

2021 上半年车企投诉指数排行：暴涨 142%广汽丰田成黑马

2021 上半年车企投诉指数显示，一汽-大众排名榜首，除机电单元故障外，探岳爆出的大灯亮度不足、颗粒捕捉器堵塞成为新的投诉增长点；上汽大众排名第二，投诉问题与一汽-大众高度相似，颗粒捕捉器堵塞问题落在途观 L 上爆发；吉利汽车排名第三，车机系统问题在今年有所收敛，投诉指数下滑幅度达到 53.19%。

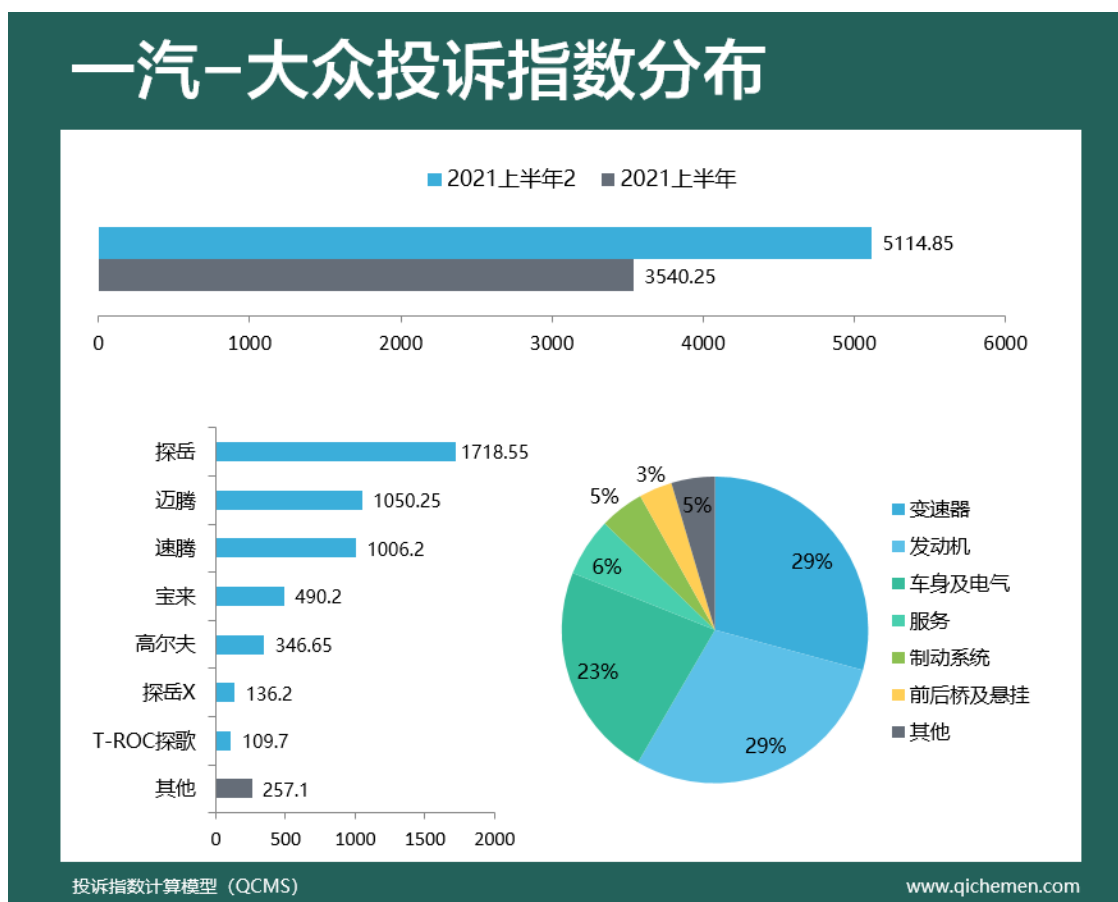
2021年1-6月车企投诉指数排行TOP10				
车企	投诉指数		同比	典型投诉问题
	2021上半年	2020上半年		
一汽-大众	5114.85	3540.25	44.48%	机电单元故障、车灯不亮、颗粒捕捉器堵塞
上汽大众	2743.25	2966.75	-7.53%	机电单元故障、车内异味、颗粒捕捉器堵塞
吉利汽车	2258.35	4824.00	-53.19%	车机系统故障、变速箱顿挫异响、承诺不兑现
奇瑞汽车	2228.85	1441.55	54.61%	虚假宣传、远光灯亮度不足、车门生锈
广汽本田	1923.95	1410.45	36.41%	冷启动异响、方向卡顿、发动机变速箱渗油
一汽-大众奥迪	1617.80	1163.45	39.05%	大灯内部流胶、漏防冻液、天窗漏水
北京现代	1512.40	1818.40	-16.83%	发动机变速箱异响、转向卡滞异响
广汽丰田	1487.30	612.80	142.71%	曲轴油封漏油、半轴防尘套漏油、仪表台出油
长城汽车	1435.40	1665.10	-13.79%	车机系统故障、电瓶亏电、转向异响抖动
东风本田	1397.70	998.10	40.04%	机油增多、冷车启动异响、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 5114.85

典型故障：机电单元故障、车灯不亮、颗粒捕捉器堵塞

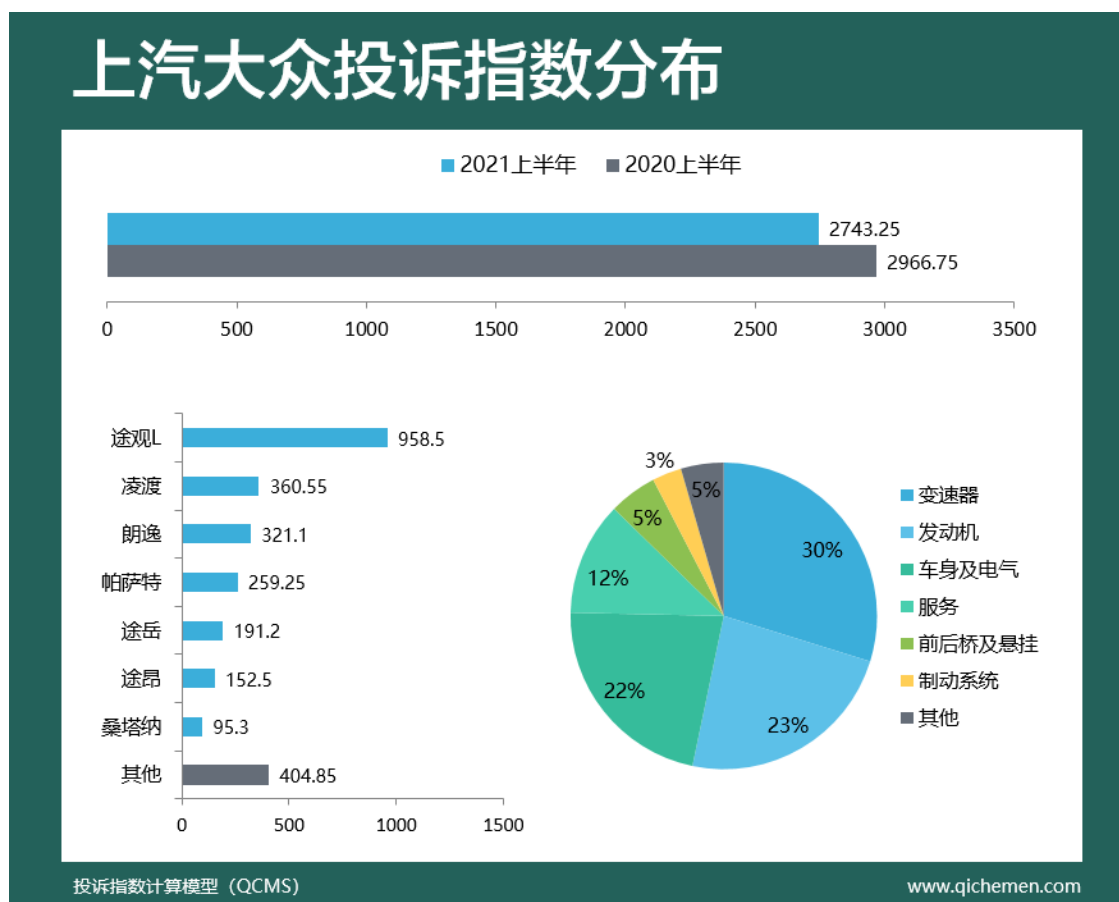
汽车质量投诉点评：一汽-大众投诉指数同比上涨 44.48%，除原有的变速箱机电单元故障外，旗下车型探岳爆出的颗粒捕捉器堵塞和车灯不亮问题，成为今年上半年新的投诉增长点，特别是针对颗粒捕捉器问题厂商虽推出解决方案但迟迟不能平息。



第二名：上汽大众 投诉指数 2743.25

典型故障：机电单元故障、车内异味、颗粒捕捉器堵塞

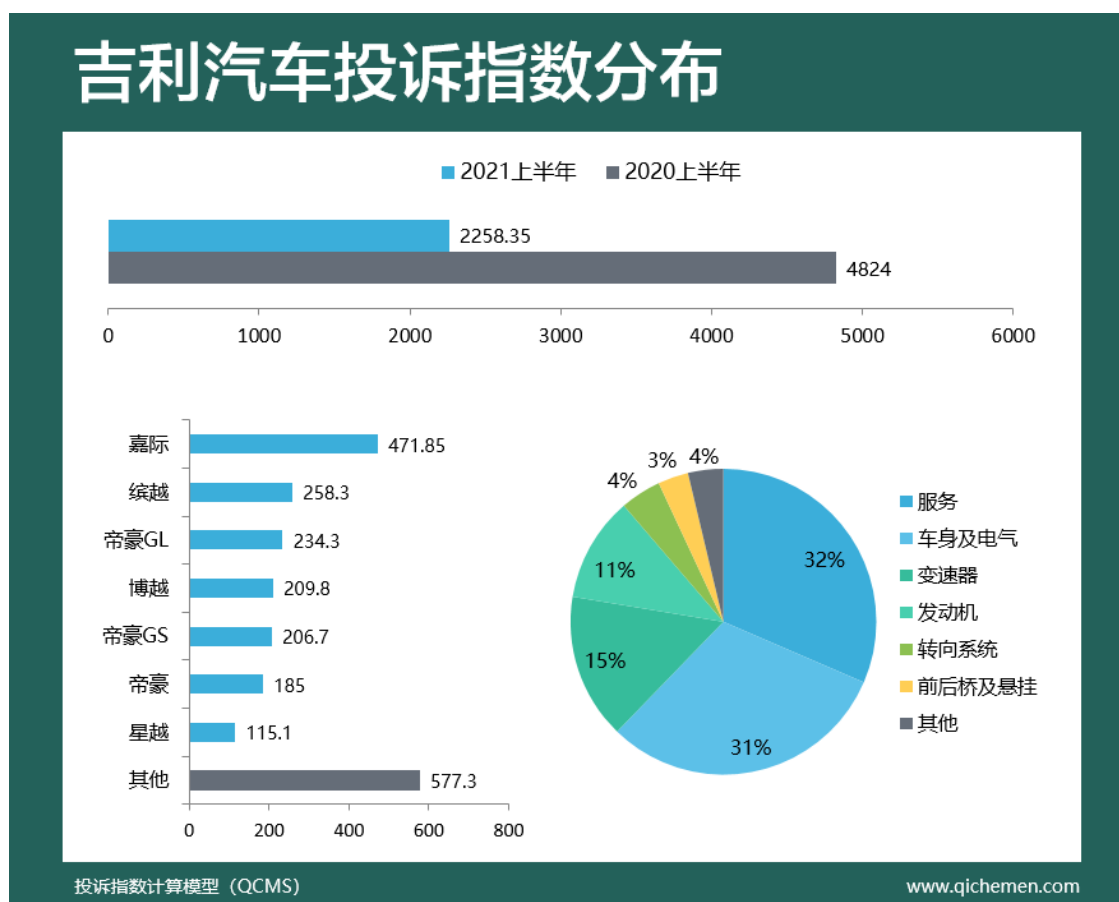
汽车质量投诉点评：上汽大众排名第二，同为大众品牌投诉问题与一汽-大众有很多相似之处，如变速箱机电单元故障在朗逸、帕萨特等车型上表现明显；颗粒捕捉器堵塞问题则重点出现在途观L上，奇葩的解决方案被车主以“高速模拟器、汽车跑步机”调侃。



第三名：吉利汽车 投诉指数 2258.35

典型故障：车机系统故障、变速箱顿挫异响、承诺不兑现

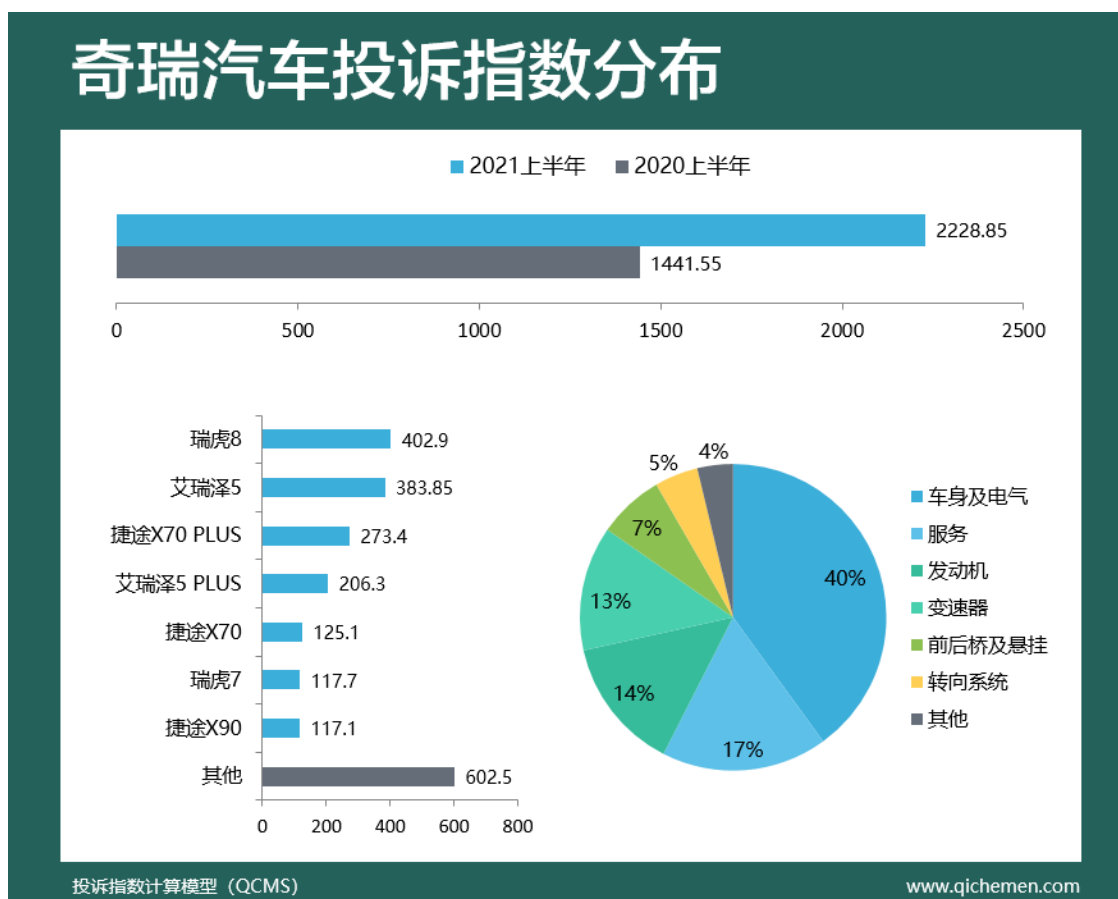
汽车质量投诉点评：吉利汽车投诉指数环比下滑 53.19%，排名跌至第三位，主要因去年频频爆出的车机系统问题在今年有所收敛，仅在嘉际一款车上有所体现；除此之外，其他车型投诉问题复杂多样，集中于服务和车身及电气层面，具体表现并不集中。



第四名：奇瑞汽车 投诉指数 2228.85

典型故障：虚假宣传、远光灯亮度不足、车门生锈

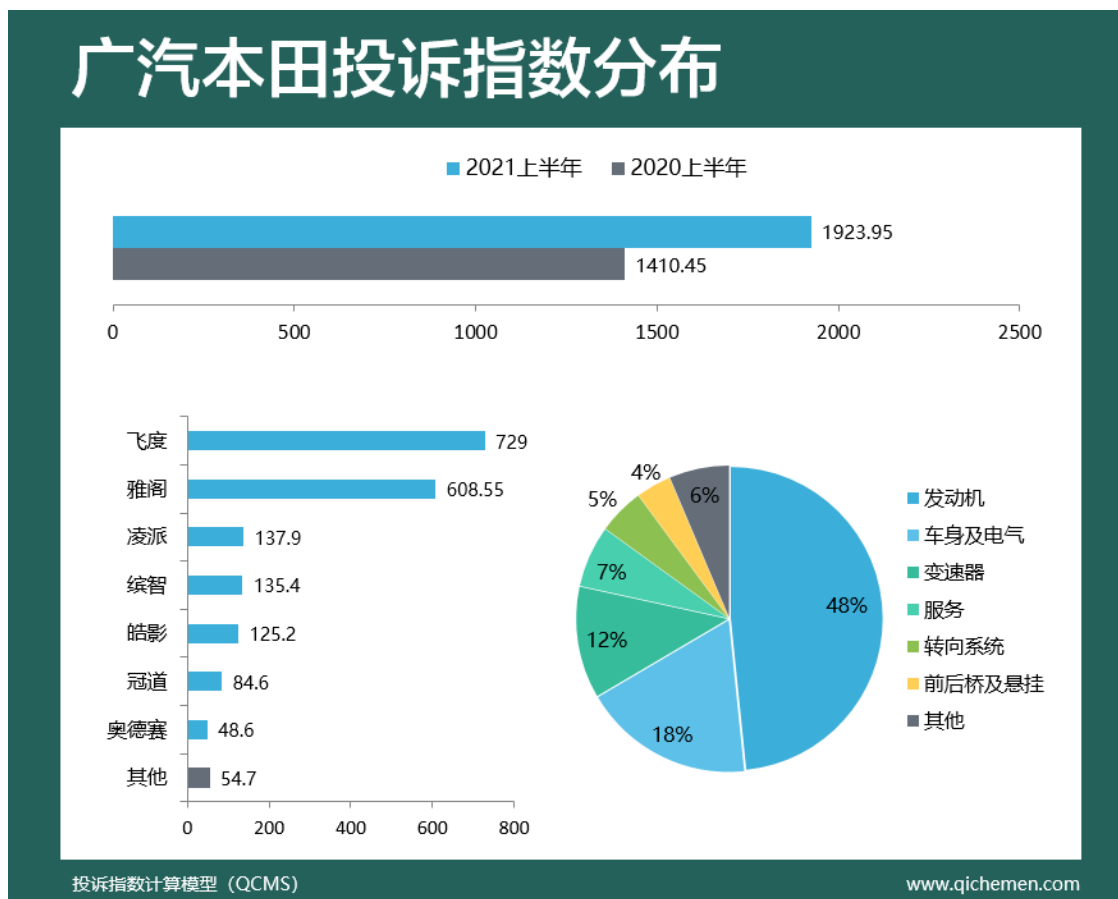
汽车质量投诉点评：奇瑞汽车投诉指数环比增长 54.61%，除了艾瑞泽 5 车身生锈问题外，瑞虎 8 车灯盲区大、捷途 X70 PLUS 实车与配置不符、艾瑞泽 5 PLUS 行车记录仪模糊成为新的投诉增长点，在这些质量问题作用下奇瑞汽车车身及电气投诉占比达到 40%。



第五名：广汽本田 投诉指数 1923.95

典型故障：冷启动异响、方向卡顿、发动机变速箱渗油

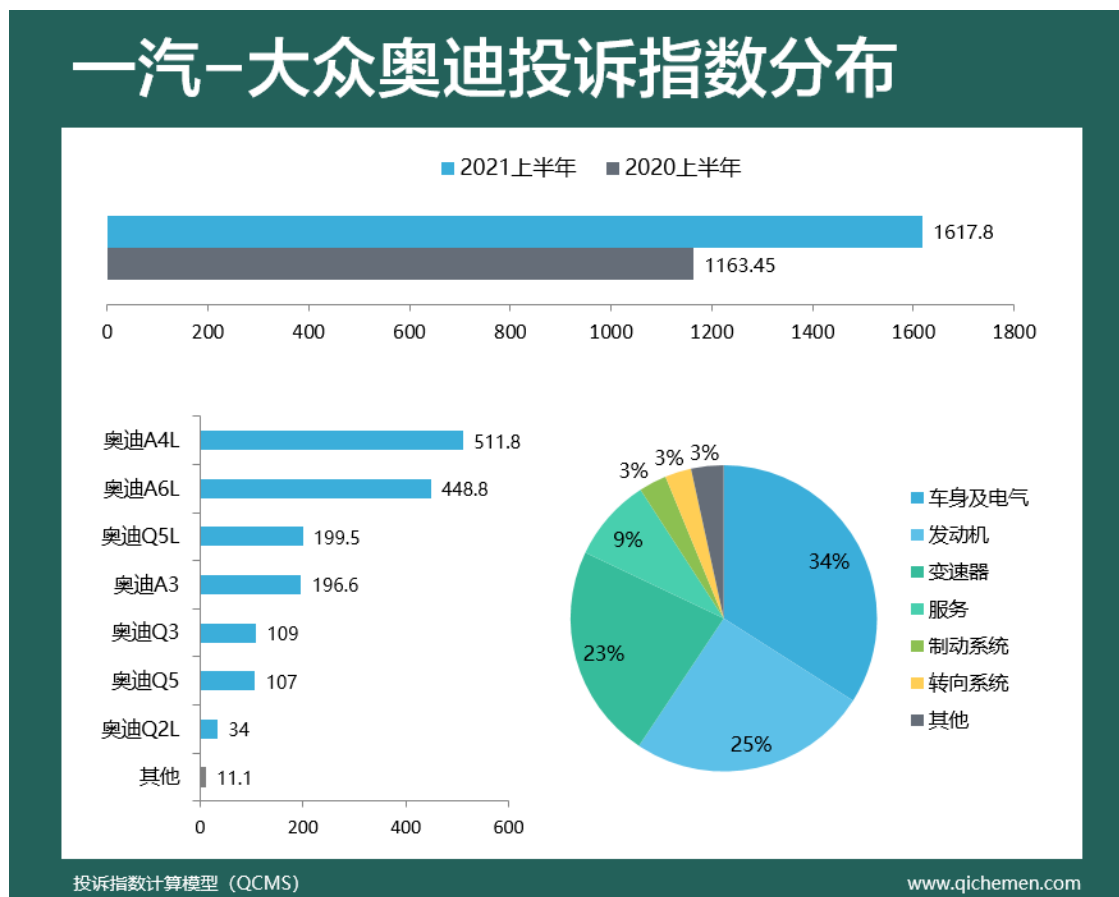
汽车质量投诉点评：广汽本田投诉指数环比增长 36.41%，投诉问题集中于发动机层面，占比达 48%，主要表现为冷启动异响、发动机渗油，其中冷车启动异响在飞度、奥德赛、缤智等多款车型上出现；雅阁吃胎偏磨、方向卡顿、发动机变速箱渗油问题持续数月，与飞度成为广汽本田投诉指数的两大支柱。



第六名：一汽-大众奥迪 投诉指数 1617.8

典型故障：大灯内部流胶、漏防冻液、天窗漏水

汽车质量投诉点评：一汽-大众奥迪完成半年榜单的首次亮相，质量问题集中于车身及电气、发动机、变速箱层面，分别占比 34%、25%和 23%；投诉车型以奥迪 A4L、奥迪 A6L 等畅销车型为主，其中大灯内部流胶、漏防冻液在奥迪 A4L 上比较普遍，天窗漏水问题则在奥迪多款车身上出现。

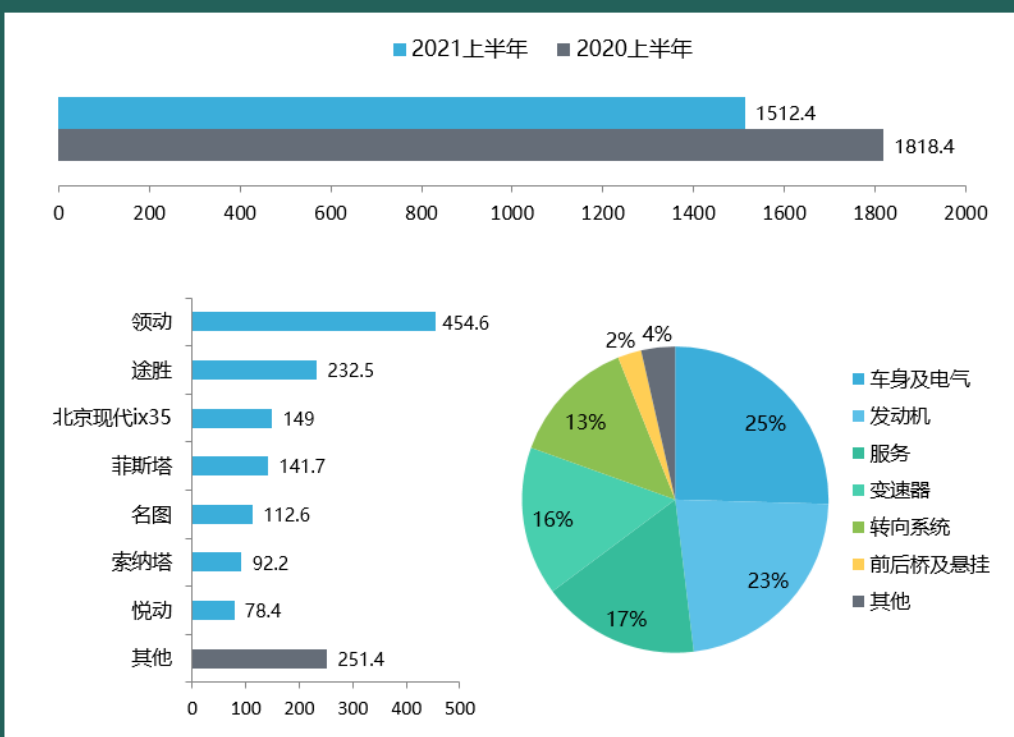


第七名：北京现代 投诉指数 1512.4

典型故障：发动机变速箱异响、转向卡滞异响

汽车质量投诉点评：北京现代投诉指数环比下滑 16.83%，排名与去年持平；质量问题分布广泛，车身及电气、发动机、服务、变速器均有较大占比，投诉车型以领动、途胜为主，其中转向卡滞异响问题在北京现代多款车型上出现，特别是第七代伊兰特在上市初期也有涉及。

北京现代投诉指数分布



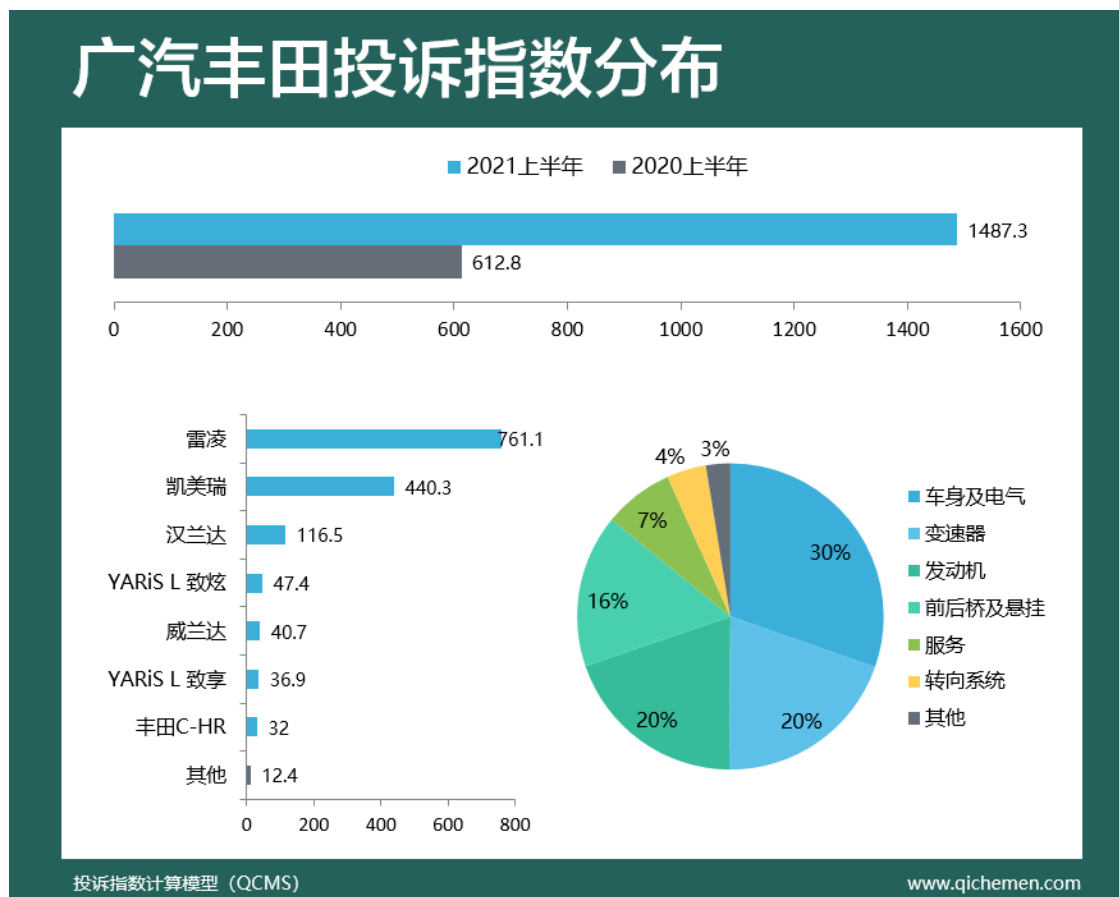
投诉指数计算模型 (QCMS)

www.qjchemen.com

第八名：广汽丰田 投诉指数 1487.3

典型故障：曲轴油封漏油、半轴防尘套漏油、仪表台出油

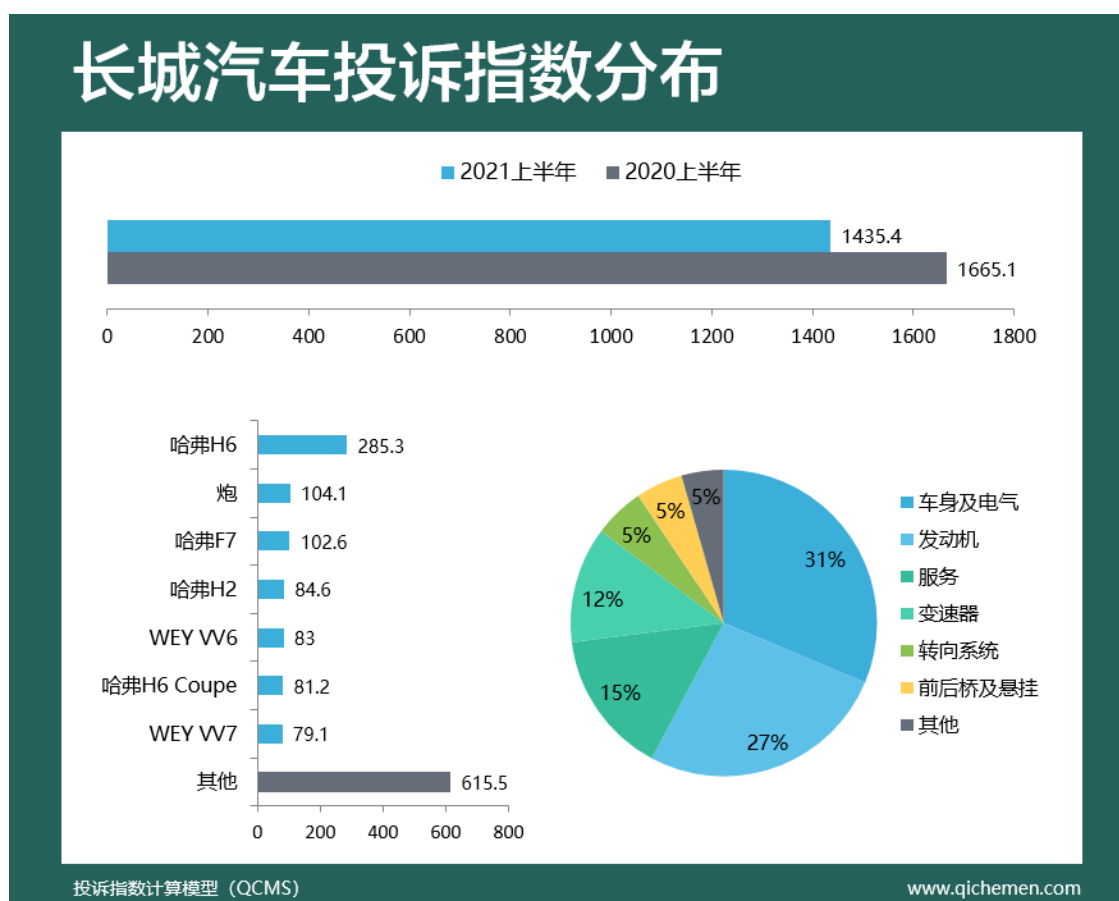
汽车质量投诉点评：广汽丰田上半年投诉指数暴涨 142.72%，其中 80% 的投诉量来自雷凌和凯美瑞的贡献，雷凌主要表现为减震漏油、变速箱低速顿挫异响，凯美瑞则是半轴防尘套漏油和仪表台出油的多年顽疾；除此之外，广汽丰田发动机问题同样突出，占比 20%，主要表现为曲轴油封漏油、机油增多。



第九名：长城汽车 投诉指数 1435.4

典型故障：车机系统故障、电瓶亏电、转向异响抖动

汽车质量投诉点评：长城汽车投诉指数环比下滑 13.79%，排名滑落至第九；长城汽车投诉并无特别突出的车型和问题，即便是多年蝉联 SUV 销冠的哈弗 H6 也仅有 285.3 的指数值，长城汽车能够上榜更多是来自其多品牌多车型的庞大基数。

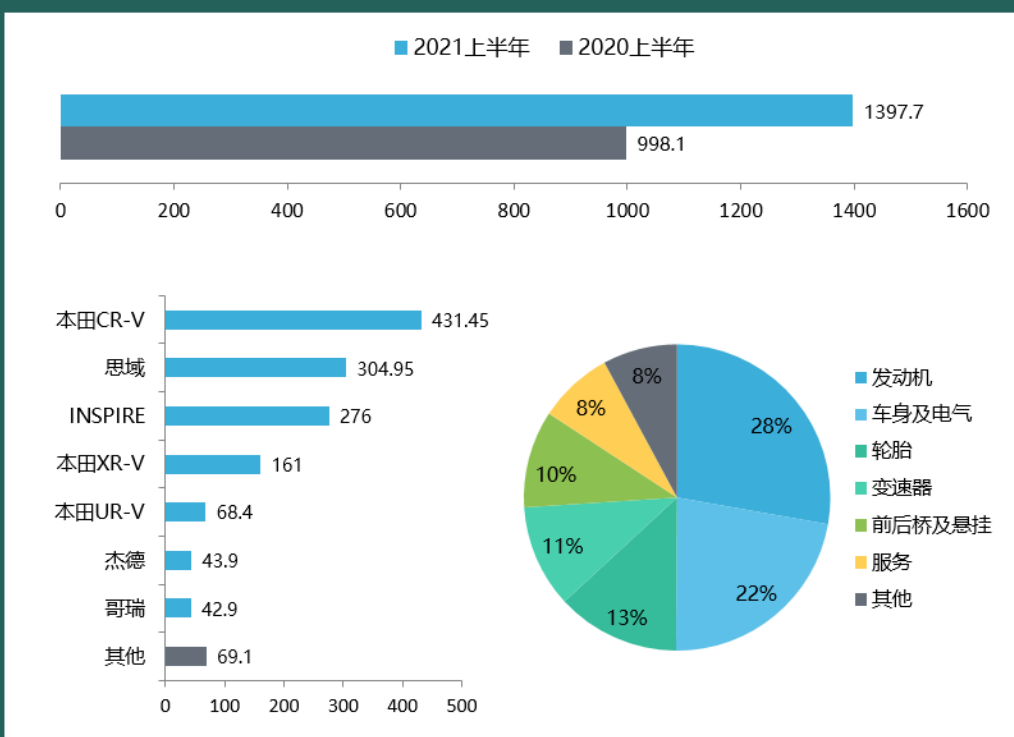


第十名：东风本田 投诉指数 1397.7

典型故障：机油增多、冷车启动异响、轮胎开裂

汽车质量投诉点评：东风本田依靠投诉指数 40.04% 的增幅排名第十，发动机和车身及电气层面投诉占据整体投诉的半壁江山，投诉车型以本田 CR-V、思域、INSPIRE 为主，其中本田 CR-V 的机油增多问题虽过去两年仍未平息，冷车启动异响问题则在多款车型上出现，思域的轮胎开裂问题虽有召回但仍有大量车主持续投诉。

东风本田投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

www.qjchemen.com