

## 2021 上半年 SUV 投诉指数排行：核心部件问题重重

日前，汽车门网发布了 2021 上半年 SUV 投诉指数数据。今年上半年，SUV 的整体投诉指数达到了 19652.55，比去年同期小幅下降了 6.3%。投诉指数 TOP10 榜单中，多款车型的投诉指数都出现了大幅上涨。值得一提的是，发动机和变速箱两大核心部件成为 TOP10 榜单中的主要投诉问题。

2021年上半年SUV投诉指数排行TOP10				
车型	投诉指数		同比	典型投诉问题
	2021年上半年	2020年上半年		
探岳	1718.55	643.05	167.25%	发动机油耗高/排气故障、大灯亮度不足
途观L	958.5	414.05	131.49%	发动机油耗高/排气故障、变速箱机电单元故障
本田CR-V	431.45	288.25	49.68%	发动机机油增多乳化、悬架吃胎偏磨
瑞虎8	402.9	192.3	109.52%	变速箱顿挫异响、发动机抖动故障灯亮
RAV4荣放	367.1	350.9	4.62%	发动机机油增多/乳化、半轴渗油
传祺GS4	354.2	307.45	15.21%	变速箱顿挫异响、发动机漏油
哈弗H6	285.3	239.7	19.02%	变速箱顿挫异响、电瓶亏电
捷途X70 PLUS	273.4	-	-	实车配置与官宣不符、大灯亮度不足
缤越	258.3	638.25	-59.53%	车机故障、车机升级承诺不兑现
奔驰GLB	235.55	17.8	1223.31%	减配碳罐电磁阀阻尼器

投诉指数计算模型 (QCMS) 汽车门网www.qichemen.com

**第一名：大众探岳 投诉指数：1718.55**

**典型问题：**发动机油耗高/排气故障、大灯亮度不足

**投诉点评：**大众探岳排在了今年上半年SUV投诉指数榜首，比去年同期上涨了167.25%。2020款车型加装的颗粒捕捉器阻塞引发的发动机油耗高和排气故障成了探岳被投诉最多的问题，不过近期问题有所缓解。与此同时，探岳一直存在的大灯亮度不足也遭到了不少车主的投诉，问题仍主要集中于2019款车型。

**第一名：大众探岳**

**典型问题：**发动机油耗高/排气故障、大灯亮度不足



## 第二名：大众途观 L 投诉指数：958.5

**典型问题：**发动机油耗高/排气故障、变速箱机电单元故障

**投诉点评：**今年上半年，途观 L 的投诉指数同比也大幅上涨了一倍多。与探岳一样，因颗粒捕捉器引发的发动机油耗高和排气故障也成为途观 L 的主要槽点，问题多发于 2020 款和 2021 款 330TSI 车型。另外，一直“缠身”的变速箱机电单元故障是途观 L 另一大投诉对象，问题多见于 2017 款车型。

## 第二名：大众途观L

典型问题：发动机排气故障、变速箱机电单元故障



**第三名：本田 CR-V 投诉指数：431.45**

**典型问题：**发动机机油增多/乳化、悬架吃胎偏磨

**投诉点评：**发动机机油增多/乳化仍然是本田 CR-V 的主要问题，投诉比重接近三成。机油增多问题车型依然以 1.5T 车型为主，但 2021 款车型的比重超过了三成。与此同时，本田 CR-V 的悬架吃胎偏磨问题也是主要的“症结”。2017 款和 2019 款车型问题最严重。

**第三名：本田CR-V**

**典型问题：**发动机机油增多/乳化、悬架吃胎偏磨



#### **第四名：奇瑞瑞虎 8 投诉指数：402.9**

**典型问题：**变速箱顿挫异响、发动机抖动故障灯亮

**投诉点评：**今年上半年，奇瑞瑞虎 8 的变速箱顿挫异响和发动机抖动故障灯亮两大问题再次遭到了众多车主的投诉。据悉，发动机抖动为缺缸失火所致，该问题在 1.6T 发动机上比较普遍。变速箱顿挫异响的“祸首”来自瑞虎 8 的双离合变速箱。

#### **第四名：奇瑞瑞虎8**

**典型故障：**变速箱顿挫异响、发动机故障灯亮



**第五名：丰田 RAV4 荣放 投诉指数：367.1**

**典型问题：**发动机机油增多/乳化、半轴渗油

**投诉点评：**丰田 RAV4 荣放排在了半年榜的第五位，投诉指数与去年同期持平。从问题表现来看，发动机机油增多/乳化仍然是 RAV4 荣放的主要问题，问题车型依然以 2020 款 2.5 混动车型为主。同时，车辆的半轴球笼套渗油也遭到了大面积投诉。问题车型主要以出保多时的老车型为主，车主只能自费更换部件。

**第五名：RAV4荣放**

典型问题：发动机机油增多/乳化、半轴渗油



## 第六名：传祺 GS4 投诉指数：354.2

**典型问题：**变速箱顿挫异响、发动机漏油

**投诉点评：**传祺 GS4 的投诉指数基本与去年持平，但 3 月份突然大幅增加的发动机抖动/漏油和变速箱顿挫异响投诉进一步推高了传祺 GS4 的排名。从车主反馈来看，传祺 GS4 的发动机和变速箱问题多以老车型为主。发动机缺缸、密封不严成了发动机问题的根源所在，变速箱顿挫异响问题主要出现在第一代传祺 GS4 的双离合变速箱。

### 第六名：传祺GS4

典型故障：变速箱顿挫异响、发动机漏油



## 第七名：哈弗 H6 投诉指数：285.3

**典型问题：**变速箱顿挫异响、电瓶亏电

**投诉点评：**哈弗 H6 今年上半年的投诉指数比去年同期上涨了近两成。但被投诉的问题仍然是故障频发的变速箱顿挫抖动、无法换挡和电瓶亏电问题。其中，变速箱问题较多，顿挫、抖动和无法换挡都是问题表现。与此同时，电瓶亏电导致车辆无法启动仍然遭到了很多投诉，新老车型都有涉及。

### 第七名：哈弗H6

典型故障：变速箱顿挫异响、电瓶亏电





## 第八名：捷途 X70 PLUS 投诉指数：273.4

**典型问题：**实车配置与官宣不符、大灯亮度不足

**投诉点评：**今年5月，捷途 X70 PLUS 突然遭到了众多车主的集中投诉，这也直接让其入围半年投诉指数榜单的 TOP10。从投诉反馈来看，实车配置与官宣不符成了“罪魁祸首”。提车后发现实车并无官宣配置，车主们纷纷投诉以表达不满。除此之外，捷途 X70 PLUS 的大灯因无法聚光导致照射距离不足也遭到了众多车主的投诉。

### 第八名：捷途X70 PLUS

典型故障：配置与官宣不符、大灯亮度不足



### 第九名：吉利缤越 投诉指数：258.3

**典型问题：**车机故障、车机升级承诺不兑现

**投诉点评：**吉利缤越是今年上半年 SUV 投诉榜单中唯一一个投诉指数下降的车型。从投诉反馈来看，吉利缤越被集中反馈的问题较多。其中，一直存在的车机故障以及车机升级承诺不兑现问题是被投诉最多的两个问题，问题集中存在于 2019 款车型。此外，缤越的发动机故障灯亮、转向和刹车抖动也遭到了部分车主的集中投诉，问题车型仍然以 2019 款为主。

### 第九名：吉利缤越

典型故障：车机故障、车机升级承诺不兑现



## 第十名：奔驰 GLB 投诉指数：235.55

**典型问题：**减配碳罐电磁阀阻尼器

**投诉点评：**奔驰 GLB 是唯一一款入围 TOP10 榜单的豪华 SUV，也是 TOP10 榜单中投诉指数同比增幅最大的车型。惊人的数据背后，减配碳罐电磁阀阻尼器成了“罪魁祸首”。从投诉反馈来看，由减配碳罐电磁阀阻尼器引发的发动机噪音大、发动机异响、疑似设计缺陷等投诉的合计占比达到了 75%。然而时至今日，奔驰方面也未予以回应。

### 第十名：奔驰GLB

典型故障：减配碳罐电磁阀阻尼器

