4月国内汽车质量投诉指数分析报告

2021年5月5日

投诉总结发现

一、从TOP20投诉车型指数来看，前三名中有两款大众车型一款本田车型，分别是探岳、速腾和飞度；TOP20车型投诉指数中，自主品牌车型三款上榜，分别是嘉悦A5、捷途X70 PLUS和瑞虎8，分别位列第15、17和20位，其中嘉悦A5强势上榜，投诉指数大涨超过200%。

二、从品牌投诉指数TOP10来看，大众、本田和丰田品牌继续位居前三位，其中本田和丰田位置互换，前十大投诉品牌中，自主品牌上榜两家，分别是奇瑞和吉利；另外，值得一提的是本月一线豪华品牌奥迪、宝马和奔驰均上榜，分别位居第四、第八和第十位。

三、从车企类别投诉指数来看，合资车型受市场保有量大，投诉问题集中影响，投诉指数继续占据 65%的高份额，位列前三的车企分别是一汽-大众、上汽大众和一汽丰田；自主品牌投诉量占比32%，投诉前三名车企分别为奇瑞汽车、吉利汽车和长城汽车。

四、从车系投诉指数来看，德系品牌投诉指数达到2,256，拿下首位位置，受大众旗下代表车型探岳及其它热销车型集中投诉影响，投诉指数继续保持强势；自主品牌顺势下滑至第二位，作为率先搭载智能网联和众多高科技配置车型，车身及电气相关投诉占比最大。

五、从级别投诉指数来看，四月SUV以48%的占比位居细分领域首位，前两名分别是探岳和RAV4荣放；紧凑车排名第二，占比28%，前十大紧凑车投诉指数车型中，自主品牌仅嘉悦A5上榜，其它被合资品牌所占据。

六、从车款投诉指数来看，2020款车型均以24%的份额继续占据第一的位置，探岳位列款型投诉首位；2019款车型以18%的份额继续占据第二，速腾位列车款首位；2021款一年内新车占比11%，其中捷途X70 PLUS和奥迪A6L等奉献最多。

七、从质量投诉指数来看，伴随着车载网联和高科技配置搭载，加上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27%的份额位居首位，代表车型为探岳和奥迪A4L；其次是核心部件发动机和变速箱，分别占比26%和18%，发动机投诉代表车型分别是探岳、飞度和标致408，变速箱投诉代表车型迈腾、卡罗拉和探岳；值得注意的是，探岳车型在车身电气、发动机、变速箱和服务等四大质量问题层面均有出现，可见问题严重程度非常高。

1、 车型投诉指数TOP20分析

步入到2021年四月份，整体投诉指数环比有所下滑，TOP20车型中前三名中有两款大众车型一款本田车型，探岳“车灯白内障，颗粒捕捉器堵塞”问题突出；速腾“发动机变速

箱异响、车内异味” 问题集中；飞度发动机异响问题突出，主要出现在出保后。

TOP20 车型投诉指数中，自主品牌车型三款上榜，分别是嘉悦 A5、捷途 X70 PLUS 和瑞虎 8，分别位列第 15、17 和 20 位，其中嘉悦 A5 强势上榜，投诉指数大涨超过 200%。

2021年4月车型投诉排行TOP20

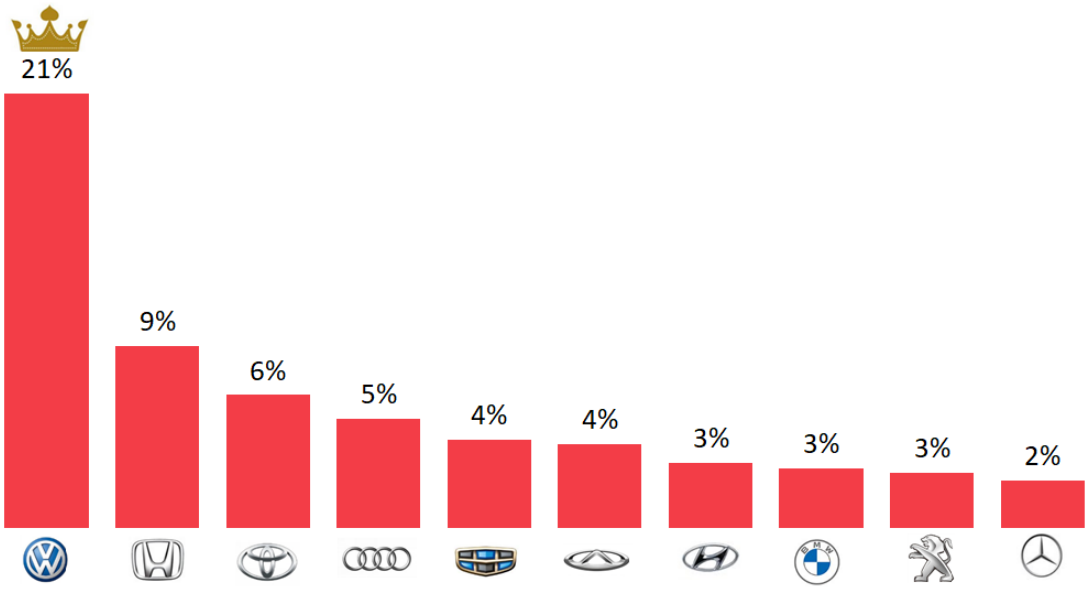
车型	投诉量		环比	典型投诉问题
	4月	3月		
探岳	376	462	-18.61%	发动机油耗高/排气故障
速腾	226	134	68.66%	发动机异响、变速箱顿挫
飞度	160	120	33.33%	发动机异响、无法启动
奥迪A6L	140	68	105.88%	变速箱机电单元故障
标致408	134	37	262.16%	发动机烧机油
宝马3系	122	116	5.17%	发动机烧机油、发动机漏油
雷凌	121	131	-7.63%	变速箱顿挫、减震器漏油
迈腾	115	115	0.00%	变速箱异响/机电单元故障
雅阁	109	85	28.24%	发动机漏油
凌渡	101	69	46.38%	车内异味、变速箱顿挫异响
高尔夫	100	50	100.00%	故障灯亮、挡把总成故障
RAV4荣放	97	57	70.18%	半轴渗油
途观L	96	141	-31.91%	油耗高—排气故障、变速箱机电单元故障
卡罗拉	90	146	-38.36%	变速箱异响顿挫
嘉悦A5	86	28	207.14%	发动机异响、变速箱顿挫异响
宝来	80	85	-5.88%	发动机异响、电气故障
捷途X70 PLUS	78	20	290.00%	实车配置与官宣不符
奥迪A4L	77	99	-22.22%	发动机漏防冻液、变速箱顿挫异响
思域	68	68	0.00%	轮胎开裂、发动机异响
瑞虎8	65	64	1.56%	变速箱顿挫异响、发动机抖动/故障灯亮

数据来源：汽车门网 www.qichemen.com

2、 汽车品牌投诉指数分布

2021 年四月份，前十大品牌投诉指数排行中，大众继续以 21%的高份额位居品牌首位，探岳、速腾等热销车型投诉指数维持高位，探岳颗粒捕捉器堵塞问题投诉持续发酵；本田位

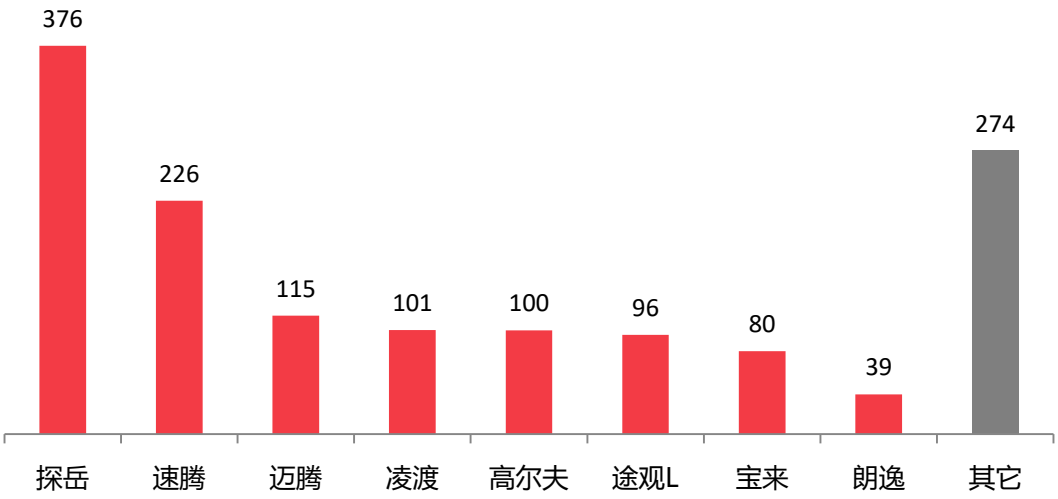
列品牌第二，飞度发动机冷启动异响问题继续发酵，本田 CR-V “机油增多和轮胎老化”问题由来已久；丰田品牌顺势下滑第三位，雷凌、RAV4 荣放和卡罗拉三款车型投诉位居第一梯队，其中雷凌变速箱低速异响问题突出，卡罗拉变速箱异响顿挫问题集中爆发。



前十大品牌投诉指数排名中，自主两大品牌上榜，分别是吉利和奇瑞；此外，BBA 品牌均上榜前十，其中奥迪排名靠前位居第四，宝马和奔驰分别位居第八和第十位。

（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，市场保有量较大的探岳、速腾等车型投诉指数继续维持高位，探岳以“大灯白内障和颗粒捕捉器堵塞”问题投诉为主；速腾以“变速箱顿挫和刹车异响”问题为主；前八名车型投诉指数中，南北大众各占一半，受探岳和速腾投诉率指数整体较大影响，一汽-大众整体投诉明显高于上汽大众。

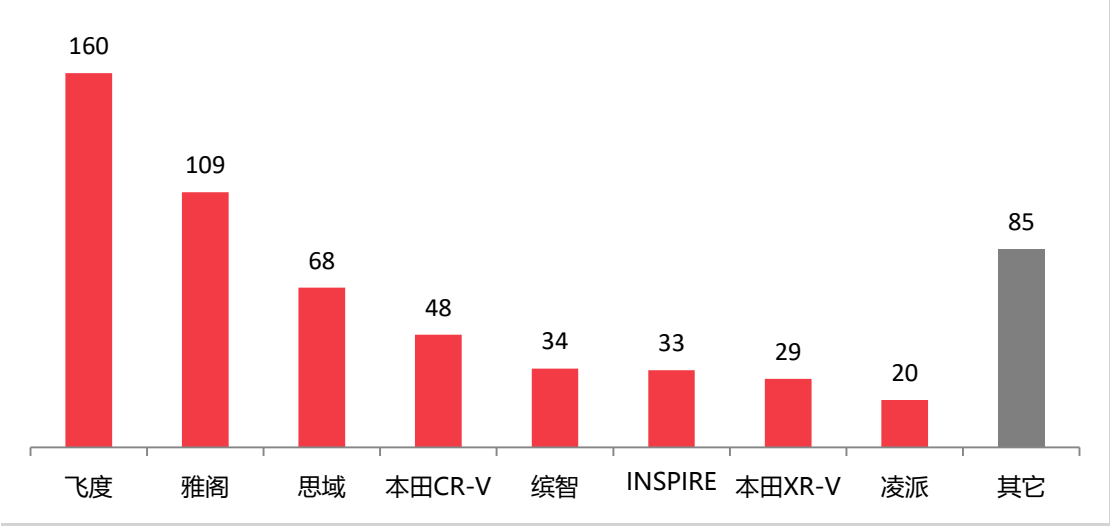


南北大众旗下热销车型较多，市场保有量较大，由于问题集中，持续霸榜品牌榜首并不

意外；据了解探岳因颗粒捕捉器问题，2021 款车型推迟上市，问题暂时无解决方案。

（二）本田品牌重点投诉车型指数分析

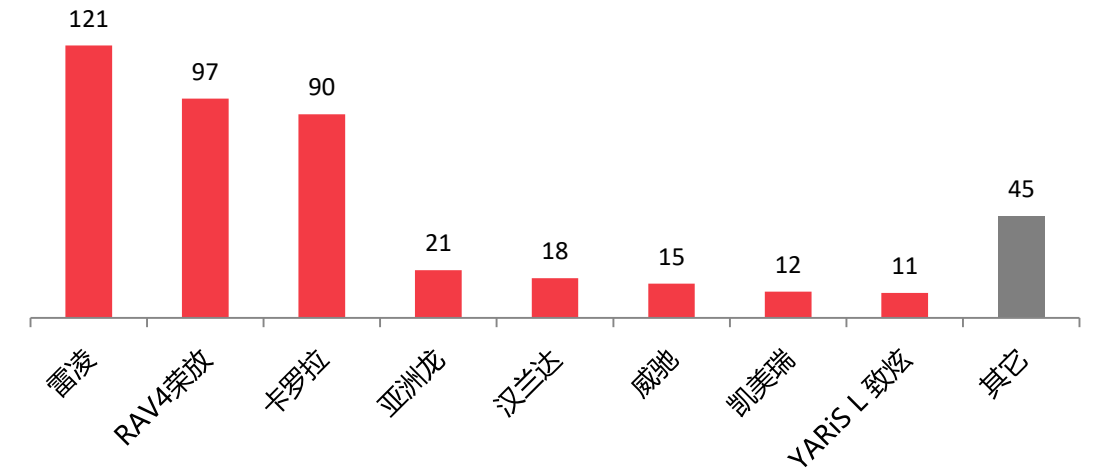
本田投诉指数位居品牌第二位，东本和广本旗下主流热销车型均有上榜，其中飞度“发动机异响”问题投诉位列车型首位；此外，雅阁“方向盘卡顿、高压油泵异响”问题大幅攀升。



日系车品牌口碑可靠家喻户晓，但近年来，伴随着涡轮增压发动机和智能系统的装载，相关问题也开始大面积爆发，厂商急需通过技术升级挽回品牌声誉。

（三）丰田品牌重点投诉车型指数分析

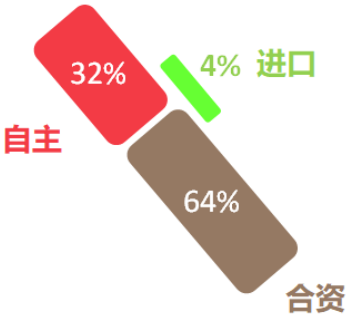
丰田品牌投诉指数继续位居品牌第三位，旗下热销车型雷凌、RAV4 荣放和卡罗拉投诉指数位列前三，涉及 “变速箱异响顿挫、半轴防尘套漏油”等问题。



丰田汽车品牌口碑一直不错，如今主流热销车型均出现一定的集中问题，且目前厂商对问题无召回和解决方案，导致问题持续发酵。

3、 汽车品牌类别投诉指数分布

合资品牌市场保有量巨大，加上部分热销车型存在一定的产品缺陷，投诉指数达到 4,386，占比高达 64%的份额也符合情理，自主品牌投诉指数 2,203，占比 32%，对标合资车型投诉销量比并不乐观；此外，进口品牌投诉指数占据 4%的份额。



类别	投诉指数	占比
合资	4386	64%
自主	2203	32%
进口	247	4%

（一）合资品牌重点车企投诉指数分析

从四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-大众探岳和速腾车型问题严重，投诉量一直居高不下，导致投诉总指数明显高于上汽大众；第二名上汽大众旗下品牌途观 L“颗粒捕捉器、变速箱机电单元故障”和帕萨特“机电单元故障”等问题同样突出；广汽本田上升至合资车企第三位，飞度“启动异响”和雅阁“转向卡滞异响”问题继续延续。

一汽奥迪位列合资车企第四位，作为豪华品牌车企，常年出现在品牌前十投诉排行榜中，旗下热销车型奥迪 A6L、奥迪 A4L 等车型均出现一定量的投诉；一汽丰田整体投诉指数大幅下滑，下滑至合资车企第五位；东风本田升值至第六位，本田 CR-V 除了历史遗留的机油乳

化问题外，新增车门漏风问题投诉。

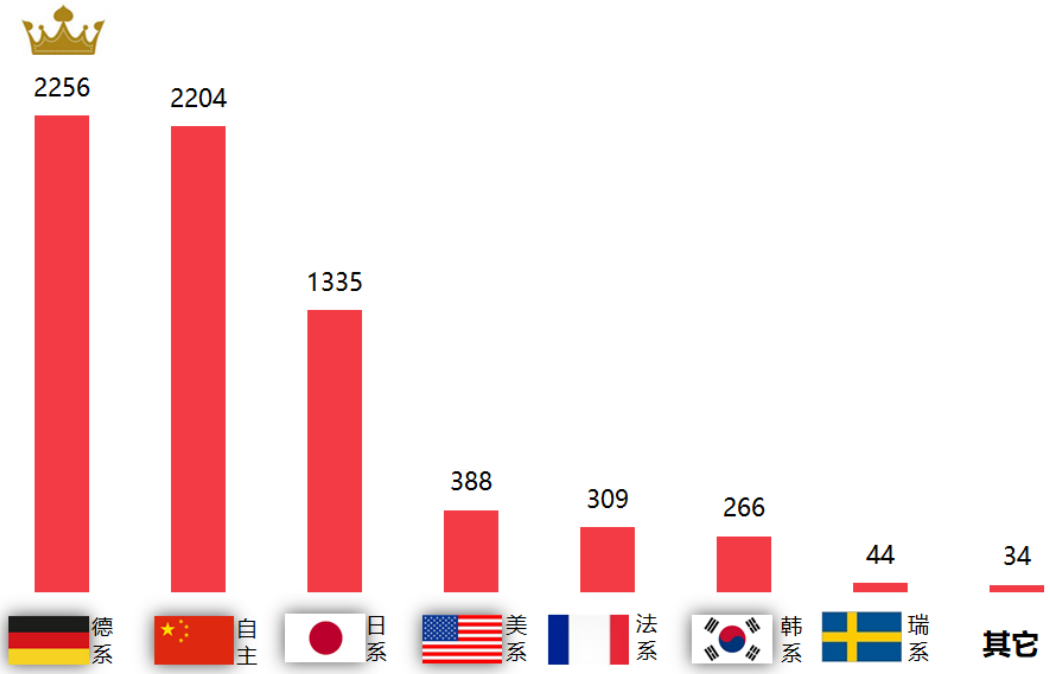
（二）自主品牌重点车企投诉指数分析

自主车企投诉指数排行中，奇瑞汽车旗下瑞虎 8 和艾瑞泽 5 两款热销车型奉献主要投诉指数，质量问题以“发动机异响、车身生锈”为主，继续位列自主车企首位；吉利汽车投诉指数有所下滑，位列自主品牌第二位，帝豪 L、缤越等车型是主要助力者；长城汽车投诉指数继续位列第三，旗下热销车型哈弗 H6“转向异响”问题最为突出。

长安汽车投诉指数位列第四位，主流热销车型长安逸动投诉保持强势，异响问题投诉为主；江淮汽车本月上升至自主车企第五，嘉悦 A5 发动机变速箱异响问题投诉大幅增长；上汽荣威位列第六位，问题车型相对比较分散。

4、 汽车品牌国别投诉指数分布

从投诉车型国别来看，德系品牌投诉指数达到 2,256，拿下首位位置，受大众旗下热销车型探岳集中投诉影响，投诉指数一直居高不下；自主品牌顺势下滑至第二位，作为率先搭载智能网联和众多高科技配置车型，车身及电气相关投诉占比最大；日系以 1,335 的投诉指数排名第三，较上月有所上涨，本田飞度、雷凌和雅阁等热销车型问题投诉集中。

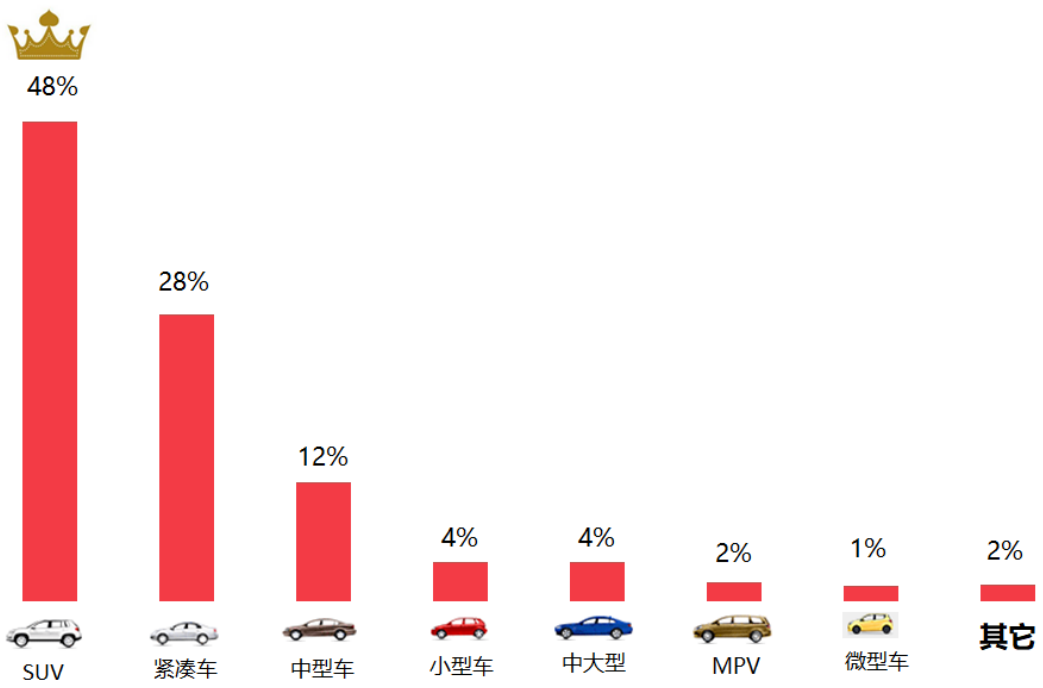


受大众市场保有量大，热销车型问题集中爆发影响，首次超过自主品牌，夺得首位位置并不稀奇，希望大众能够尽快对集中爆发的问题车型进行召回，安抚消费者的情绪。

车系	汽车厂商	典型投诉问题
	南北大众	330 系列车型颗粒捕捉器堵塞、途观 L 机电单元故障
	奇瑞汽车	瑞虎 8 中控异响、艾瑞泽 5 车身生锈
	广汽丰田	雷凌变速箱异响
	上汽通用别克	英朗发动机故障灯亮
	东风标致	标致 408 烧机油、轮胎开裂
	北京现代	领动发动机异响、转向系统卡顿

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，四月 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，继续保持合理份额。



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位列其中。SUV 榜单中，大众热销车型探岳继续霸榜，RAV4 荣放投诉指数大幅飙升位列第二，此外两款自主品牌上榜，分别是捷途 X70 PLUS 和瑞虎 8；紧凑车榜单中，速腾位居首位，标致 408 紧跟其后；仅一款自主车型上榜，来自江淮嘉悦 A5；中型车榜单中，宝马 3 系继续位居第一，紧跟其后的是迈腾；新面孔现代名图上榜。

SUV

TOP 10

- 探岳-375.6
- RAV4荣放--97.2
- 途观L-95.85
- 捷途X70 PLUS-77.55
- 瑞虎8-65.2
- 本田CR-V-48.3
- 欧蓝德-45.5
- 奥迪Q5L-43.6
- 途胜-40.9
- 缤越-38.4

紧凑车

TOP 10

- 速腾-225.6
- 标致408-134.4
- 雷凌-120.75
- 凌渡-100.65
- 高尔夫-100.35
- 卡罗拉-90.3
- 嘉悦A5-85.95
- 宝来-80.3
- 思域-68.4
- 领动-60.7

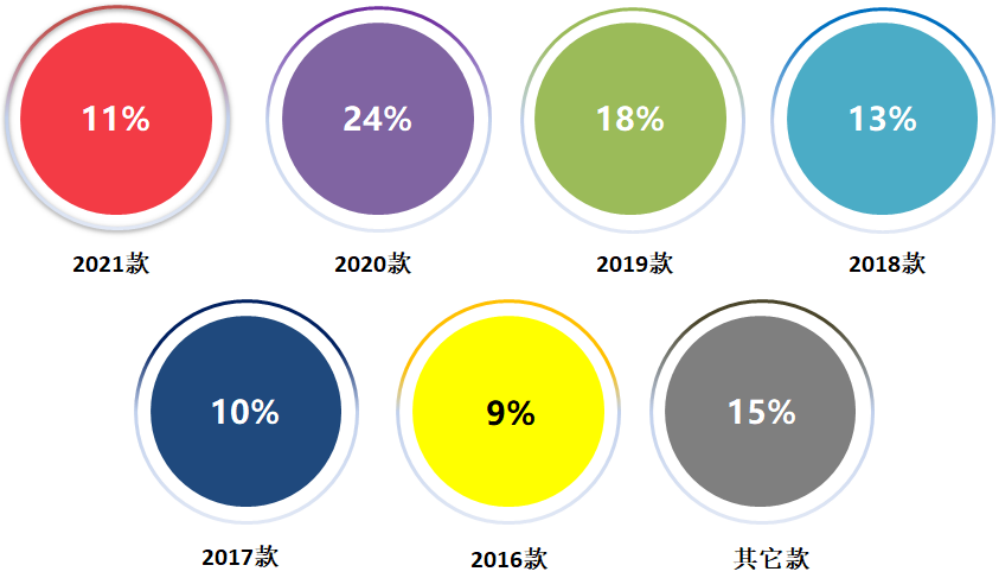
中型车

TOP 10

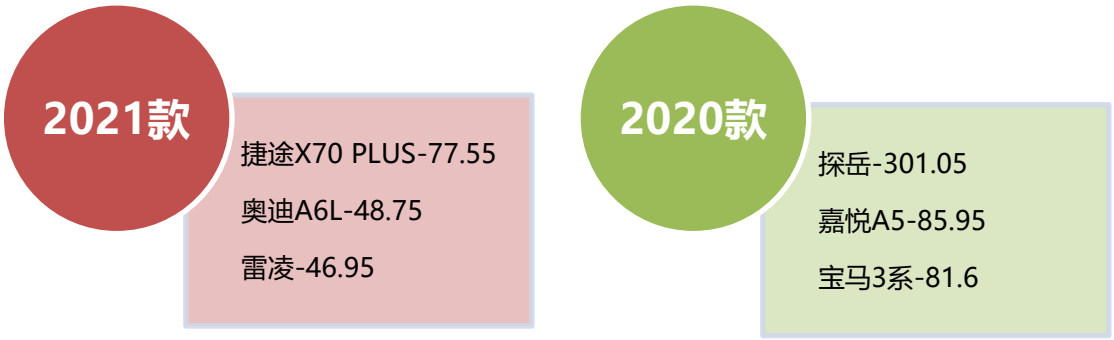
- 宝马3系-121.65
- 迈腾-114.6
- 雅阁-109.3
- 奥迪A4L-76.8
- INSPIRE-33.1
- 速派-26
- 亚洲龙-21.2
- 帕萨特-21
- 君威-17.7
- 名图-17.4

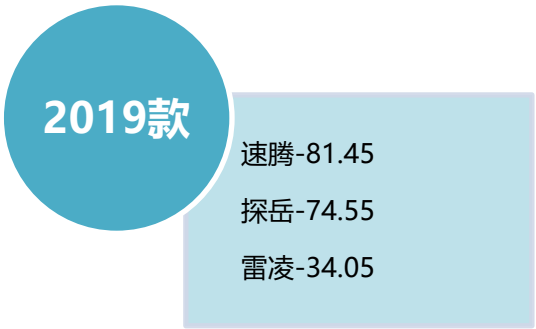
6、车款投诉指数分布

从四月份汽车款型投诉指数来看，2020 款车型均以 24%的份额继续占据第一的位置，探岳位列款型投诉首位，嘉悦 A5 位列第二；2019 款车型均以 18%的份额继续占据第二，探岳同样位列其中，此外同门兄弟速腾位列首位；2018 款占据 13%的投诉份额位列第三，雅阁位列首位。



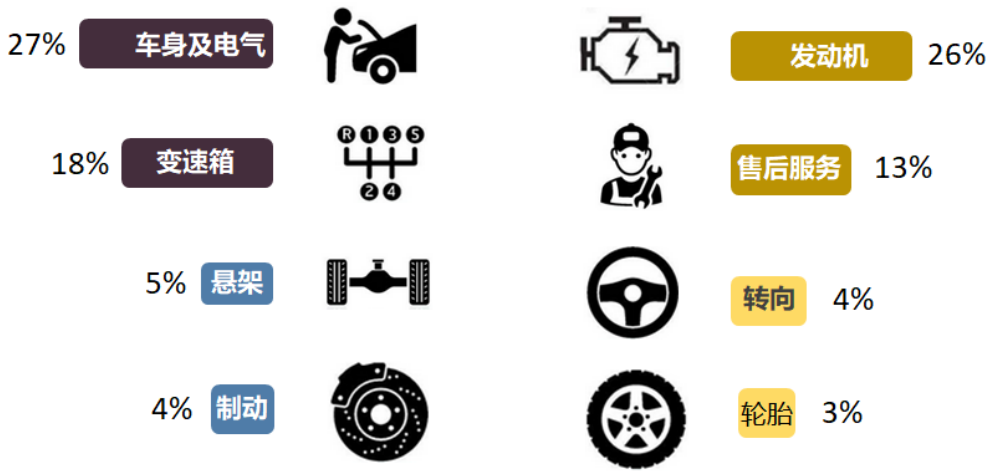
值得注意的是，2021 款一年内新车中，捷途 X70 PLUS 和奥迪 A6L 遭到集中投诉，尤其是豪车代表奥迪 A6L，出现如此集中的问题爆发实在不应该。



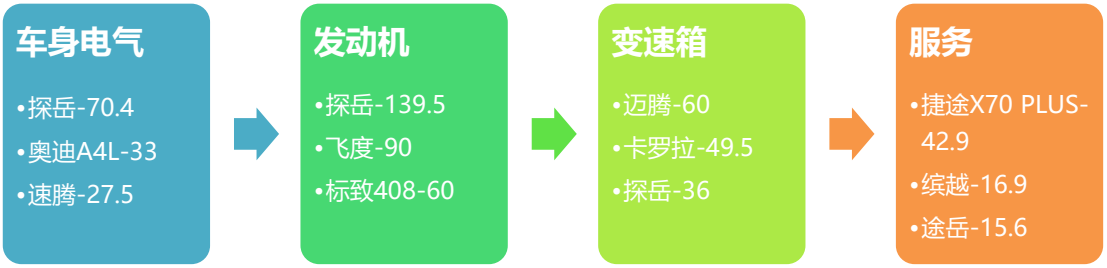


7、质量问题层面投诉指数分布

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。通过对本月车型投诉指数分析，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27%。



车身及电气相关质量投诉指数继续保持占比第一的份额，典型车型探岳投诉指数领先其它车型，“大灯白内障和颗粒捕捉器堵塞”问题最为集中；发动机质量投诉指数占据 26%份额，质量投诉集中在机油增多、烧机油、异响等问题上，其中探岳继续位居首位；变速箱投诉指数占据 18%的份额，主要涉及迈腾、卡罗拉和探岳等车型，其中探岳、迈腾等问题由来已久。



值得注意的是，探岳车型均出现在车身电气、发动机、变速箱和服务等四大问题榜单中，问题严重程度不言而喻。

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：2021.4.1-2021.4.30

制作单位：汽车门网·数据部