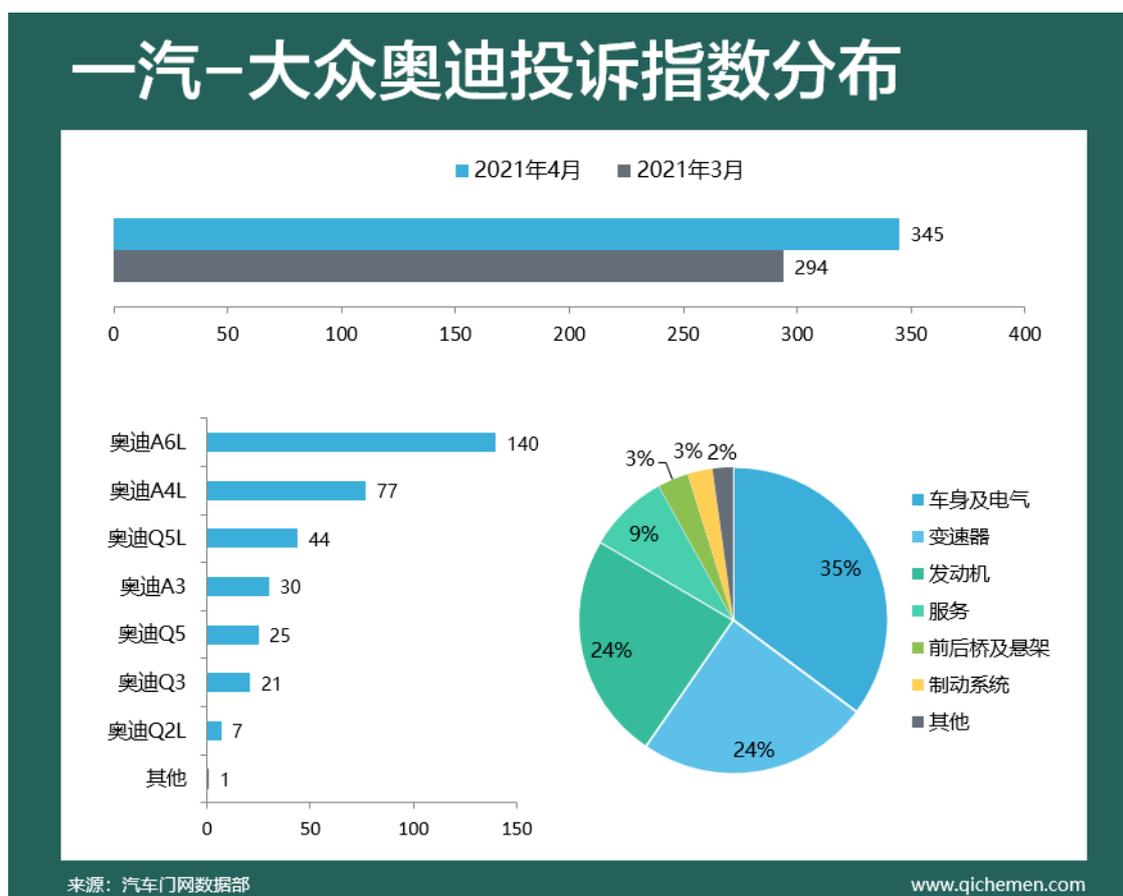
汽车质量投诉点评：奇瑞汽车本月排名不变，旗下捷途 X70 PLUS 因配置与宣传不符成为最大黑马；据车主反馈，在官网等诸多渠道了解到捷途 X70 PLUS 天版车型均有自动泊车、L2.5 自动驾驶等诸多功能，但现实所购车型却明显缺失，存在欺诈行为；瑞虎 8 投诉指数仅次于捷途 X70 PLUS，押金不退、出售问题等服务问题突出。



第五名：一汽-大众奥迪 投诉指数 345

典型故障：行驶中自动加速

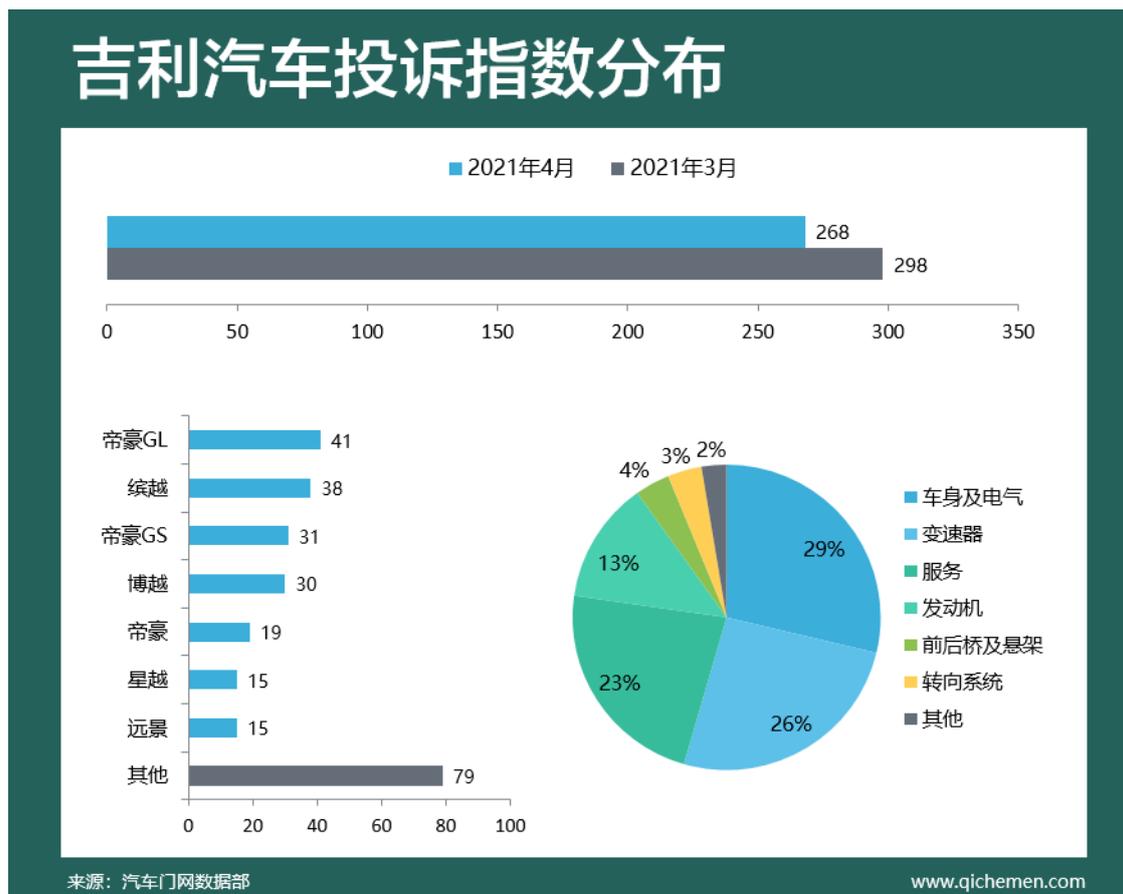
汽车质量投诉点评：一汽-大众奥迪作为豪华品牌已经连续两月上榜，本月更是升至第五名，奥迪 A6L 行驶中自动加速投诉有增无减，成为一汽-大众奥迪投诉指数增长的主要原因；奥迪 A4L 投诉问题相对杂乱，但因保有量高同样贡献出可观的投诉量。



第六名：吉利汽车 投诉指数 268

典型故障：车机死机卡顿、变速箱顿挫异响

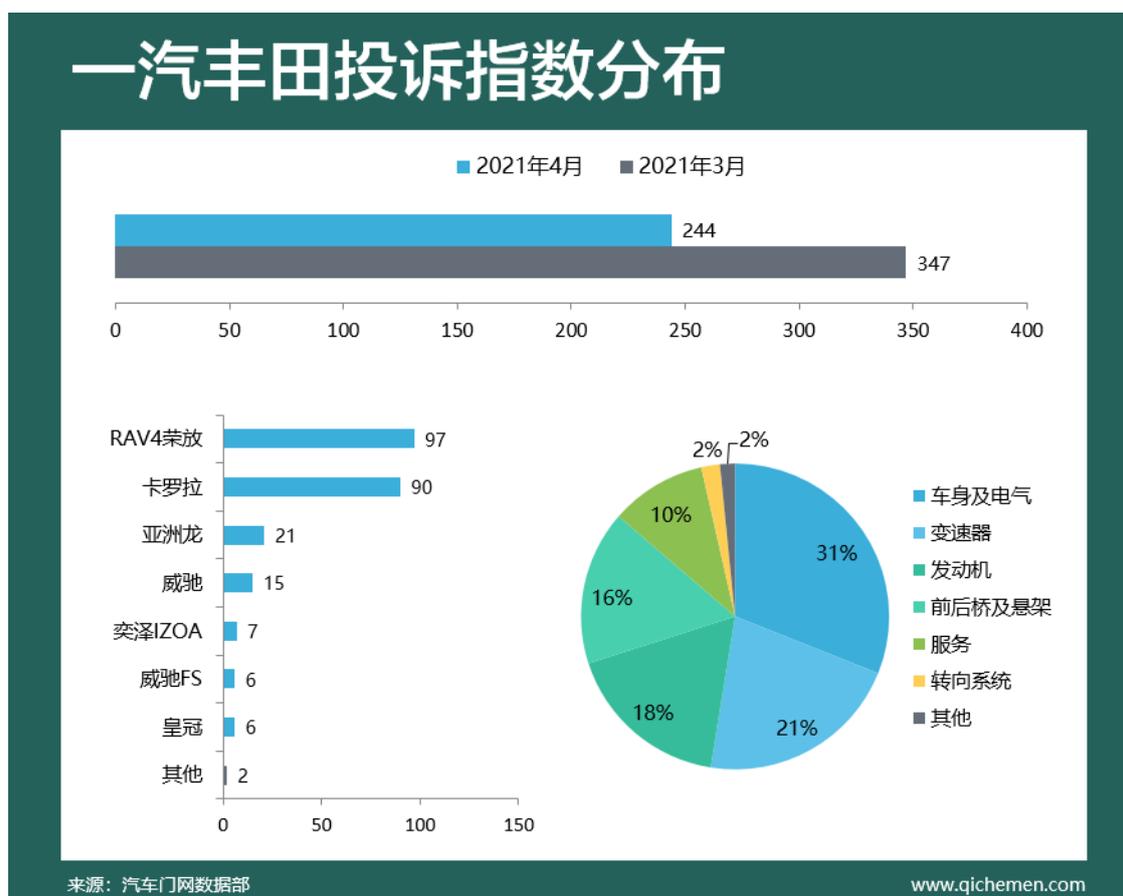
汽车质量投诉点评：本月吉利汽车稳中有降，旗下并未有投诉较为突出车型，投诉问题主要集中在车身及电气、变速器和服务层面，油箱异响、挡把开裂、车身生锈是造成车身及电气投诉较高的主要问题；变速器问题主要表现为变速箱顿挫异响，服务投诉主要因车机系统、奖励承诺等不兑现造成。



第七名：一汽丰田 投诉指数 244

典型故障：半轴防尘套漏油、变速箱异响、发动机异响

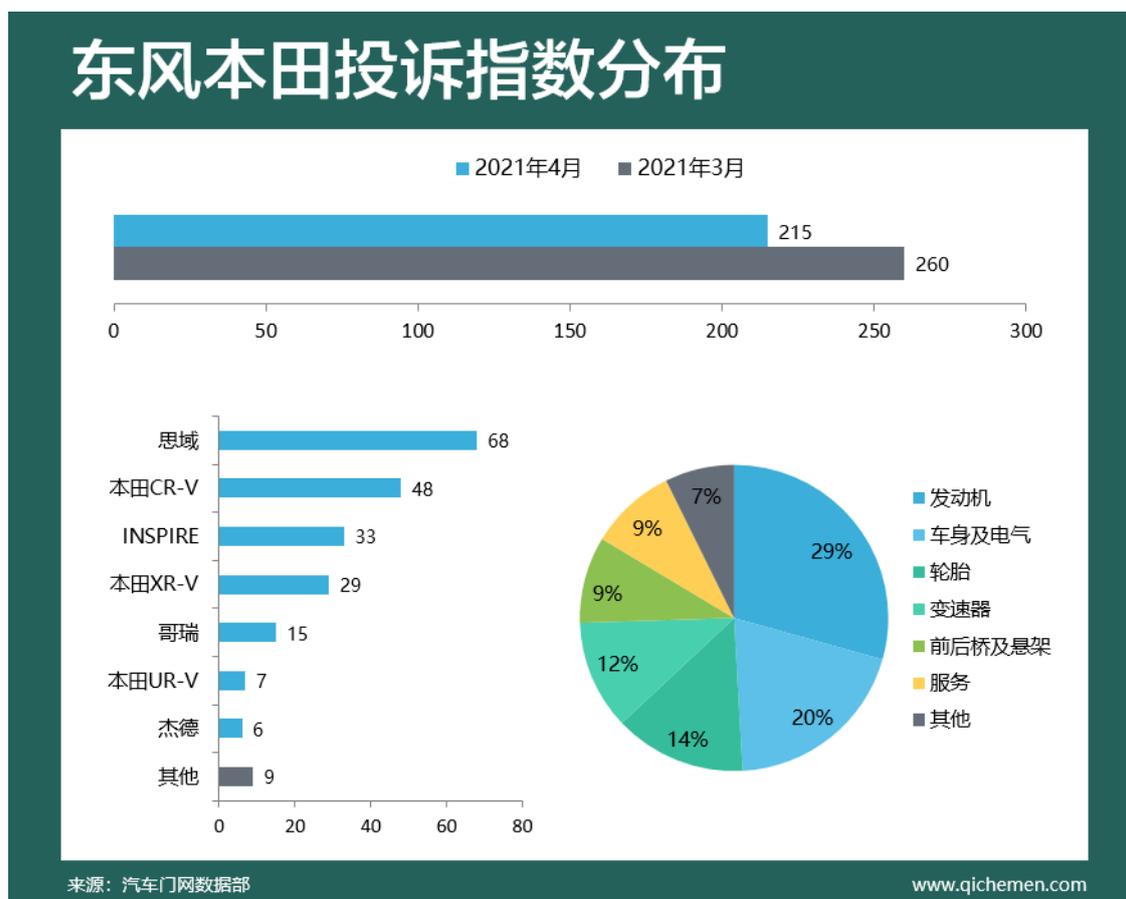
汽车质量投诉点评：一汽丰田排名降至第七位，主要因旗下卡罗拉、亚洲龙、皇冠投诉指数下滑明显，其中卡罗拉仍以低速行驶变速箱异响问题；本月 RAV4 荣放因半轴防尘套漏油问题遭遇集中投诉，投诉指数增长 70%，但因其他车型下滑幅度过大依旧无法弥补。



第八名：东风本田 投诉指数 215

典型故障：机油增多乳化、轮胎起皮

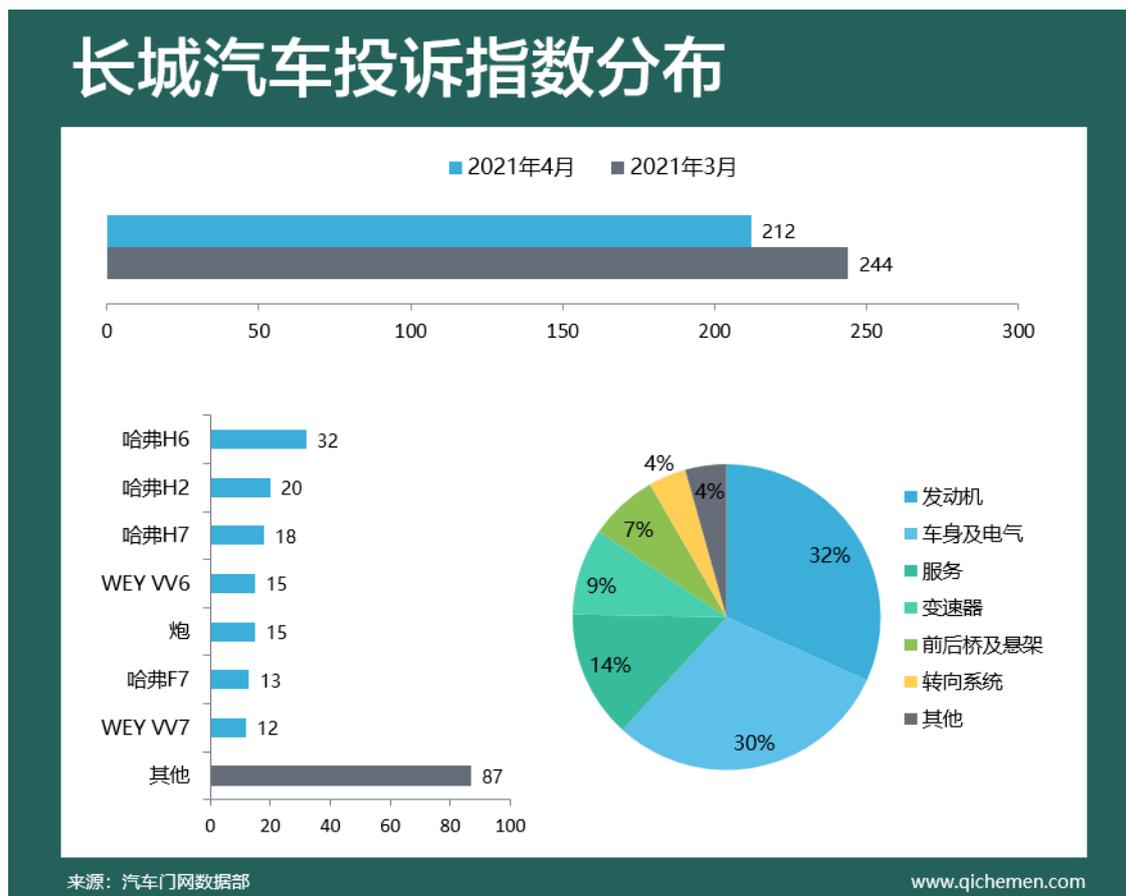
汽车质量投诉点评：本月东风本田投诉指数稳重有降，主要因天气转暖本田 CR-V 机油增多投诉明显减少；此外，东风本田各质量层面投诉分布较均衡，除本田 CR-V 机油乳化和思域轮胎起皮外，其他车型投诉并不突出。



第九名：长城汽车 投诉指数 212

典型故障：发动机异响、变速箱异响

汽车质量投诉点评：长城汽车虽然单一车型投诉指数不突出，但因涵盖哈弗、WEY、欧拉等多个品牌数十款车型，因此形成较大基数排名第九，投诉问题集中于发动机、车身及电气层面，主要表现为发动机抖动、异响、烧机油，车身异响，电瓶亏电。



第十名：北京现代 投诉指数 211

典型故障：转向机卡顿异响、发动机异响、烧机油

汽车质量投诉点评：北京现代是本月新上榜企业，投诉问题在发动机、车身及电气、服务、变速器、转向系统层面均有较高占比，其中，转向系统虽然占比不是最高，但转向异响问题已经出现在现代多款车型中疑为通病；此外，途胜、名图的发动机问题比较突出，领动则以发动机、变速箱问题为主。

