

6月车企投诉指数排行：车机买点也是痛点

2021年6月车企投诉指数显示，一汽-大众持续下滑，不过因基数过大依旧排名首位，投诉问题以颗粒捕捉器堵塞、油耗增高、机电单元故障为主；奇瑞汽车升至第二位，艾瑞泽5 PLUS 行车记录仪不清晰和瑞虎8 大灯照射盲区大遭遇集中投诉，成为投诉指数暴涨元凶；吉利汽车降至第三，嘉际车机问题依旧是投诉的主要爆发点，该问题曾出现吉利多款车型上。

| 2021年6月车企投诉指数排行TOP10 | | | | |
|----------------------|--------|--------|---------|--------------------|
| 车企 | 投诉指数 | | 环比 | 典型投诉问题 |
| | 6月 | 5月 | | |
| 一汽-大众 | 544.65 | 787.20 | -30.81% | 颗粒捕捉器堵塞、油耗高、机电单元故障 |
| 奇瑞汽车 | 498.55 | 379.55 | 31.35% | 虚假宣传、记录仪不清晰、大灯盲区大 |
| 吉利汽车 | 486.70 | 471.15 | 3.30% | 车机卡顿无法升级 |
| 上汽大众 | 460.80 | 321.55 | 43.31% | 颗粒捕捉器堵塞、油耗高、变速箱异响 |
| 广汽本田 | 383.65 | 290.25 | 32.18% | 冷车启动异响、发动机故障灯亮 |
| 长城汽车 | 303.30 | 197.20 | 53.80% | 车机系统故障 |
| 一汽-大众奥迪 | 270.80 | 257.30 | 5.25% | 变速箱异响、天窗漏水 |
| 北京现代 | 262.00 | 251.90 | 4.01% | 发动机变速箱异响、转向异响 |
| 长安汽车 | 252.80 | 188.30 | 34.25% | 方向盘不正、变速箱异响 |
| 一汽丰田 | 235.75 | 190.95 | 23.46% | 变速箱顿挫异响、转向异响、轮胎开裂 |

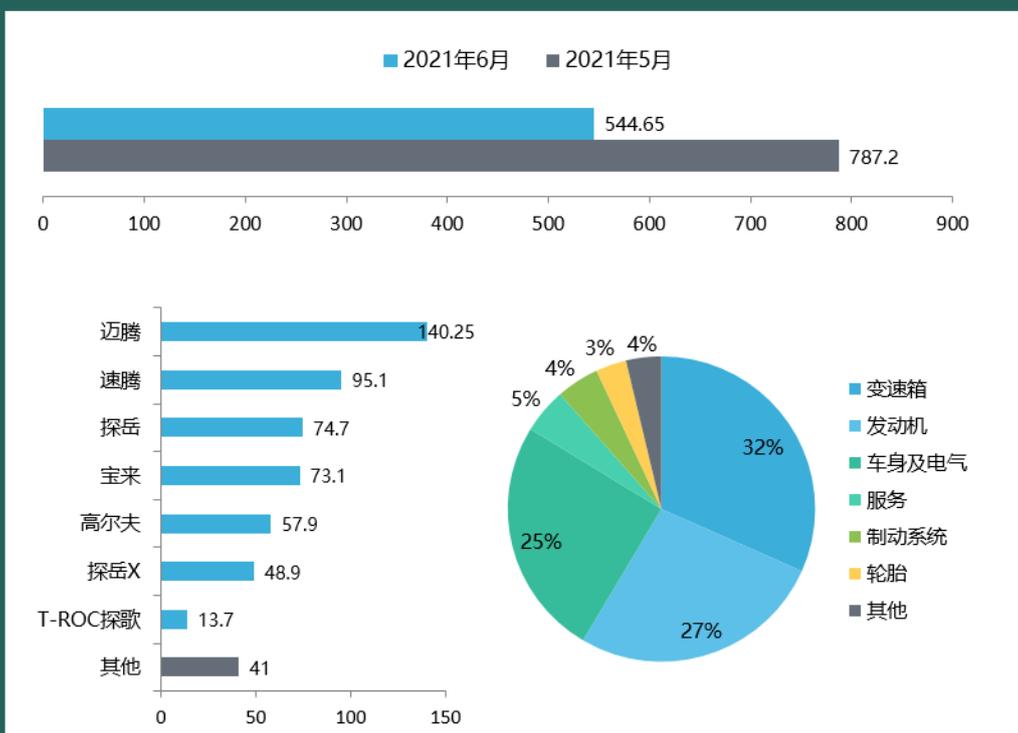
投诉指数计算模型 (QCMS) www.qichemen.com

第一名：一汽-大众 投诉指数 544.65

典型故障：颗粒捕捉器堵塞、油耗高、机电单元故障

汽车质量投诉点评：一汽-大众投诉指数持续回落，环比下滑 30.81%，主要与颗粒捕捉器堵塞和机电单元故障两大投诉问题投诉量减少有关；不过机电单元故障投诉依旧占据较大体量，在其作用下本月迈腾成为一汽-大众投诉主力，速腾则因两种问题均有涉及排名第二。

一汽-大众投诉指数分布



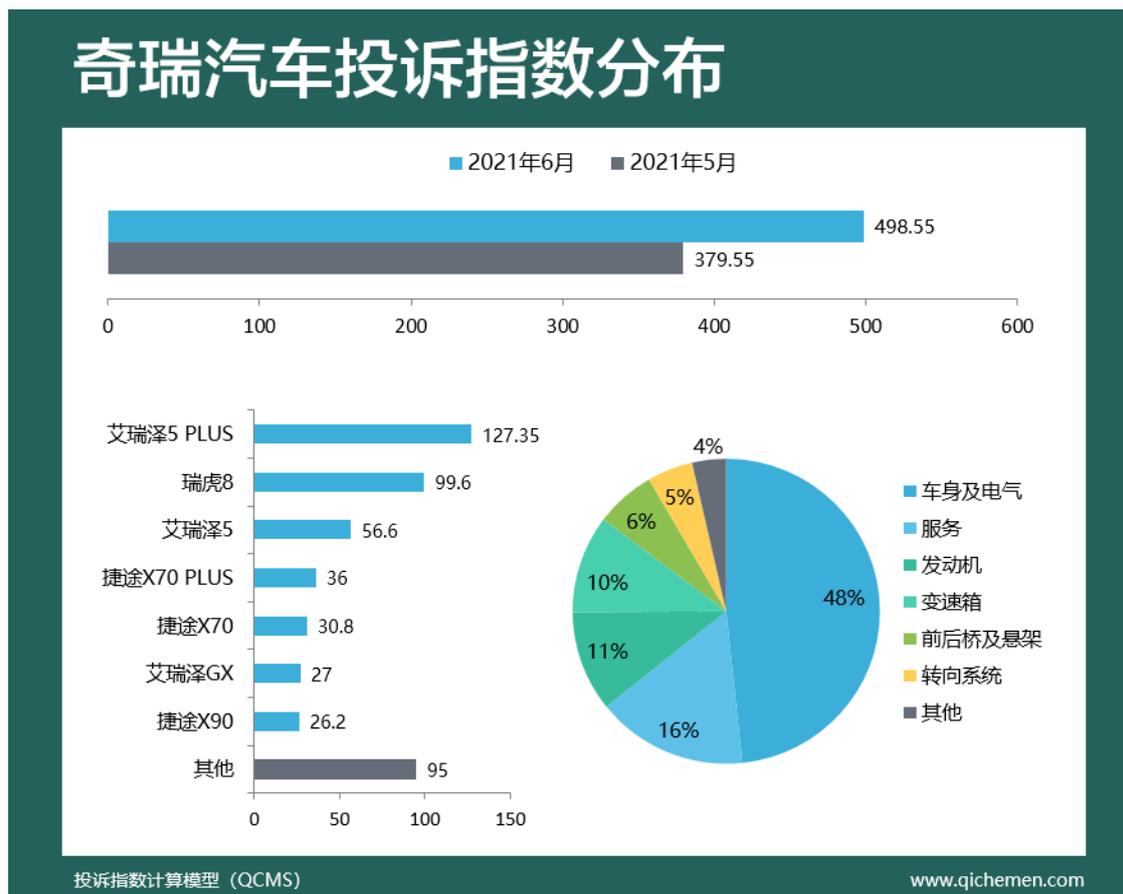
投诉指数计算模型 (QCMS)

www.qichemen.com

第二名：奇瑞汽车 投诉指数 498.55

典型故障：虚假宣传、记录仪不清晰、大灯盲区大

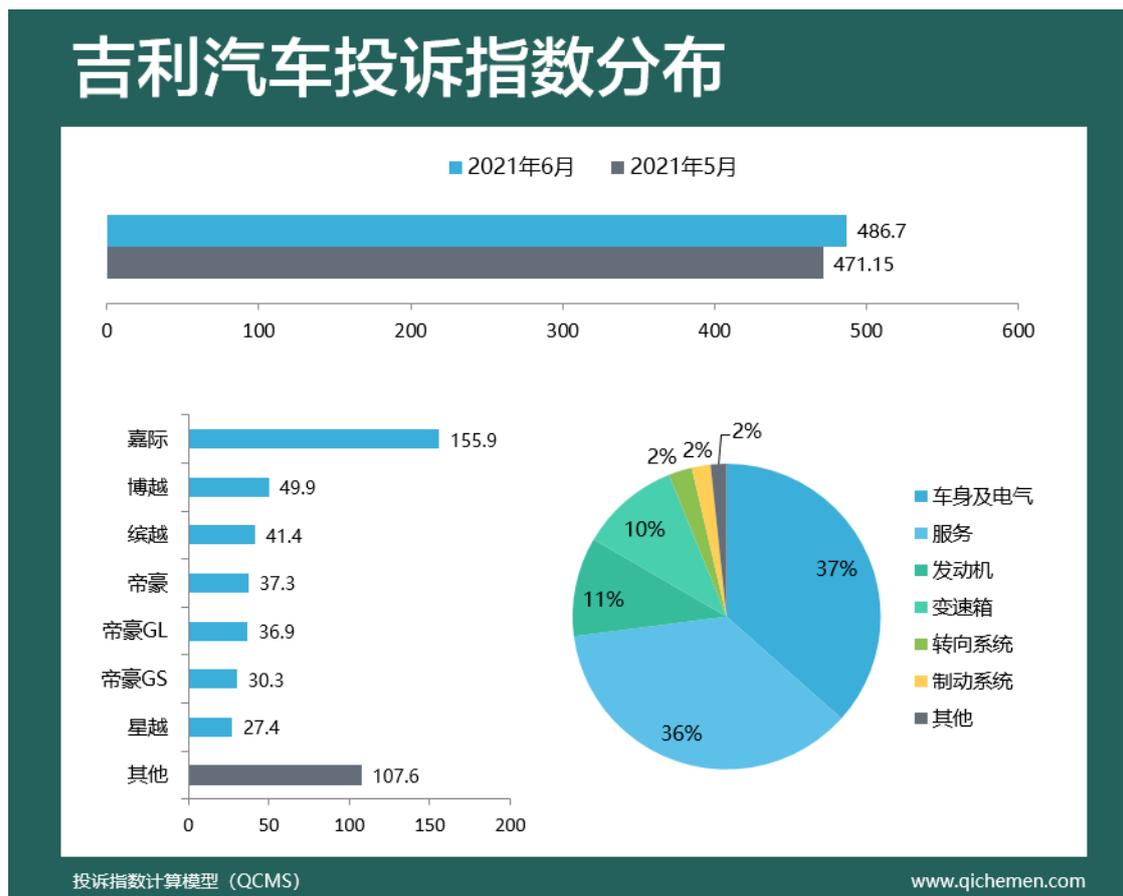
汽车质量投诉点评：奇瑞汽车排名升至第二位，投诉指数环比增长 31.35%，其中艾瑞泽 5 PLUS 行车记录仪不清晰和瑞虎 8 大灯照射盲区大遭遇集中投诉，为本月奇瑞汽车投诉指数暴涨的元凶；此外，捷途 X70 PLUS 和捷途 X90 实车与宣传不符问题受到持续关注，如不及时解决有反弹风险。



第三名：吉利汽车 投诉指数 486.7

典型故障：车机卡顿无法升级

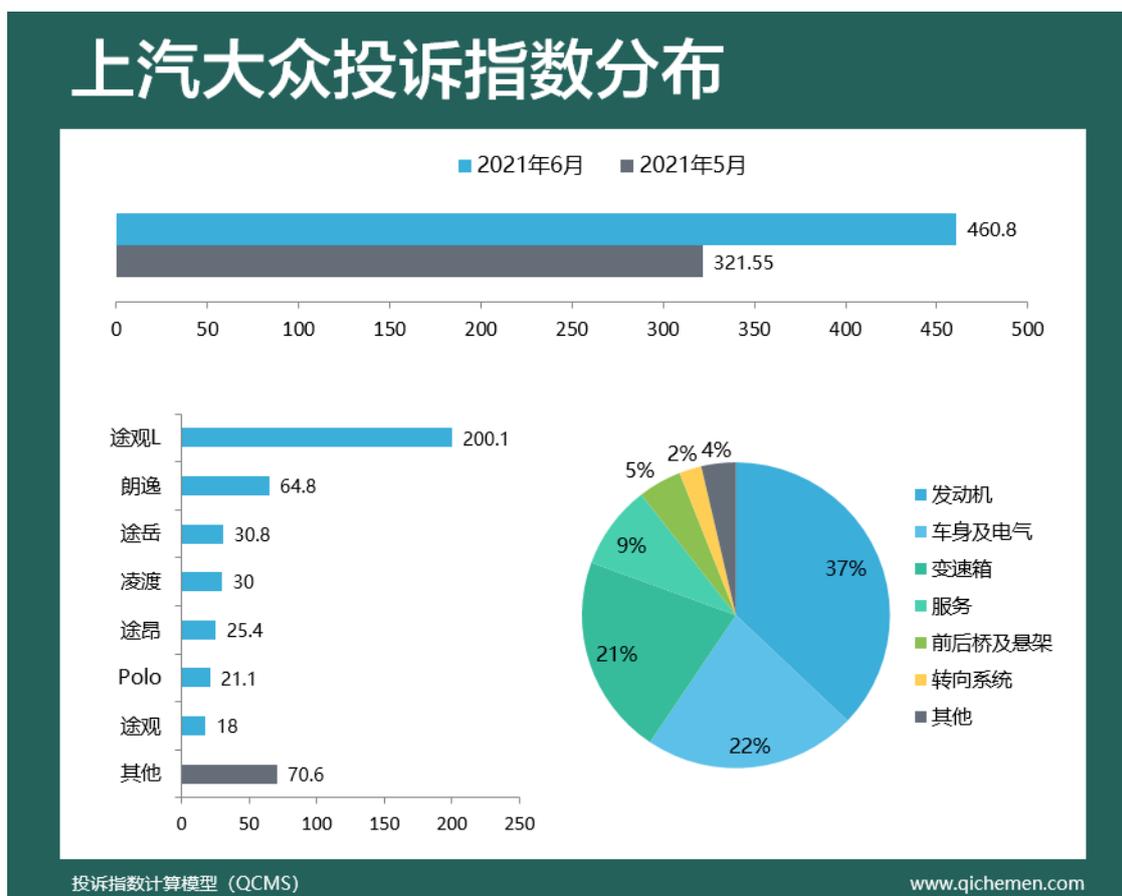
汽车质量投诉点评：吉利汽车本月投诉指数虽略有增长但排名却滑落至第三位，嘉际依旧是吉利汽车投诉的主要爆发点，投诉的车机问题在吉利多款车型上出现过，主要表现为导航版本过低、没有组队功能等；据车主反馈，吉利汽车已为嘉际 1.8T 车型和 2021 款以及低配车型升级车机，唯有 1.5T 车型还没有升级。



第四名：上汽大众 投诉指数 460.8

典型故障：颗粒捕捉器堵塞、油耗高、变速箱异响

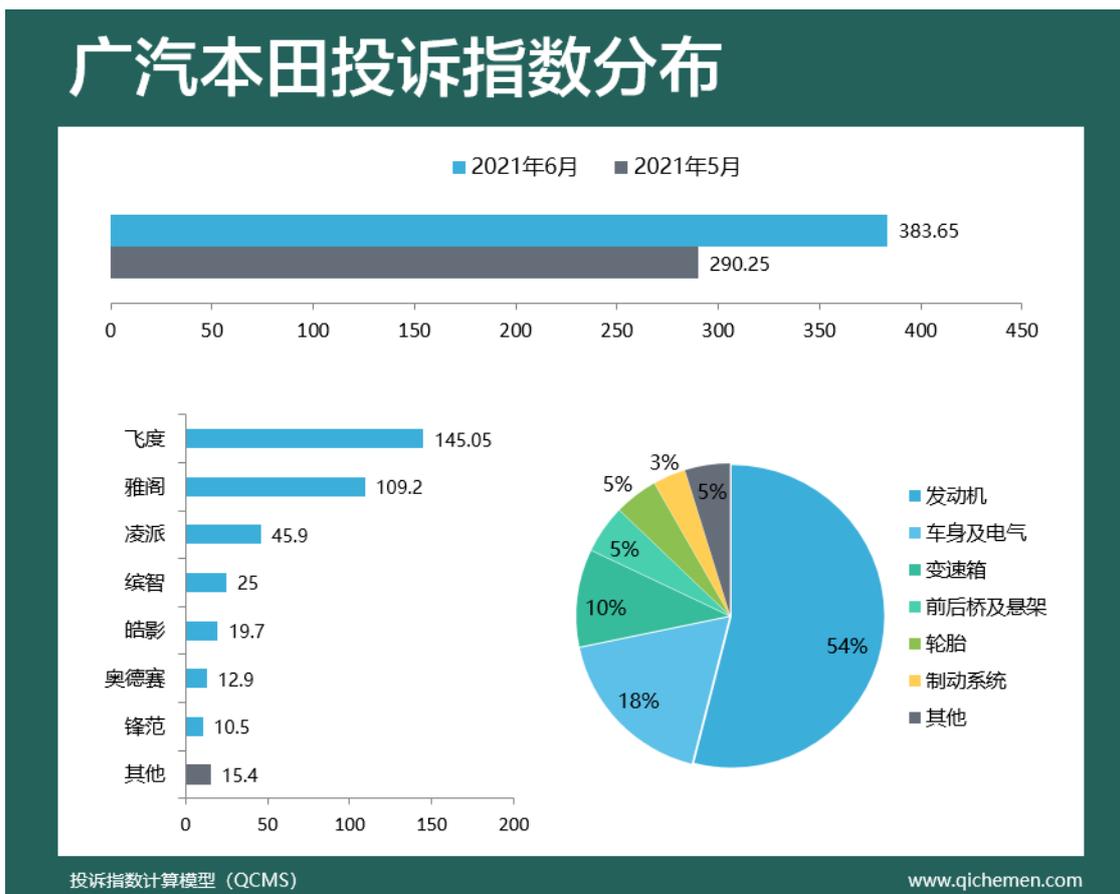
汽车质量投诉点评：在普涨之下虽然上汽大众投诉指数涨幅达到 43.21%，但排名并未改变；颗粒捕捉器堵塞引发的集中投诉成为本月上汽大众投诉指数暴涨元凶，该问题主要出现在途观 L 上；变速箱异响问题在上汽大众多款车型上出现，朗逸、凌渡、POLO 均表现明显。



第五名：广汽本田 投诉指数 383.65

典型故障：冷车启动异响、发动机故障灯亮

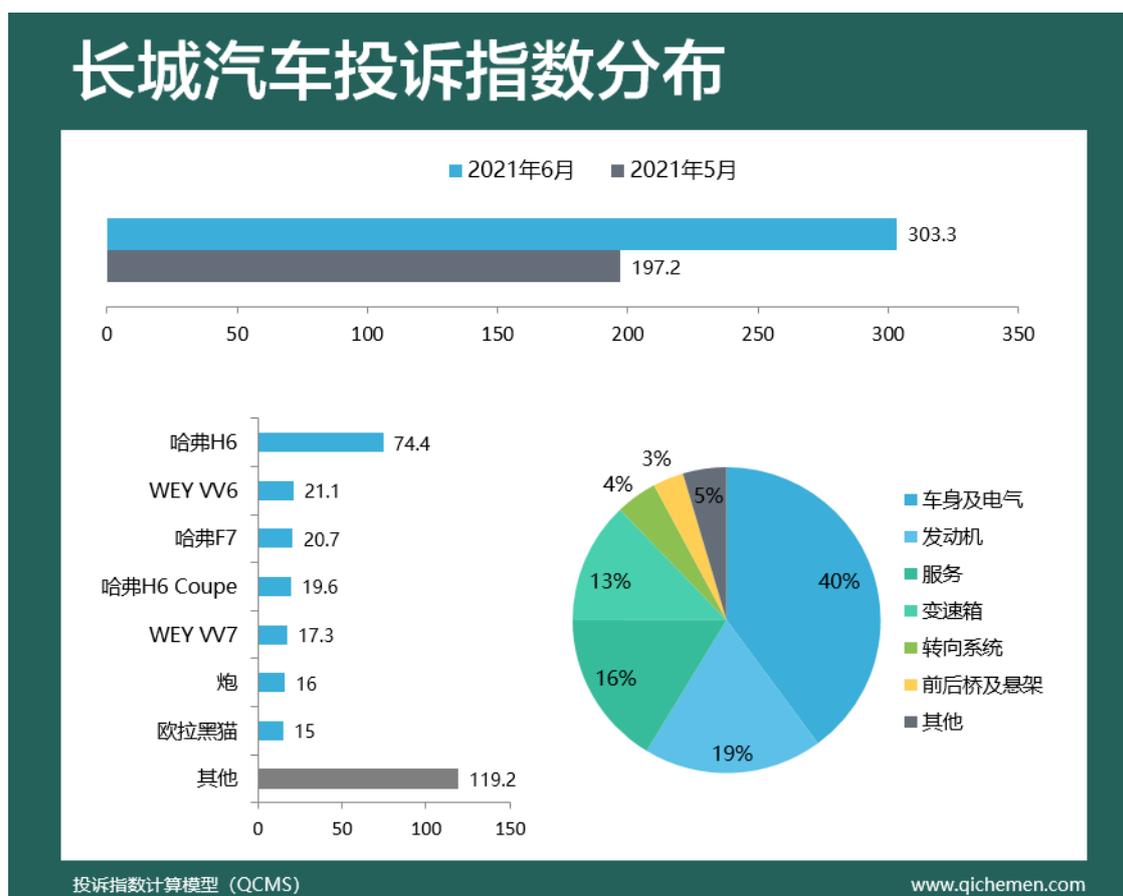
汽车质量投诉点评：广汽本田本月投诉指数环比增长 32.18%，排名不变，大部分投诉来自飞度和雅阁，整体占比达到 66%；投诉问题集中于发动机层面，其中冷车启动异响伴随飞度多年，并在本田多款车型上出现，奥德赛、缤智均有涉及；雅阁吃胎偏磨和发动机故障灯亮问题已持续数月，亟待解决。



第六名：长城汽车 投诉指数 303.3

典型故障：车机系统故障

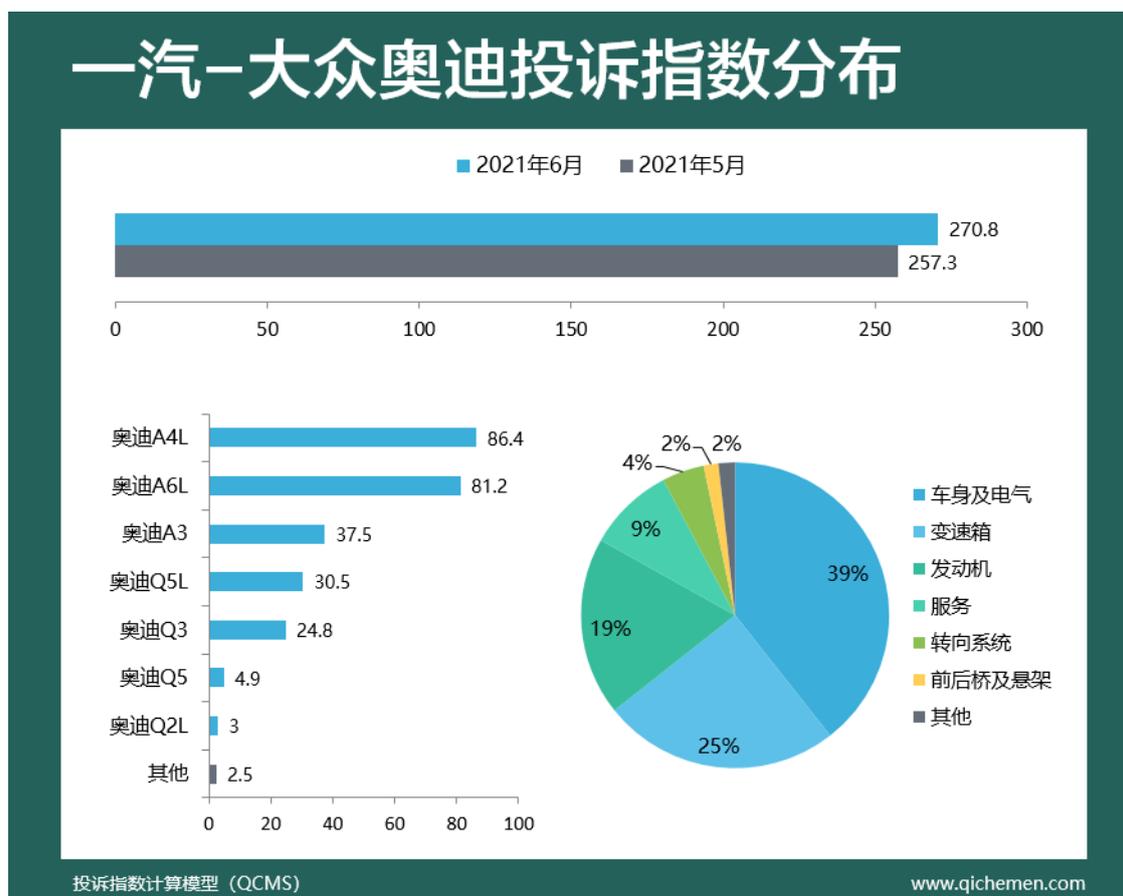
汽车质量投诉点评：长城汽车为本月榜单中投诉指数增长最多车企，环比增长 53.8%，质量层面集中于车身及电气，占比 40%，其次为发动机、服务、变速箱；投诉车型以哈弗 H6 为主，这与它超高的保有量有一定关系，投诉问题复杂多样并不集中。



第七名：一汽-大众奥迪 投诉指数 270.8

典型故障：变速箱异响、天窗漏水

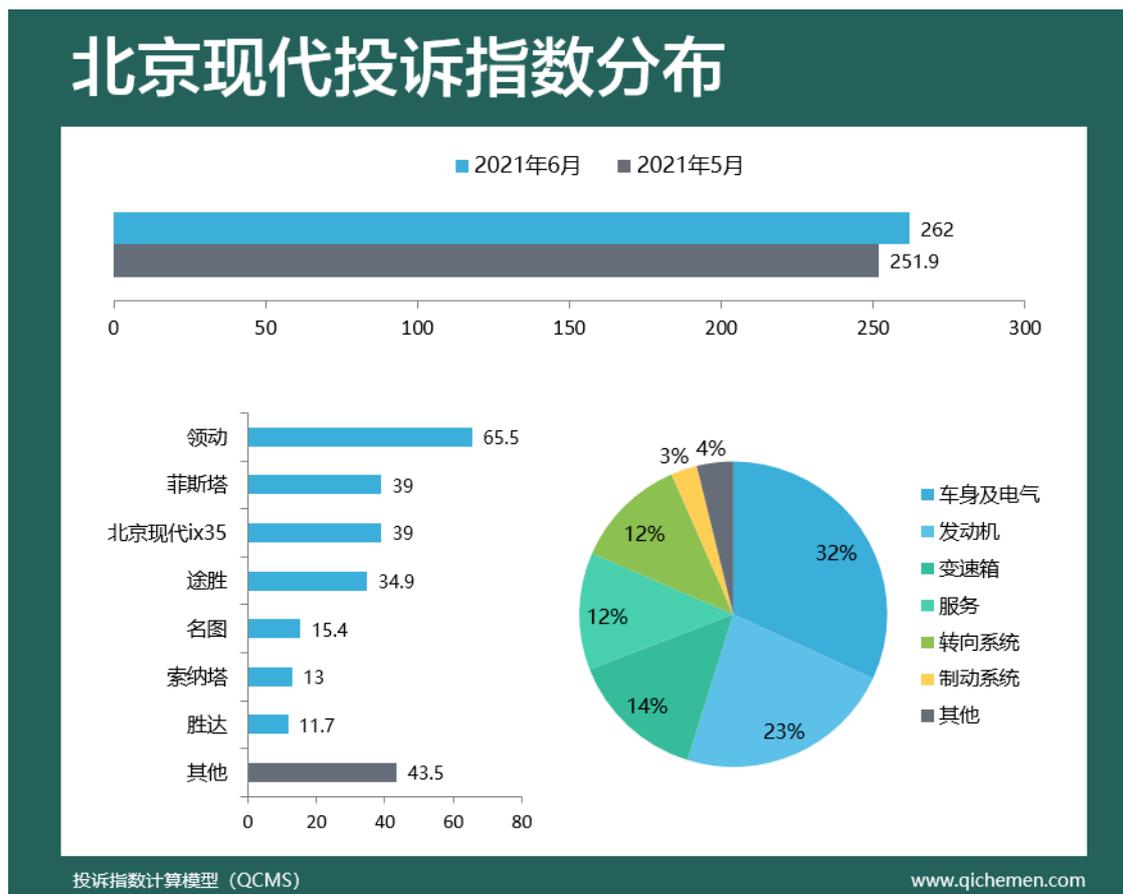
汽车质量投诉点评：本月一汽-大众奥迪仅有 5.25% 的微量增幅，排名降至第七位；投诉问题层面以车身及电气、变速箱、发动机为主，主要表现为天窗漏水、变速箱异响、发动机报警，其中天窗漏水问题在奥迪 A3、奥迪 A4L、奥迪 Q3 上均有出现。



第八名：北京现代 投诉指数 262

典型故障：发动机变速箱异响、转向异响

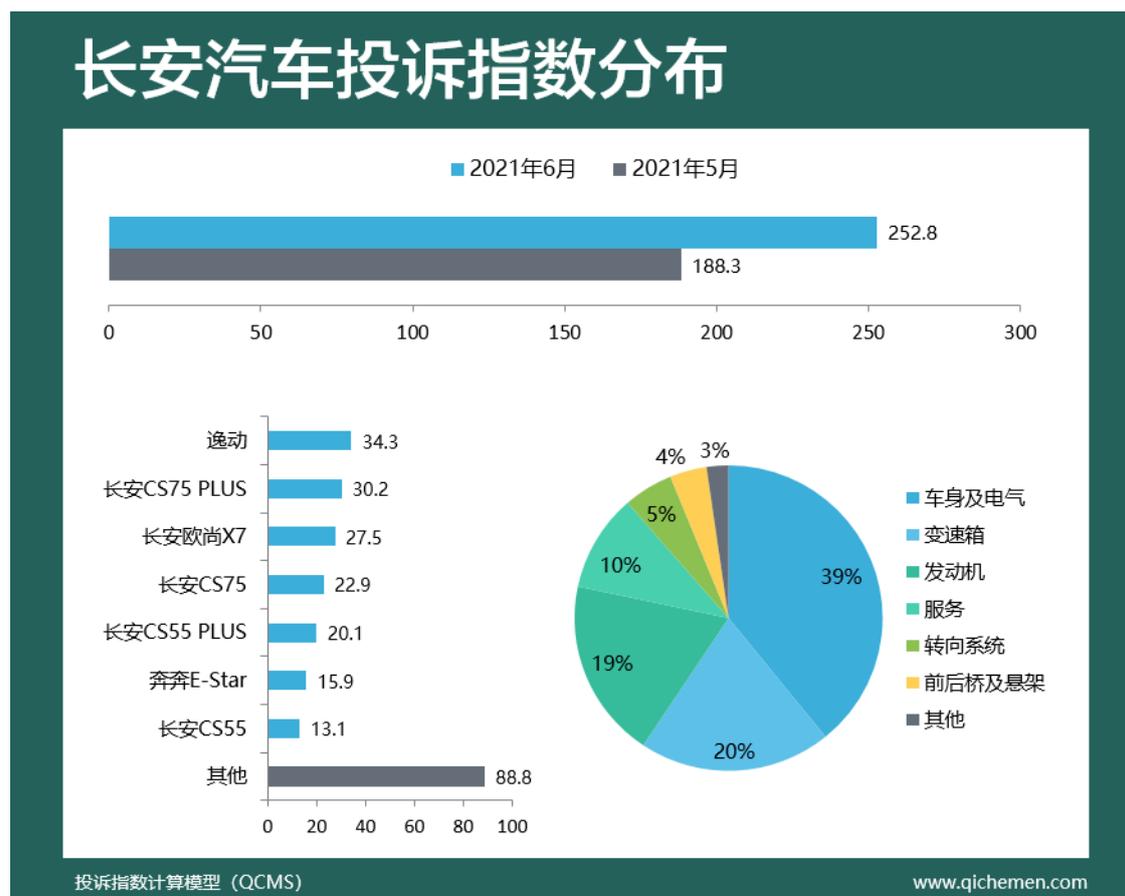
汽车质量投诉点评：本月北京现代投诉指数变化幅度不大，投诉问题集中于车身及电气和发动机层面，值得注意的是，虽然转向系统投诉占比仅有12%，但转向异响问题在领动、菲斯塔、名图上均有存在，哪怕去年底回归的伊兰特也曾因该问题遭到投诉，此问题已经成为北京现代的家族通病。



第九名：长安汽车 投诉指数 252.8

典型故障：方向盘不正、变速箱异响

汽车质量投诉点评：长安汽车为本月新上榜车企，投诉指数环比增长 34.25%，主要因旗下产品多、累积基数大；质量问题集中于车身及电气、变速箱、发动机三大层面，不过车型间的投诉指数差距并不大，具体投诉问题也并不集中，其中奔奔 E-Star 的方向盘不正跑偏相对具有代表性，但总量并不大。



第十名：一汽丰田 投诉指数 235.75

典型故障：变速箱顿挫异响、转向异响、轮胎开裂

汽车质量投诉点评：本月一汽丰田排名不变，依旧以卡罗拉投诉为主，投诉问题复杂多样，车身及电气、发动机、变速箱占比份额较大，其中变速箱问题疑似丰田 CVT 通病，主要表现为低速行驶时顿挫异响，该问题在卡罗拉姊妹车型雷凌上也有出现。

