

# 6月国内汽车质量投诉指数分析报告

2021年6月5日

日前，汽车门网发布了6月国内汽车质量投诉分析报告。报告显示，6月份国内汽车质量投诉指数达到了7904.5，环比5月份大幅增长了29.30%。多款车型的投诉指数都出现了大幅上涨。

## 投诉总结发现：

一、从车型投诉指数榜单来看，6月份的车型投诉指数TOP20榜单变化较大。途观L取代探岳排名第一，“颗粒捕捉器阻塞”问题仍然是主要问题。吉利嘉际仍然第二，老生常谈的车机问题继续困扰着车主。令人意外的是，理想ONE陡然攀升到了第三位。被众多车主吐槽的销售欺诈成了罪魁祸首。

二、从投诉品牌来看，除了大众外，其他入围TOP10的品牌投诉指数环比都出现了上涨。大众继续排名榜首，投诉指数依然显著高于其他品牌。本田和吉利继续紧随其后；奇瑞超过丰田和奥迪排在第四；被宝马和奔驰反超的长安汽车排在第十位。宝马和奔驰也成为TOP10中投诉指数环比增幅最大的两个品牌。

三、从投诉车型的类别来看，6月份的合资车型投诉指数依然大幅高于自主车型，投诉占比达到了55.6%。不过，自主品牌的投诉率有所提高，占比达到了41.4%。“南北大众”和广汽本田仍然是投诉指数最高的三家合资车企；奇瑞超过吉利成为投诉指数最高的自主品牌，吉利和长城紧随其后，长城汽车的投诉指数正在逼近广汽本田。

四、从品牌国别来看，出于销量和保有量因素，中国自主品牌车型的投诉指数远高于其他国别车型。德系和日系车的投诉指数紧随中国品牌之后，保有量相对有限的美系、韩系和法系车的投诉指数也相应较低。

五、从车型分类来看，SUV、紧凑型车和中型车仍然是投诉指数最高的三大细分车型，投诉指数占比分别达到了46.3%、24.88%和14.36%。这也与几个细分车型的市场保有量息息相关。

六、从投诉的车型年款看，购车三年内还未出保的2020款、2019款和2021款仍然是投诉指数最高的三个年款，投诉指数占比分别为20.71%、19.84%和15.63%；五年以上的老车型投诉占比只有21.26%。

七、从投诉问题来看，车身电气问题仍是投诉指数最高的问题，投诉占比达到了34.96%。其中，车机故障的投诉率超过了1/4。发动机和变速箱投诉指数紧随其后，投诉率分别达到了25.56%和17.83%。其中，飞度的发动机异响和途观L的发动机油耗高/排气故障是典型的发动机问题。大众途观L和迈腾搭载的双离合变速箱以及丰田卡罗拉和雷凌搭载的CVT变速箱顿挫异响是主要的变速箱问题表现。

以下是具体的问题分析。

## 一、车型投诉指数TOP20分析

经历了5月份的投诉指数环比下滑后，6月车型投诉指数TOP20的多数车型环比都出现了上涨。相比于5月份，6月份的TOP20榜单排名也发生了不小的变化。其中，理想ONE投诉指数环比暴涨了近140倍，攀升至第三。另外，宝马3系和奔驰C级的6月投诉

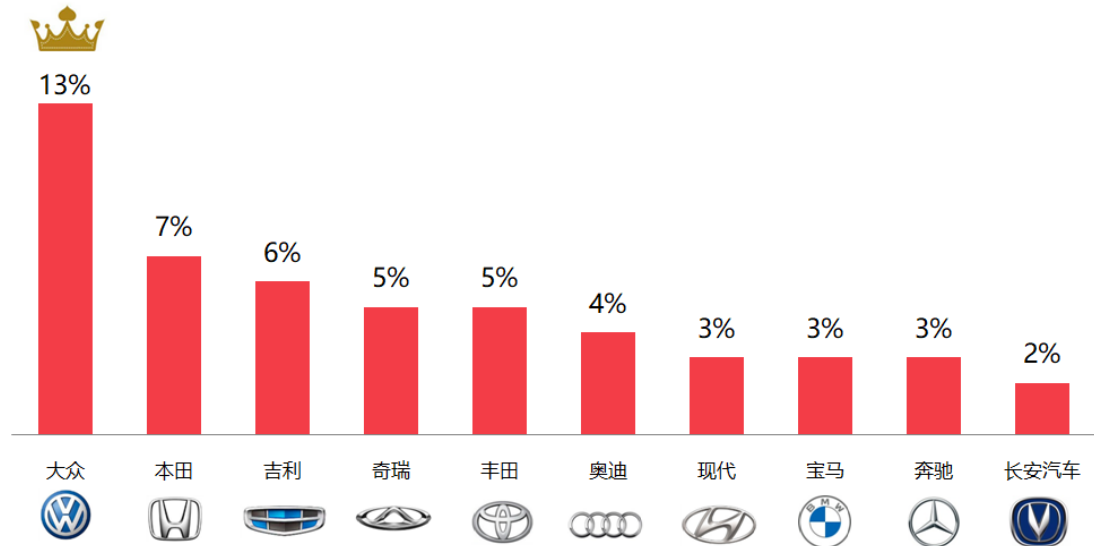
指数环比也大幅增长了两倍以上，进入 TOP20。与此同时，大众探岳、吉利嘉际和大众速腾等车型的投诉指数环比都出现了不同幅度的下滑。大众探岳成为投诉指数环比下降最大的车型。

6 月份的车型投诉榜单 TOP20 中，合资车型达到了 15 款，大众成为 TOP20 中入围车型最多的品牌，四款车型上榜。三款车型上榜的本田紧随其后。自主车型有 5 款入围 TOP20。其中，5 月份投诉指数大幅增长了 20 多倍的吉利嘉际本月仍然高居第二；本月投诉指数暴涨的理想 ONE 冲到了第三位。

2021年6月车型投诉指数TOP20				
车型	投诉指数		环比	典型投诉问题
	6月	5月		
途观L	200.1	92.85	115.51%	发动机油耗高、排气故障
嘉际	155.9	238.35	-34.59%	系统升级问题服务不完善
理想ONE	153.6	1.1	13863.64%	销售欺诈隐瞒相关信息
卡罗拉	145.35	93.15	56.04%	变速箱顿挫异响
飞度	145.05	96.15	50.86%	发动机异响无法启动
迈腾	140.25	95.7	46.55%	变速箱机电单元故障、发动机异响
雷凌	131.1	91.65	43.04%	变速箱异响顿挫
艾瑞泽5 PLUS	127.35	71.55	77.99%	影音系统故障
宝马3系	111.45	35.8	211.31%	制动系统异常磨损
雅阁	109.2	87.9	24.23%	悬挂系统吃胎磨损
奔驰C级	101.7	30.2	236.75%	发动机抖动、发动机故障灯亮
瑞虎8	99.6	42	137.14%	大灯亮度不足、发动机抖动/功率不足
速腾	95.1	111.6	-14.78%	发动机及变速器异响
奥迪A4L	86.4	95.5	-9.53%	变速器异响
宝马X1	84.15	37	127.43%	发动机异响、发动机涡轮增压器故障
奥迪A6L	81.2	70.3	15.50%	变速器电脑板故障
探岳	74.7	383.7	-80.53%	发动机油耗高、排气故障
哈弗H6	74.4	46	61.74%	消费欺诈与宣传不符
宝来	73.1	76	-3.82%	发动机异响
INSPIRE	70.8	70.3	0.71%	悬挂系统吃胎磨损

## 二、汽车品牌投诉指数分析

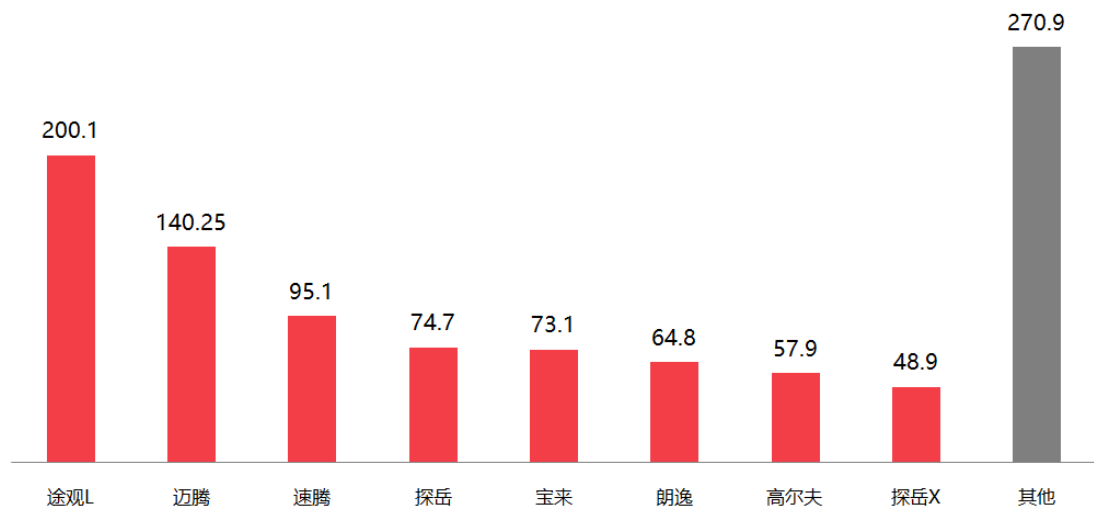
在6月投诉指数品牌榜上，大众继续位居榜首，投诉指数达到了1025.75。困扰车主多时的迈腾变速箱顿挫异响问题仍然频发的同时，途观L的颗粒捕捉器堵塞堵塞投诉也居高不下。吉利紧随大众之后位居第二位。飞度发动机冷启动异响、雅阁和INSPIRE的悬架吃胎偏磨等问题都遭到了很多车主的投诉。中国本土品牌吉利排在了第三位。吉利嘉际搭载的车机系统卡顿无法升级问题成了吉利最大的问题。



6月投诉指数TOP10中，吉利、奇瑞和长安汽车三个自主品牌上榜。德系三大豪华品牌奥迪、宝马和奔驰也悉数入围。上述品牌清一色都是目前国内市场上销量最好的品牌。巨大的保有量下，也一定程度上诱发了这些品牌的产品投诉的发生。

### (一) 大众品牌6月投诉指数分析

6月份，大众品牌的投诉指数环比小幅下降，但投诉指数依然大幅高于其他品牌。一方面，大众是中国汽车市场上保有量和销量最大的品牌，不可避免地导致大众的投诉指数高于其他品牌。另一方面，近期曝出的颗粒捕捉器阻塞问题遭到了众多车主的投诉，进一步推高了大众的投诉指数。

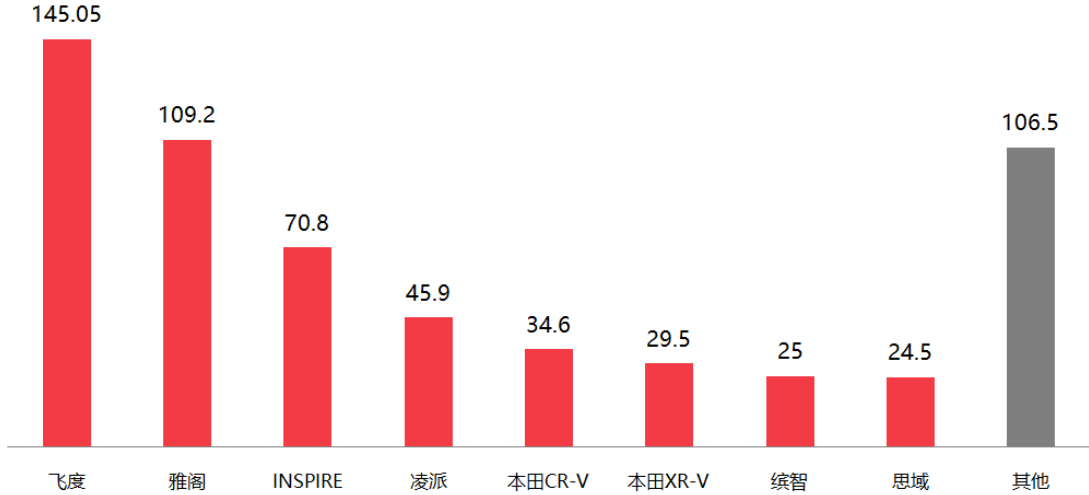


具体来看，途观L取代探岳成为大众投诉指数最高的车型，迈腾、速腾、探岳和宝来分

裂二前五位。途观L和探岳的颗粒捕捉器阻塞问题依然是近期大众投诉量较大的问题。迈腾、帕萨特等车型的变速箱机电单元故障投诉也居高不下。

## （二）本田品牌6月投诉指数分析

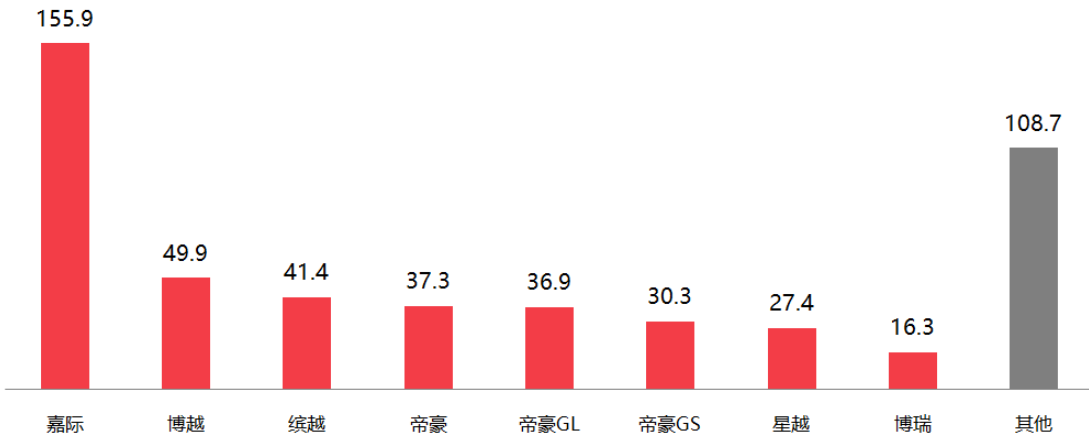
市场热度同样很高的本田紧随大众之后位居第二，投诉指数环比上涨了16%。6月份，飞度和雅阁的投诉指数环比都出现了大幅上涨，这也成了本田投诉指数上涨的幕后推手。相比于投诉指数差距不大的“南北大众”，广汽本田的6月份投诉指数接近东风本田的两倍。



从本田的投诉车型分布来看，飞度、雅阁和INSPIRE高居前三位，三款车型的合计投诉率达到了55%。飞度的发动机冷启动异响是本田最大的问题，雅阁和INSPIRE的悬架吃胎偏磨问题也遭到了众多车主的投诉。

## （三）吉利品牌6月投诉指数分析

本月，吉利品牌的投诉指数环比小幅上涨，继续位居第三。吉利也是投诉指数最高的自主品牌。虽然嘉际6月份的投诉指数大幅下滑，但吉利旗下多款车型的投诉指数环比都出现了上涨。



从吉利投诉车型分布来看，嘉际仍然是投诉指数最高的车型。车机故障再次遭到了车主们的集中“吐槽”。博越、缤越、帝豪等车型的投诉指数虽然上涨，但此前的车机问题解决后已经没有集中问题出现。

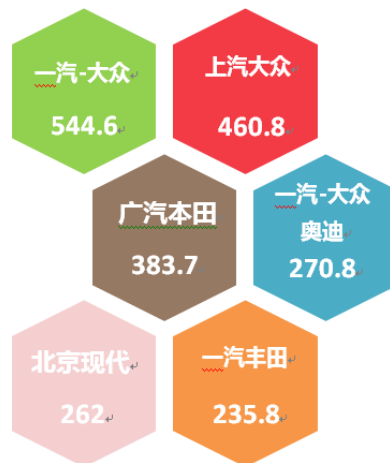
## 三、汽车品牌类别投诉指数分布

从品牌类别来看，合资品牌的投诉指数仍然大幅高于自主品牌，但投诉占比小幅下降至55.8%。自主品牌车型的投诉指数由上月的36%上升至41.3%。由于保有量有限，进口品牌的投诉指数占比依然很低，投诉指数占比不到3%。



### (一) 重点合资车企投诉指数分析

6月份，一汽-大众和上汽大众继续位居合资车企投诉指数的前两位。虽然途观L的投诉指数位居大众品牌之首，但由于一汽-大众旗下的迈腾、速腾、探岳、宝来等车型的投诉指数普遍高于上汽大众车型，因此一汽-大众整体投诉指数略高于上汽大众。因为飞度的发动机冷启动异响和雅阁悬架吃胎偏磨问题遭到车主的集中投诉，广汽本田紧随“南北大众”之后位居第三。



一汽-大众奥迪依然是投诉指数最高的豪华品牌合资车企，旗下奥迪A4L和奥迪A6L两款热销车型又接到了为数不少的投诉。北京现代紧随一汽-大众奥迪之后位居第五位，问题频发的领动、途胜和ix35是北京现代的主要问题所在。拜深受变速箱顿挫异响困扰的卡罗拉“所赐”，一汽丰田超过东风本田位居第七。华晨宝马和北京奔驰位居第八和第九。因制动系统异常磨损而投诉陡增的宝马3系和因发动机故障灯亮问题频发的奔驰C级成了两个豪华合资车企的主要症结。

### (二) 自主车企投诉指数分析

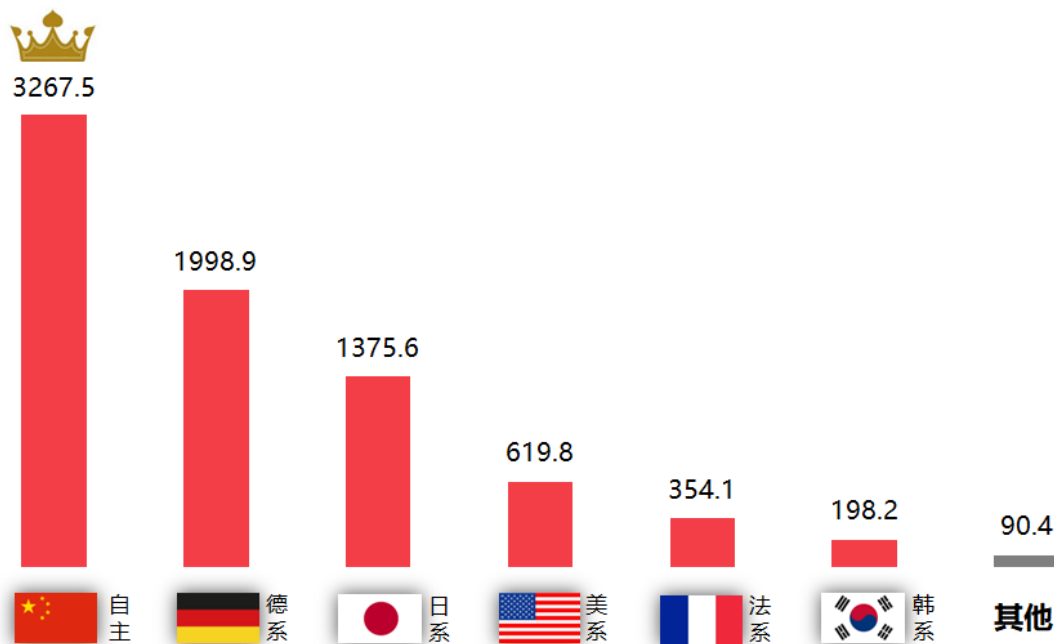
6月份，自主车企的投诉指数排行变化较大。奇瑞汽车排名自主第一位，艾瑞泽5 PLUS和瑞虎8投诉指数的直接导致奇瑞汽车的整体投诉指数超过了此前一直排名榜首的吉利汽车。吉利汽车紧随奇瑞之后位居第二，嘉际的车机系统卡顿无法升级问题再次遭到了众多车主的集中投诉。长城汽车和长安汽车分列三到四位，但两个车企曾遭到集中投诉的车机问题已经很少再接到投诉。



最令人意外的是，成立时间不长且销量有限的理想汽车排在了本月榜单的第五位。因此前向购车用户隐瞒新款车型即将上市的消息，理想汽车遭到了老车主们的集中抗议。

#### 四、汽车品牌国别投诉指数分布

从6月份投诉的车型国别来看，拥有众多投诉指数较高车企的中国品牌仍然是投诉指数最高的车系。近年来国产车型大面积搭载的车机故障成为中国品牌车型投诉指数最高的问题。与此同时，发动机异响、抖动、漏油和变速箱异响等核心部件问题的整体投诉指数依然居高不下。



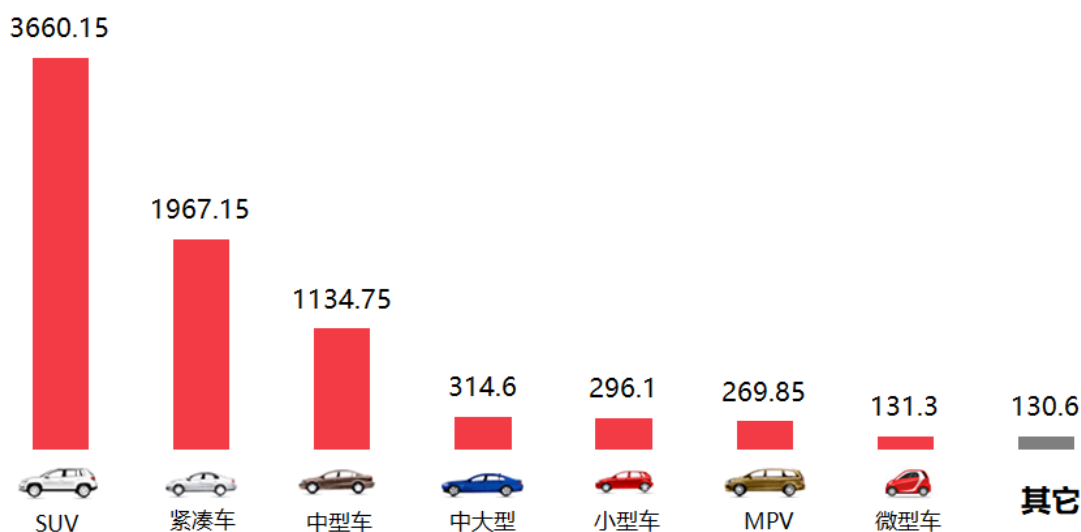
德系车的投诉指数依然排在第二，大众车型的变速箱机电单元故障以及引起的变速箱顿挫脱挡是德系车投诉指数最高的问题。与此同时，发动机异响、漏油以及大众车型颗粒捕捉器引起的发动机油耗高等问题也是合资车被广泛投诉的主要问题。

车系	汽车厂商	典型投诉问题
	奇瑞汽车	艾瑞泽 5 PLUS 行车记录仪模糊、嘉际车机故障
	南北大众	变速箱顿挫异响、颗粒捕捉器堵塞
	广汽丰田	卡罗拉/雷凌变速箱顿挫异响、雷凌减震器漏油
	上汽通用	雪佛兰克鲁泽发动机异响
	北京现代	领动变速箱顿挫异响
	东风标致	标致 408 发动机烧机油/故障灯亮

日系车的投诉指数排名第三，投诉指数环比上涨了23%。从投诉反馈来看，飞度的发动机冷启动异响、卡罗拉和雷凌的变速箱顿挫抖动是日系车进来遭投诉最多的问题。

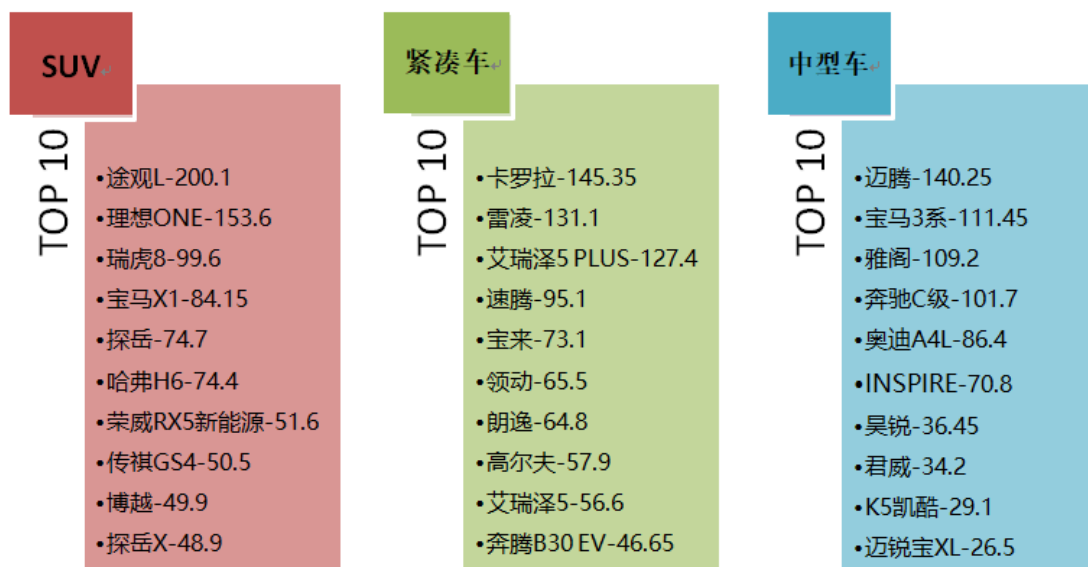
### 五、细分车型投诉指数分布

从细分车型投诉指数来看，6月份，SUV车型仍是投诉指数最高的细分车型，投诉指数占比高达46.3%。紧凑型车紧随其后，投诉指数占比达到了24.89%。中型车的投诉指数排在第三，投诉率占比为14.36%。由于超高的保有量和市场热度，上述三大细分车型投诉占比超过了85%。其他细分车型的投诉占比都未超过4%。



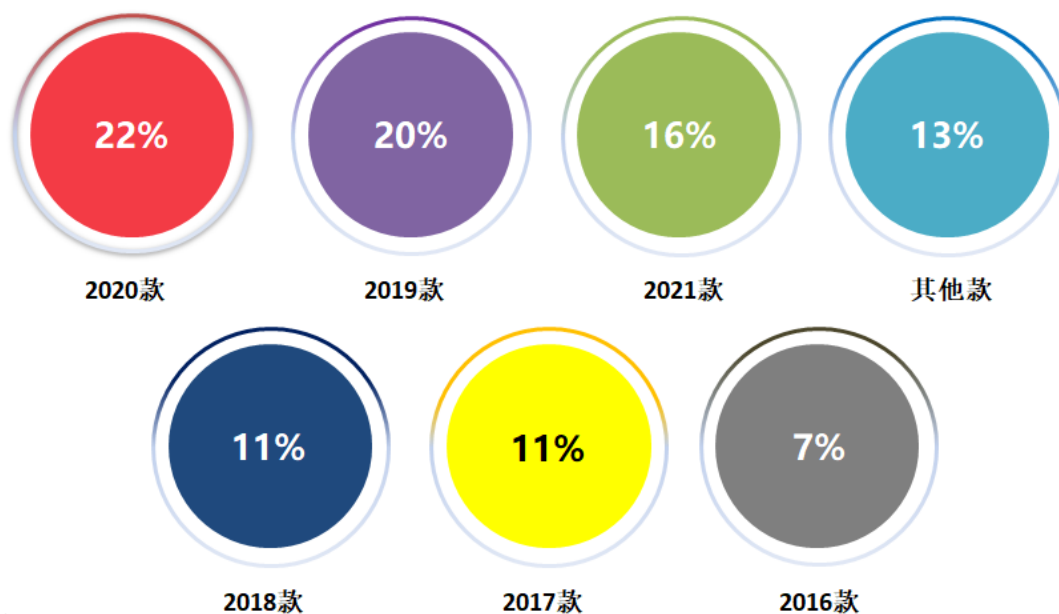
从具体的细分车型投诉榜单来看，各大细分市场的热销车型悉数入围TOP20。具体来看，途观L取代探岳登顶SUV车型投诉指数榜首。因遭遇集中投诉，理想ONE出人意料地排在第二位。紧凑型车投诉指数榜上，丰田“双子星”卡罗拉和雷凌占据前两位。两款车型搭载的CVT变速箱顿挫异响成了“罪魁祸首”。奇瑞艾瑞泽5 PLUS紧随其后，行车记录仪模糊遭到了车主的集中投诉。中型车投诉指数榜单中，大众迈腾排在榜首，宝马3系、本田雅阁和奔驰C级紧随其后。这几款车型都遭到了集中投诉。





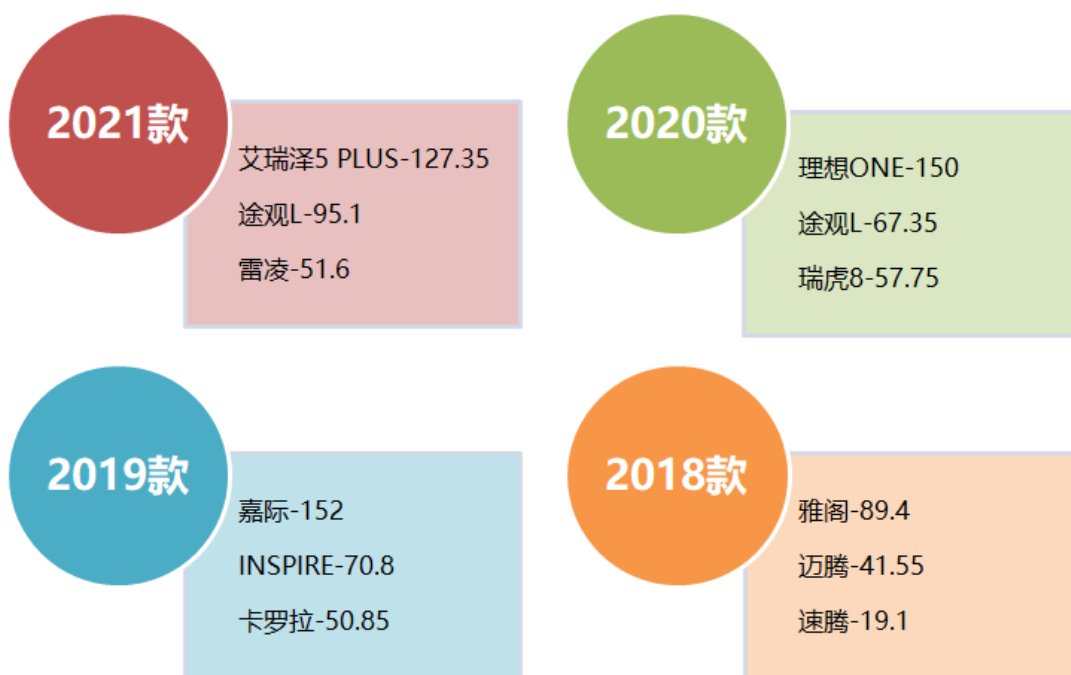
## 六、车款投诉指数分布

从投诉车款来看，2020款依然是投诉指数最高的年款，但投诉占比小幅下降至21.8%。其中，艾瑞泽5 PLUS和途观L是投诉指数最高的车型。理想ONE和大众途观L是2020款中投诉指数最高的两款车型。2019款车型紧随其后，投诉占比达到了20.23%。吉利嘉际、本田INSPIRE和丰田卡罗拉是投诉指数最高的三款车型。



需要指出的是，各个年款中投诉最多的车型基本都因各自问题遭到了车主的集中投诉。其中，奇瑞艾瑞泽5 PLUS、理想ONE、吉利嘉际和大众途观L最为明显。





### 七、质量问题层面投诉指数分布

具体到问题分类，车身电气类问题投诉指数仍然最高，投诉占比达到了 31.38%。发动机问题紧随其后，投诉占比达到了 22.94%。变速箱问题位居第三，投诉占比达到了 16%。服务类投诉排在第四，投诉占比为 14.6%。其他问题的投诉指数普遍较少，投诉占比均未超过 5%。





奇瑞艾瑞泽 5 PLUS 是车身电气类投诉指数最高的车型，其配备的行车记录仪模糊遭到了车主的集中投诉。吉利嘉际位居第二，车机卡顿且无法升级也引发了众多车主的不满。本田飞度和大众途观 L 是发动机投诉指数最高的两款车型。本田飞度的发动机冷启动异响和途观 L 的颗粒捕捉器堵塞都遭到了大量车主的“吐槽”。大众迈腾是变速箱投诉指数最高的车型，老生常谈的变速箱机电单元故障成了“罪魁祸首”。



另外还看到，理想 ONE 和吉利嘉际的服务投诉指数都很高。理想方面在 2020 款理想 ONE 销售过程中存在销售欺诈引发了众多购车用户的不满。吉利则在嘉际的车机升级方面始终未能满足老车主的需求。

**数据来源：**汽车门网

**时间周期：**2021.6.1-2021.6.31

**制作单位：**汽车门网·数据部