

2021 上半年国内汽车质量投诉指数分析报告

日前，汽车门网发布了 2021 年上半年国内汽车质量投诉分析报告。报告显示，1-6 月份国内汽车质量投诉指数为 43256.55，同比去年上半年下降了 4.21%。因近期集中事件多发，部分车型的投诉指数大幅升高。

投诉总结发现：

一、从车型投诉指数榜单来看，1-6 月份的车型投诉指数 TOP20 榜单同比去年同期变化较大。因“颗粒捕捉器阻塞”问题，探岳取代星越排名第一，但近期上述问题已有所缓解。速腾的投诉指数虽有所增长，但行车安全辅助系统故障和轮胎开裂问题有所减少，排名也从第二名退居第三。令人意外的是，迈腾陡然攀升到了第二位，机电单元故障和变速箱异响问题成了罪魁祸首。

二、从投诉品牌来看，TOP 榜前十中，大多品牌的投诉指数同比都有不同程度的增长。大众继续排名榜首，投诉指数依然显著高于其他品牌。本田和丰田紧随其后；吉利从第二名退居第四；被奇瑞、奥迪和奔驰反超的现代排在第八位。吉瑞以同比下降 52.2% 的成绩，成为了 TOP10 榜单中同比下降最多的品牌。

三、从投诉车型的类别来看，1-6 月份的合资车型投诉指数依然大幅高于自主品牌，投诉占比达到了 62.5%。不过，自主品牌的投诉率有所降低，占比下降至 34.4%。“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。吉利依然是投诉指数最高的投诉品牌；奇瑞超过长城成为自主品牌投诉排行的第二名，长城和长安紧随其后，长城汽车的投诉指数正在逼近广汽丰田。

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高于其他国别车型。但同比去年同期，中国自主品牌车型的投诉指数有所降低，德系和日系车的投诉指数有所升高。其中，德系车的投诉指数已逼近中国自主品牌。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 46.1%、26.9% 和 14.7%。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 2018 款仍然是投诉指数最高的三个年款，投诉指数占比分别为 22%、20% 和 13%；五年以上的老车型投诉占比只有 15%。

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 28%。其中，车机故障的投诉率接近 1/3。发动机和变速箱投诉指数紧随其后，投诉率分别达到了 25% 和 18%。其中，速腾的发动机异响和探岳的发动机油耗高/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

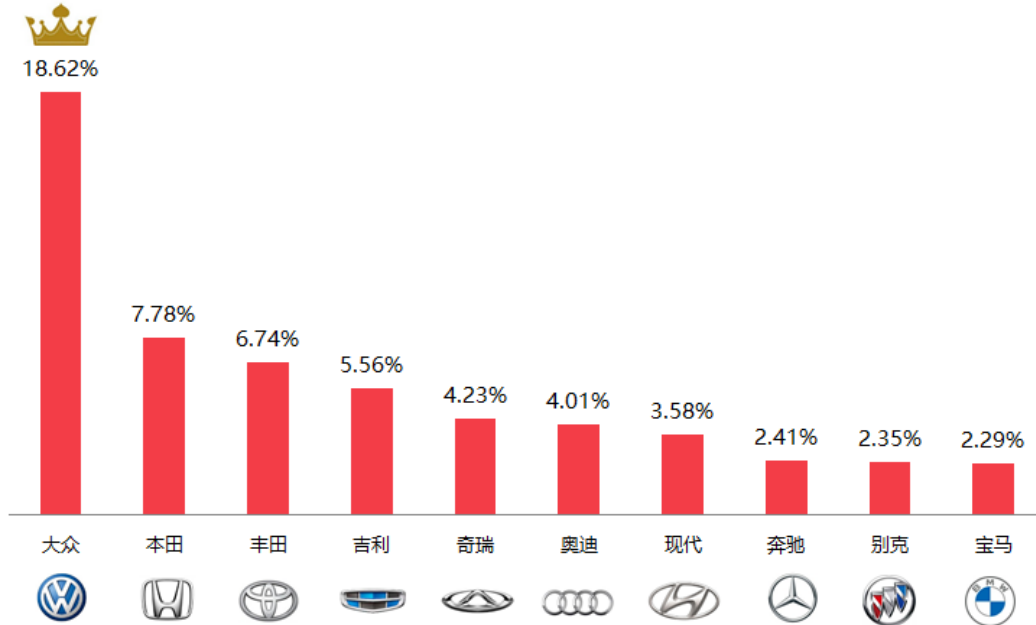
因近期集中事件多发,今年1-6月车型投诉指数TOP20的多数车型同比都出现了上涨。相比于去年同期,今年1-6月的TOP20榜单排名也发生了不小的变化。其中,探岳投诉指数同比增长了167.25%,攀升至第一。另外,宝马3系的投诉指数同比增长了二十多倍,进入TOP20。与此同时,迈腾和奥迪A6L的投诉指数同比分别下滑了97.27%和83.63%,成为了TOP20中同比下滑最大的两款车型。

1-6月份的车型投诉榜单TOP20中,合资车型达到了17款,大众成为TOP20中入围车型最多的品牌,5款车型上榜。4款车型上榜的丰田紧随其后。自主车型有3款入围TOP20。其中,1-6月份投诉指数增长了99.61%的艾瑞泽5,是自主车型中投诉指数增长幅度最大的;嘉际以同比增长66.38%的成绩跃居第十二位。

车型	投诉指数		同比	典型投诉问题
	21年1-6月	20年1-6月		
探岳	1718.55	643.05	167.25%	颗粒捕捉器堵塞,车灯不亮
迈腾	1050.25	532.40	97.27%	机电单元故障,变速箱异响
速腾	1300.00	1021.95	27.21%	变速箱异响,发动机异响
途观L	958.50	414.05	131.49%	机电单元故障,变速箱顿挫,发动机油耗高
雷凌	761.10	289.80	162.63%	变速箱顿挫
飞度	729.00	564.60	29.12%	发动机异响
雅阁	608.55	470.55	29.33%	发动机漏油,转向系统卡滞
标致408	592.45	874.40	-32.24%	发动机烧机油/故障灯亮
卡罗拉	574.55	348.00	65.10%	变速箱顿挫
奥迪A4L	511.80	471.35	8.58%	发动机漏防冻液,变速箱异响
宝来	490.20	412.95	18.71%	发动机异响,制动系统异响
嘉际	471.85	283.60	66.38%	服务流程不完善
领动	454.60	516.20	-11.93%	变速箱异响,转向系统异响
奥迪A6L	448.80	244.40	83.63%	机电单元故障
凯美瑞	440.30	135.10	225.91%	仪表盘开裂
宝马3系	437.80	17.80	2359.55%	发动机烧机油
本田CR-V	431.45	139.70	208.84%	悬架吃胎偏磨
瑞虎8	402.90	288.25	39.77%	变速箱异响,车灯不亮,发动机抖动
艾瑞泽5	383.85	192.30	99.61%	车身生锈
RAV4荣放	367.10	383.85	-4.36%	发动机机油增多

二、汽车品牌投诉指数分析

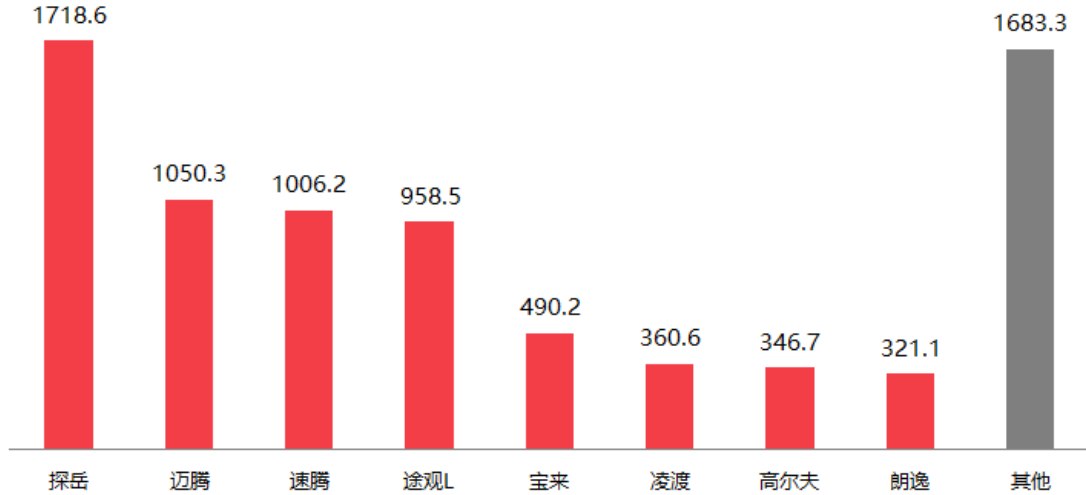
在1-6月投诉指数品牌榜上，大众继续位居榜首，投诉指数达到了7935.3。困扰车主多时的迈腾变速箱顿挫异响问题仍然频发的同时，途观L的颗粒捕捉器堵塞堵塞投诉也居高不下。本田紧随大众之后位居第二位。飞度发动机冷启动异响、雅阁的发动机漏油、转向系统卡滞等问题都遭到了很多车主的投诉。中国本土品牌吉利排在了第四位。吉利嘉际搭载的车机系统卡顿无法升级、服务不完善问题成了吉利最大的问题。



1-6月投诉指数TOP10中，吉利和奇瑞两个自主品牌上榜。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1-6月投诉指数分析

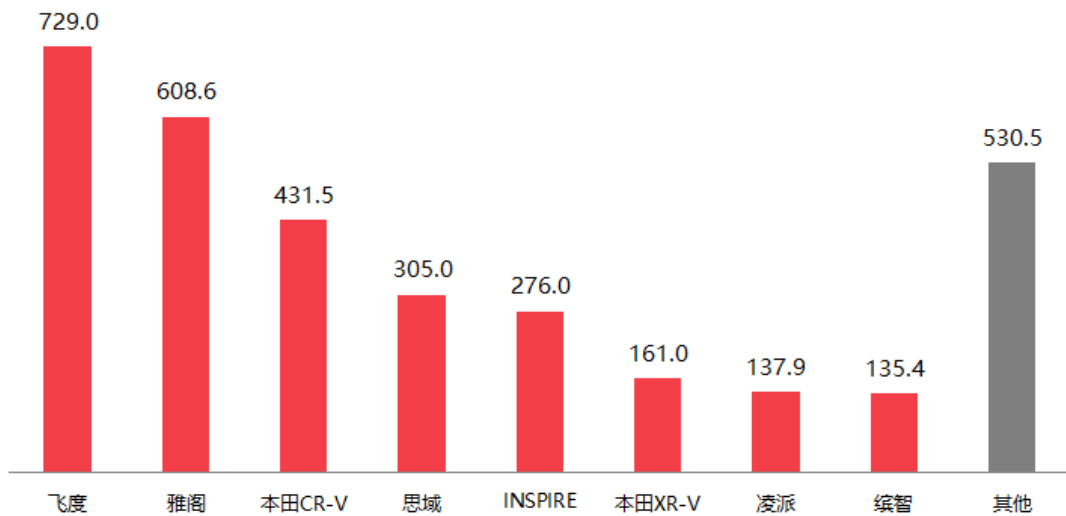
1-6月份，大众品牌的投诉指数同比小幅上涨，投诉指数依然大幅高于其他品牌。一方面，大众是中国汽车市场上保有量和销量最大的品牌，不可避免地导致大众的投诉指数高于其他品牌。另一方面，近期曝出的颗粒捕捉器阻塞问题遭到了众多车主的投诉，进一步推高了大众的投诉指数。



具体来看，探岳成为大众投诉指数最高的车型，迈腾、速腾、途观L和宝来分裂了前五位。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、速腾变速箱异响问题的投诉也居高不下。

（二）本田品牌1-6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，投诉指数同比上涨了7%。1-6月份，飞度和雅阁的投诉指数同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广汽本田和东风本田，一汽-大众的1-6月份投诉指数接近上汽大众的两倍。

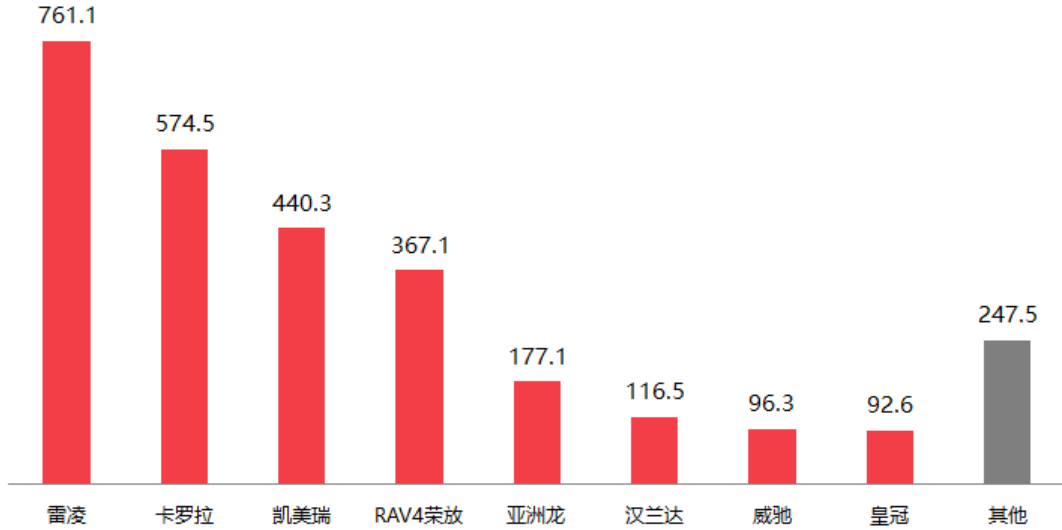


从本田的投诉车型分布来看，飞度、雅阁和本田CR-V高居前三位，三款车型的合计投诉率达到了53%。飞度的发动机冷启动异响是本田最大的问题，雅阁和本田CR-V的悬架吃

胎偏磨问题也遭到了众多车主的投诉。

(三) 丰田品牌1-6月投诉指数分析

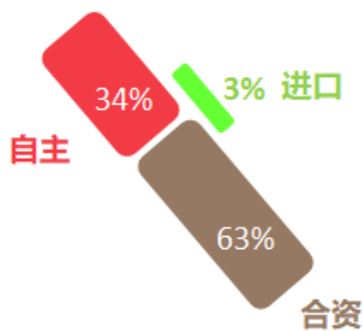
本月，丰田品牌的投诉指数环比大幅上涨，超过吉利、现代跃居第三。投诉指数同比上涨了76.7%。1-6月份，雷凌，卡罗拉和凯美瑞的投诉指数同比都大幅增长，成了丰田排名升高的主要原因。



细分到丰田的各个车型来看，雷凌、卡罗拉和凯美瑞的投诉总数占比为61.8%。其中雷凌和卡罗拉的变速箱顿挫异响问题由来已久，且最为严重，成了丰田投诉指数排名升高的罪魁祸首。

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，且投诉占比同比小幅增高至63%。自主品牌车型的投诉指数由上约的42%下降至34%。由于保有量有限，进口品牌的投诉指数占比依然很低，投诉指数占比仅为3%。



类别	投诉指数	占比
合资	26646.1	63%
自主	14692.2	34%
进口	1280.4	3%

(一) 重点合资车企投诉指数分析

1-6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。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，使得一汽-大众整体投诉指数远高于上汽大众。因为吉利嘉际搭载的车机系统卡顿无法升级、服务不完善问题，吉利汽车紧随上汽大众之后位居第三。



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七位，问题频发的领动、途胜和ix35是北京现代的主要问题所在。拜深受变速箱异响问题的雷凌所赐，广汽本田稍高于长城汽车位居第八。长城汽车和东风本田位居第九和第十。INSPIRE和本田CR-V的悬架吃胎偏磨问题是东风本田的痛点。长城汽车旗下虽无投诉过高的车型，但较为丰富的产品线成了其上榜的理由。

(二) 自主车企投诉指数分析

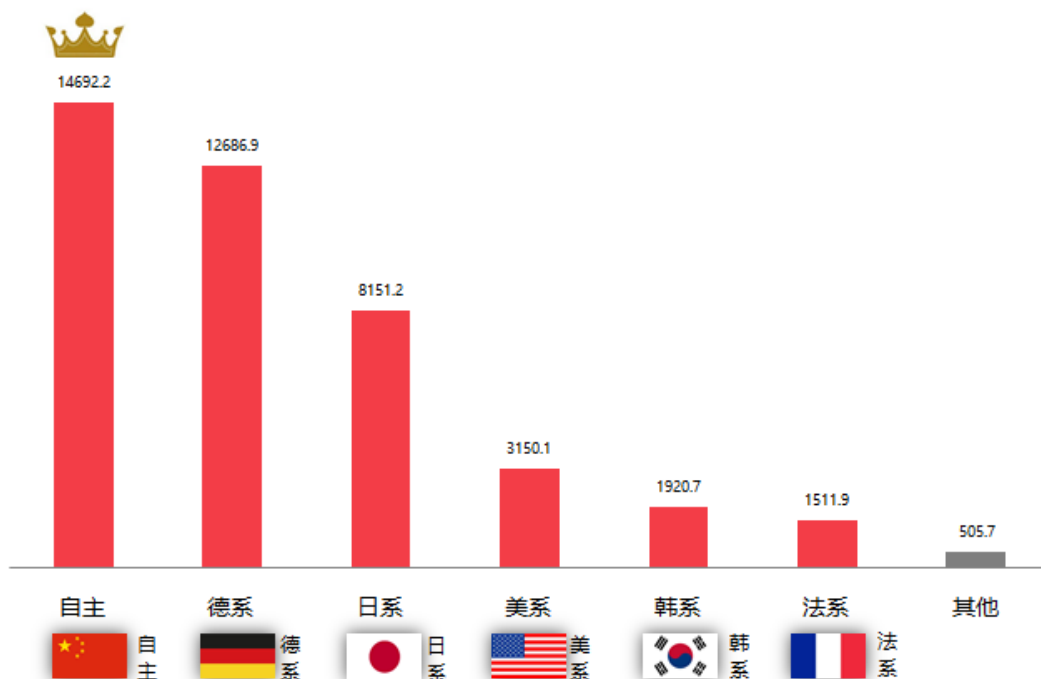
1-6月份，自主车企的投诉指数排行变化较大。吉利汽车排名自主第一位，吉利嘉际搭载的车机系统卡顿无法升级、服务不完善问题，使吉利汽车以略高于奇瑞汽车的优势位居第一。奇瑞汽车紧随吉利之后位居第二，艾瑞泽5和瑞虎8较高的投诉指数是其上榜的主要原因。长城汽车和长安汽车分列三到四位，但两个车企曾遭到集中投诉的车机问题已经很少再接到投诉。



更值得一提的是，自主车企投诉指数排行中第四名是一个节点。广汽乘用车虽位居第五位，但投诉指数还不及第四位的长安汽车的一半。

四、汽车品牌国别投诉指数分布

从1-6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。

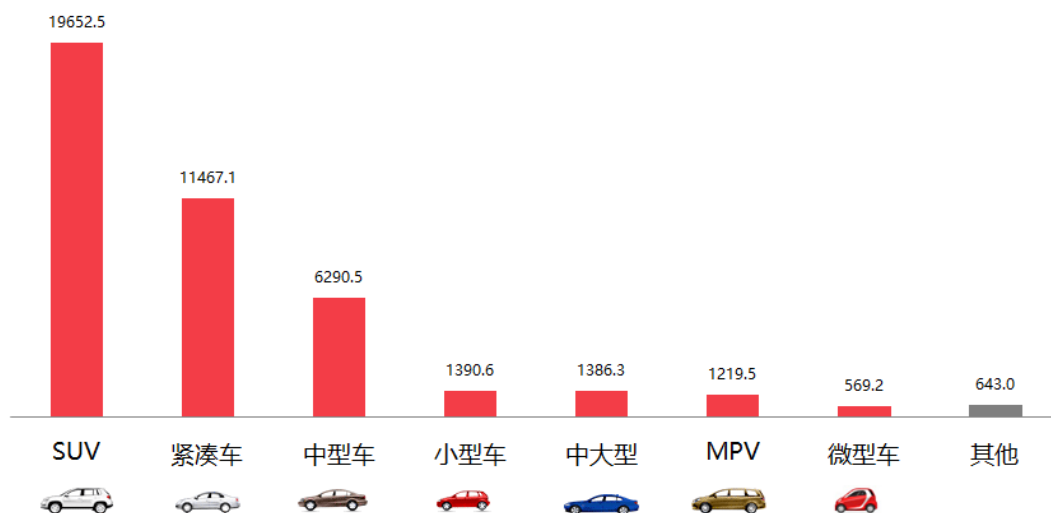
车系	汽车厂商	典型投诉问题
	吉利汽车	嘉际车机系统版本老旧无法升级
	南北大众	变速箱顿挫异响、颗粒捕捉器堵塞
	广汽本田	飞度/缤智发动机异响
	上汽通用	雪佛兰克鲁泽发动机异响
	北京现代	领动变速箱顿挫异响
	东风标致	标致408发动机烧机油/故障灯亮

日系车的投诉指数排名第三，投诉指数同比上涨了17%。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。

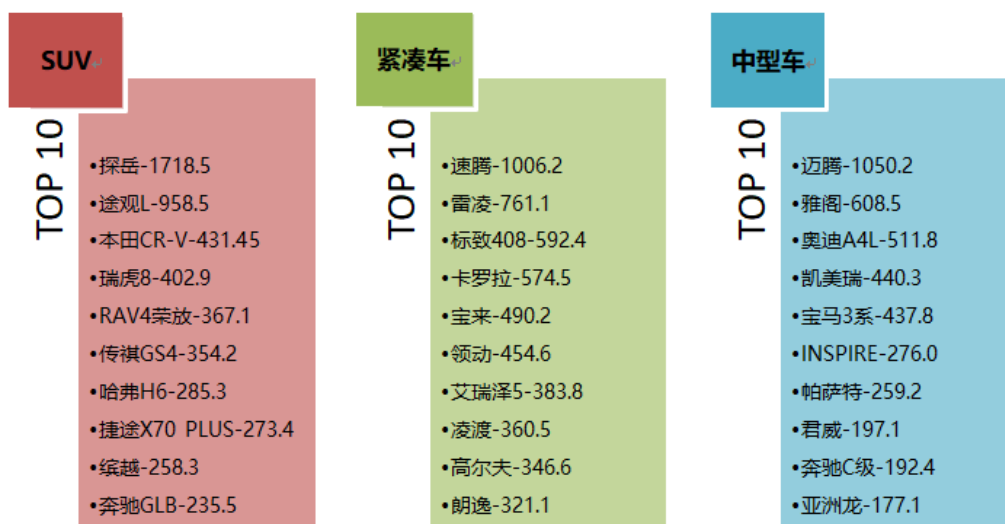
五、细分车型投诉指数分布

从细分车型投诉指数来看，1-6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46.1%。紧凑型车紧随其后，投诉指数占比达到了26.9%。中型车的投诉指数排

在第三，投诉率占比为14.7%。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%。



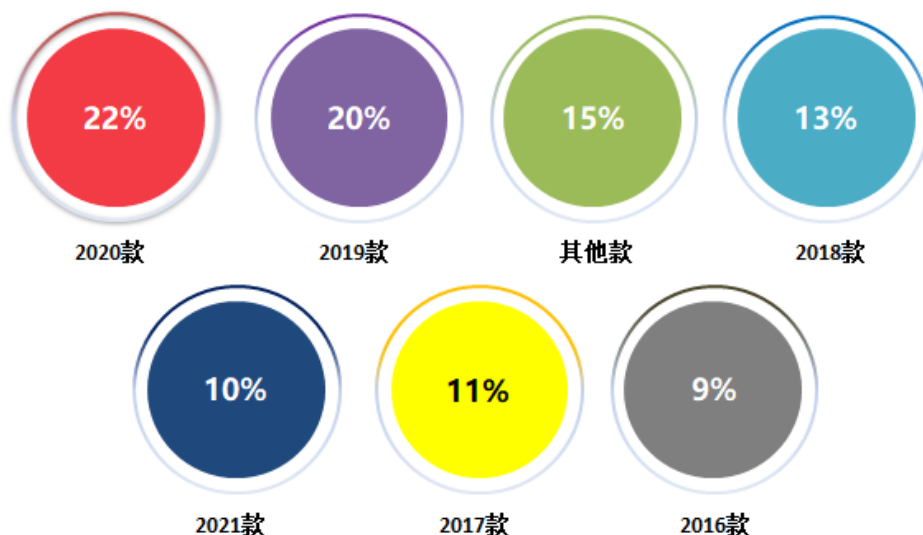
从具体的细分车型投诉榜单来看，各大细分市场的热销车型悉数入围TOP20。具体来看，因近期集中事件爆发，探岳取代星越登顶SUV车型投诉指数榜首。紧凑型车投诉指数榜上，第一位被深受发动机和变速箱异响困扰的速腾占据。丰田“双子星”雷凌和卡罗拉分别位居第二和第四位，两款车型搭载的CVT变速箱顿挫异响成了“罪魁祸首”。标致408投诉指数同比虽有所下降，但发动机漏油/故障灯亮问题使其位居第三位。宝来身居第五位，发动机和制动系统异响遭到了车主的集中投诉。中型车投诉指数榜单中，大众迈腾排在榜首，本田雅阁和奥迪A4L紧随其后。这几款车型都遭到了集中投诉。



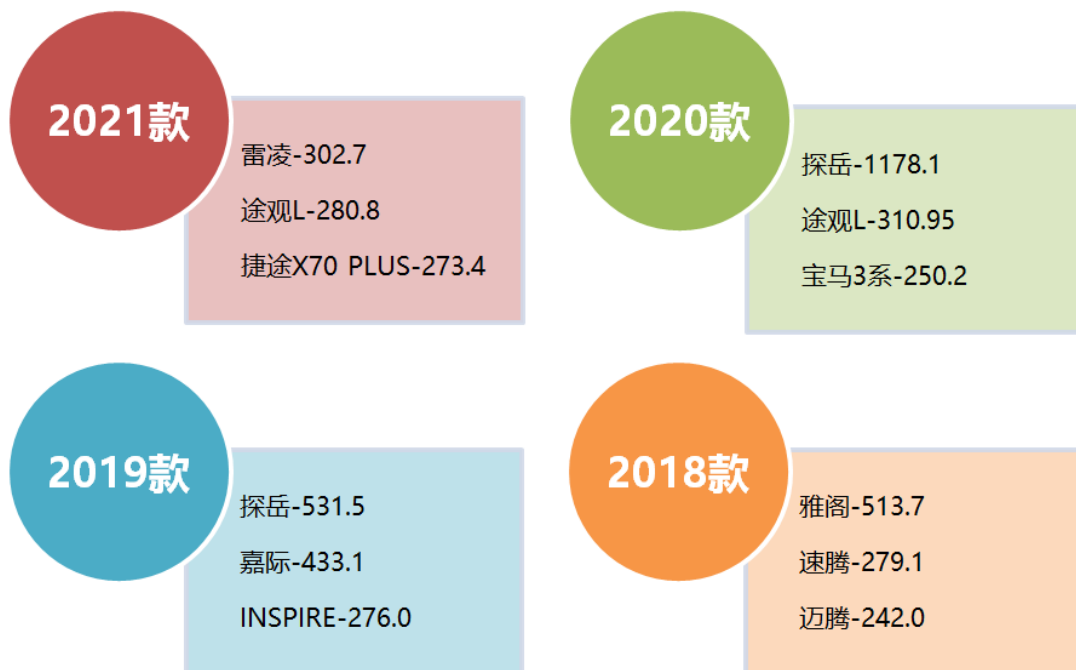
6、车款投诉指数分布

六、车款投诉指数分布

从投诉车款来看，2020款取代2019款成为投诉指数最高的年款，投诉占比大幅上涨至22%。其中，探岳、雅阁和嘉际是投诉指数最高的车型。大众探岳和大众途观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%。吉利嘉际、大众探岳和本田INSPIRE是投诉指数最高的三款车型。

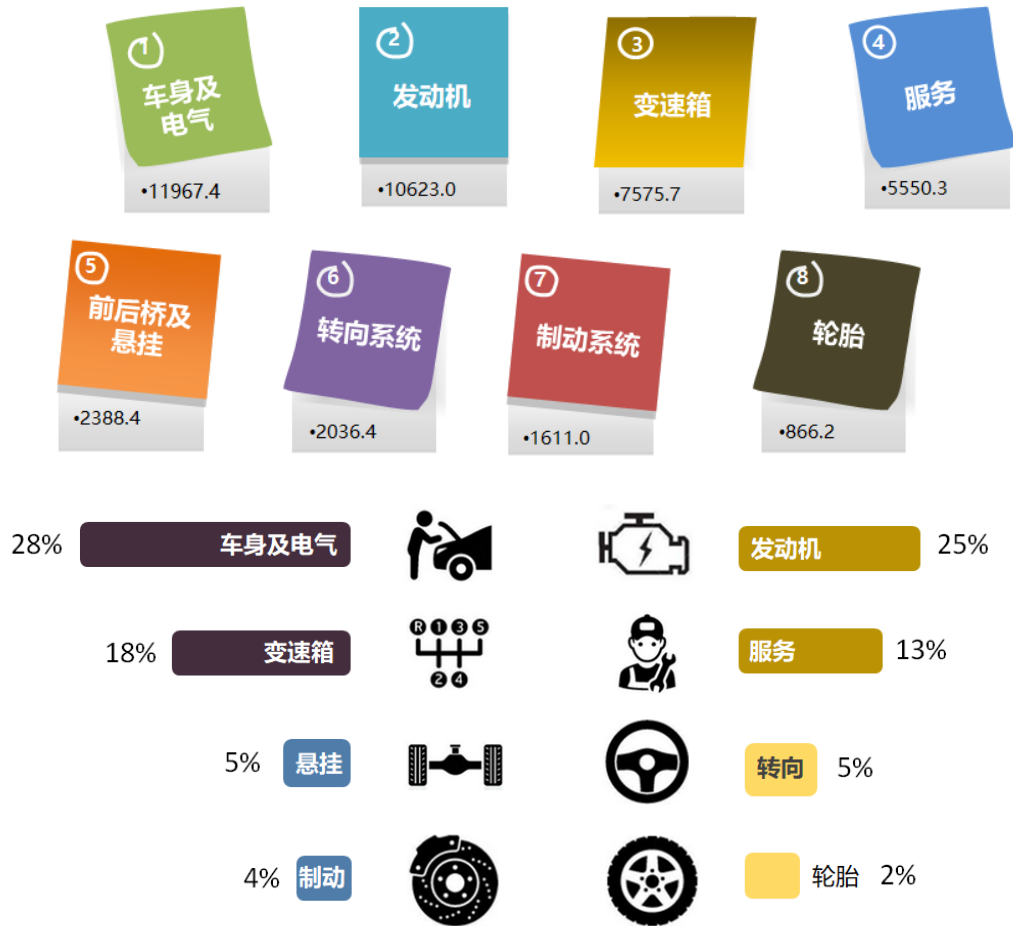


需要指出的是，各个年款中投诉最多的车型基本都因各自问题遭到了车主的集中投诉。其中，因颗粒捕捉器原因，大众探岳等车型的投诉指数呈爆发式增长，但近期已有所缓解。



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 28%。发动机问题紧随其后，投诉占比达到了 25%。变速箱问题位居第三，投诉占比达到了 18%。服务类投诉排在第四，投诉占比为 13%。其他问题的投诉指数普遍较少，投诉占比均未超过 5%。



大众探岳是车身电气类投诉指数最高的车型，车灯不亮的问题遭到了车主的集中投诉。丰田凯美瑞位居第二，仪表盘及其他部件开裂是其上榜的主要原因。大众探岳和本田飞度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大众探岳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，吉利嘉际的服务投诉指数很高。这是由于吉利在嘉际的车机升级方面始终未能满足老车主的需求，从而遭到了广大老车主的集体抱怨，进而使其位居服务投诉排行第一。

数据来源: 汽车门网

时间周期: 2021.1.1-2021.6.30

制作单位: 汽车门网·数据部