

# 汽车门网 6 月汽车投诉分析报告

2017 年 7 月 4 日

日前，专业汽车投诉平台汽车门发布了 6 月份的汽车投诉分析报告。过去的一个月中，汽车门共搜集到车主有效投诉信息 4003 宗，环比增长 55.5%。本月收集的投诉信息共涉及 397 个车型，相比上月增加了 23 个车型。其中，投诉量达两位数（含）以上的车型达到 87 个，比上月增加了 15 个。

就 6 月的投诉榜单来看，合资品牌的投诉量仍占据主导地位，但投诉量占比有所增加，而自主品牌的投诉量相应降低。就品牌国别而言，中国品牌的投诉量仍高居首位，美系品牌继续保持第二，德系品牌的投诉量则超过日系品牌，日系退居第四位。

SUV 仍是投诉量最大的细分车型，紧凑型轿车紧随其后。车龄在一年内的 2016 款车型仍然是消费者的主要投诉对象，车身及电气、发动机、变速箱、售后服务等是困扰车主的主要问题。

编者注：

**数据来源：**汽车门网及其他网络平台

**制作单位：**汽车门网-数据部

以下是报告详细内容：

2017年6月汽车投诉车型TOP20

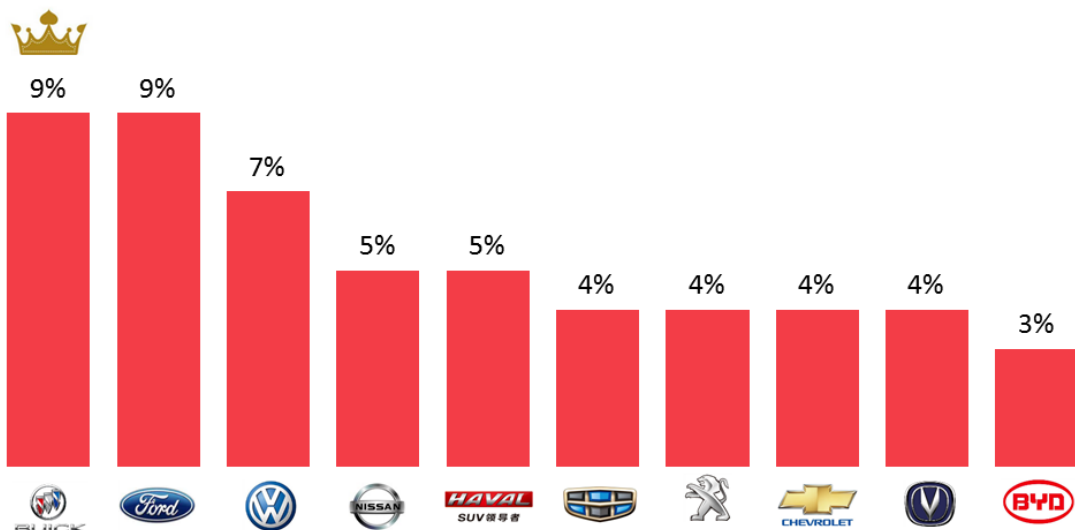
车型	投诉量		环比	典型投诉问题
	6月	5月		
蒙迪欧	143	106	35.00%	车内异味, 变速箱顿挫
哈弗H6 Coupe	122	134	-9.00%	导航老旧
福克斯	88	68	29.00%	变速箱故障, 发动机故障
标致408	85	55	55.00%	轮胎鼓包, 发动机烧机油
凯越	84	78	8%	中控台仪表台脱胶
英朗	77	70	10.00%	发动机漏油, 离合器故障
宝来	76	16	375.00%	排气管无隔热后备箱烧糊
轩逸	73	54	35.00%	发动机烧机油, 变速箱故障
科鲁兹	69	85	-19.00%	离合器异响
博越	67	53	26%	变速箱换挡异响
昂科威	64	28	129.00%	变速箱异响
传祺GS4	57	60	-5%	变速箱换挡异响、顿挫
翼虎	56	51	10.00%	固特异轮胎起皮
明锐	52	23	1.26	车内异味, 变速箱异响
风光580	49	21	133.00%	发动机异响, 车身异响
瑞风S3	48	35	37%	啃胎, 发动机漏油、异响
宋	46	40	15.00%	发动机、离合器怠速异响
君越	45	18	150%	空调冷风异味, 变速箱加速异响
自由光	45	24	88.00%	发动机烧机油
众泰T600	43	41	5%	发动机、车身异响

数据来源：汽车门网及其他网络平台

汽车门网www.qichemen.com

从6月份的投诉榜单来看, 绝大多数被投诉车型的投诉量均有所增长, 只有哈弗H6 Coupe、广汽传祺GS4和科鲁兹三款上榜车型的投诉量下降。由于投诉增长量的不同, 6月份的TOP20榜单也发生了明显变化。蒙迪欧已经超过哈弗H6 Coupe成为最让消费者“不省心”的车型; 原本不在投诉榜单TOP20之内的宝来, 6月份的投诉量激增375%, 成为投诉增长量最大的车型。综合投诉反馈来看, 发动机和变速箱是消费者投诉的集中问题。

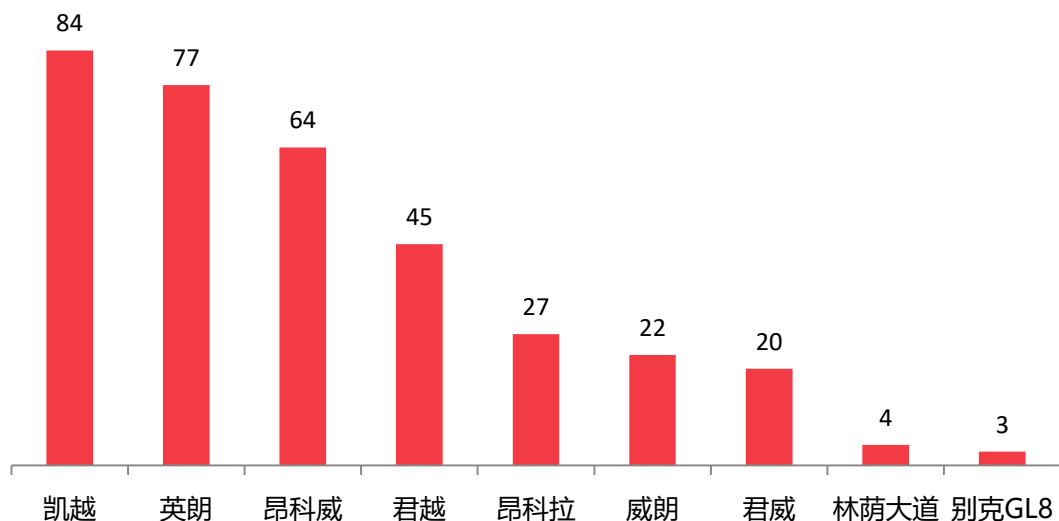
### 一、汽车投诉品牌分布



从被投诉的品牌来看，美系两大品牌别克和福特高居榜首。相对于销量更大的大众和日产，别克和福特的投诉率要远高于对手，产品质量还有待提高。值得一提的是，销量增速迅猛的哈弗、长安和帝豪等品牌的投诉率都低于别克、福特等主流合资品牌，从侧面表明了中国自主品牌在产品质量层面的进步。

#### （一）别克品牌重点投诉车型分析

6月份，汽车门共收集到涉及别克品牌的投诉346例，共涉及8款车型。其中，凯越、英朗和昂科威收到的投诉最多，而林荫大道和GL8收到的投诉最少。林荫大道投诉少的主要原因是多年前已停产，且销量不高，保有量不大，有限的投诉多为备件不足所致。而稳居合资MPV榜首的GL8投诉少也从侧面证明了其出色的品质，热销不无道理。



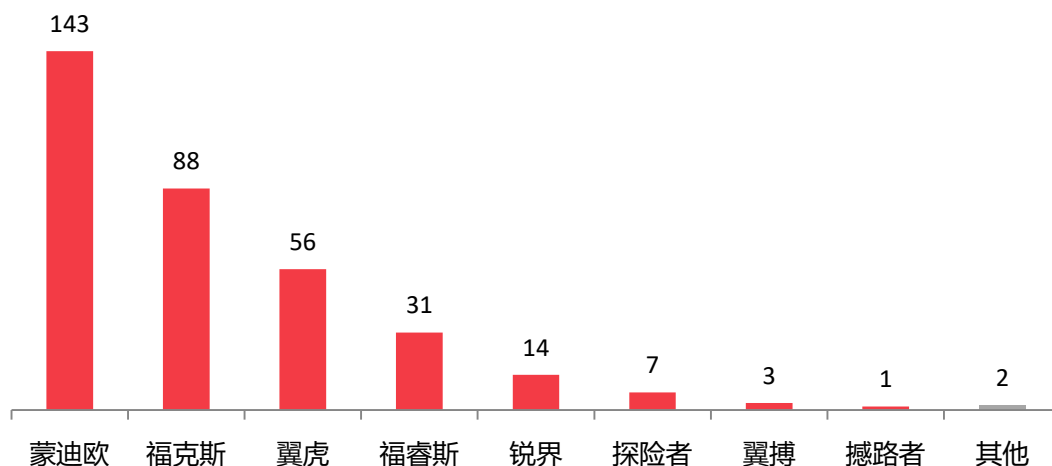
别克品牌的投诉主要集中于车身附件及电气系统、变速箱抖动、发动机漏油、点火线圈故障、仪表盘开裂、车内异味等原因。其中，凯越的投诉集中于仪表台开裂以及其他小毛病等产品质量问题；英朗的投诉主要在于变速箱故障、发动机漏油、异响、车身稳定控制系统故障等；昂科威的问题集中于变速箱顿挫异响。

凯越、英朗和昂科威堪称别克的三大销量支柱，巨大的销量下，三款车型的高投诉率也可以理解。如果说凯越的问题在于车型较老，但英朗和昂科威的GF6变速箱确实值得关注。

业内一直在质疑通用第三代 GF6 变速箱的缺陷问题，不管通用官方是否承认，大量的变速箱投诉已经说明了该变速箱的可靠性堪忧。

### （二）福特品牌重点投诉车型分析

福特 6 月的投诉量与别克相同，都达到了 346 例，而涉及的车型也更加广泛。其中，蒙迪欧接到的投诉最多，达到了 143 例；福克斯和翼虎紧随其后，投诉量分别达到了 88 例和 56 例；翼博和撼路者最少，分别只有 3 例和 1 例。想想两款车型的销量，基本可以理解。

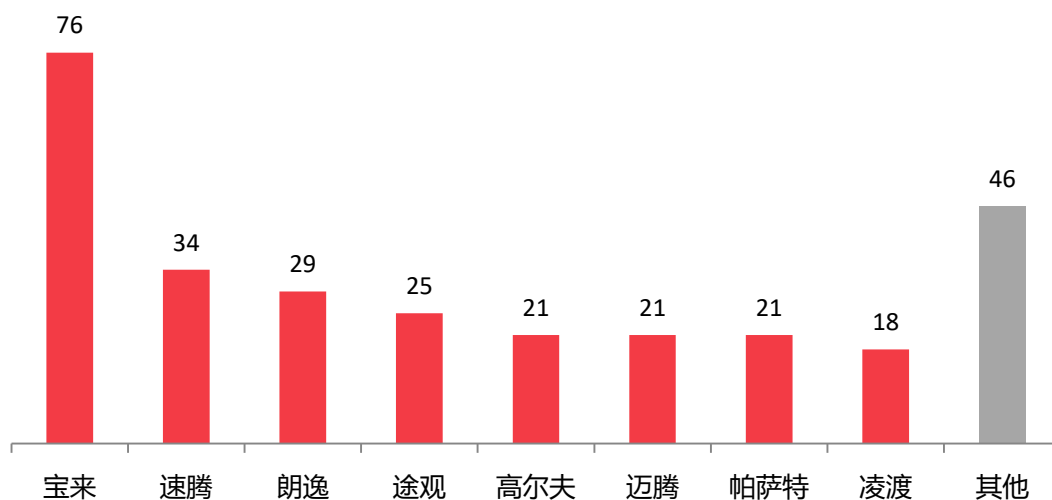


福特品牌的投诉主要集中于变速箱顿挫、异响等故障、车内异味、发动机故障、车身附件及电气系统等问题。蒙迪欧的主要问题仍集中在车内异味和发动机故障；福克斯的主要集中投诉问题在于变速箱顿挫异响，翼虎的主要问题在于发动机故障、车内异味和啃胎。

目前，蒙迪欧等车型的车内异味以及福克斯变速箱的抖动顿挫已经成为多年的问题。虽然福特官方就异味问题给出解释并进行了改进，但老车主的问题仍待解决。而对于福克斯的双离合变速箱，除了延保并没有切实可行的办法。已知的是，福特已经放弃了双离合变速箱。

### （三）大众品牌重点投诉车型分析

相对于别克和福特，大众品牌的产品投诉要少得多，绝大多数车型的月均投诉量都在 20 例左右。而在 6 月的投诉中，大众全新宝来“强势”登场，投诉量达到了 76 例，超过了第二的速腾和第三的朗逸投诉量之和。



从具体问题来看，大众品牌的投诉问题主要集中在后备箱隔热层缺失、变速箱顿挫等方

面。其中，投诉量最大的宝来主要问题集中于后备箱隔热层的缺失；速腾的主要问题在于发动机故障；朗逸的问题比较分散，单项故障的投诉量较低。

多年以来，大众的销量一直稳居各大厂商之首。如果说 DSG 在节省成本的同时还提升了燃油效率，后备箱隔热层的缺失就不应该了。希望大众尽快修复这一设计缺陷。

## 二、汽车投诉品牌类型分布

### 自主品牌投诉增量，合资仍占大头

5月汽车投诉中，合资车投诉量占据主导地位，占比55%，涉及35个品牌；自主车投诉量占比43%，涉及41个品牌；进口车型投诉量少，仅占比2%，这与其较少的销量脱不开关系，但投诉车型较丰富，涉及21个品牌。



类别	投诉量	占比
合资	2283	57%
自主	1637	41%
进口	83	2%

在 6 月份的 4003 例投诉中，合资品牌的投诉量达到了 2283 例，占比达到 57%，环比上升了 2%，投诉比重仍占主导地位。自主品牌的投诉量达到了 1637 例，占比 41%，环比下降 2%。而进口品牌的投诉量较少，2%的投诉占比也可忽略不计。三类品牌的投诉比例也基本符合其新车销量的比重。

#### （一）合资品牌重点投诉车企

从 6 月合资企业接到的投诉量来看，上汽通用、长安福特明显多于其他合资车企。这也与上汽通用和长安福特旗下多款车投诉量大直接有关。东风日产的上榜则拜旗下多款老车型的 CVT 变速箱故障所赐。东风标致上榜的主要原因在于旗下销量较好的 408、3008 以及刚上市的 4008 各种产品质量问题的贫乏。宝来后备箱隔热层的设计缺陷直接将一汽-大众送上榜单。

值得一提的是，一向以产品质量著称的丰田和本田的在华合资车企并未上榜，也印证了两个品牌的产



品质量绝非传言。另外要指出的是，虽然销量遥遥领先，但大众在华的两大车企的投诉率明显少于竞争对手，大众品牌的产品质量可见一斑。

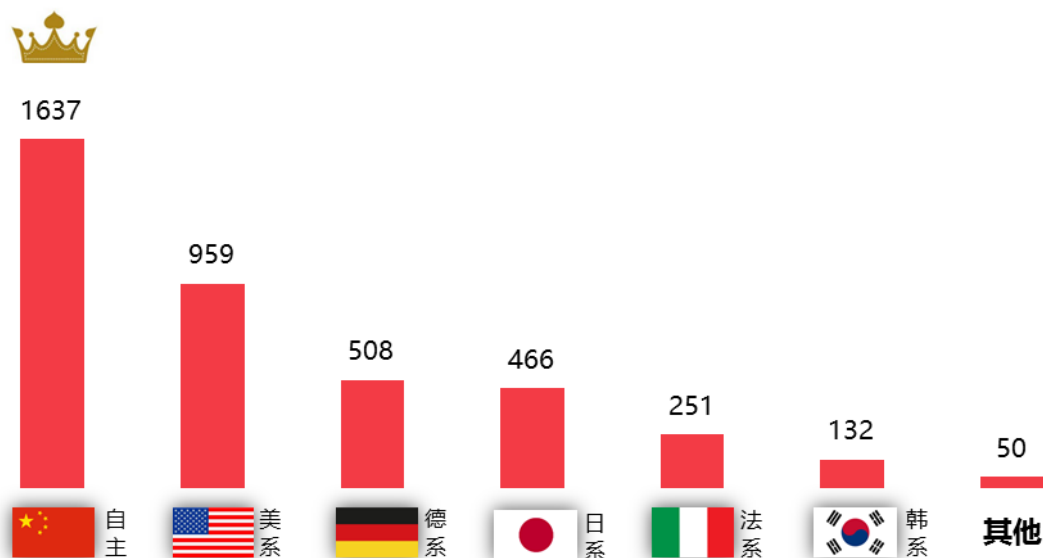
### （一）自主品牌重点投诉车企

相对于质量问题贫发的合资品牌，曾经问题重重的自主品牌的投诉量明显少了很多。这份榜单中，长城汽车、吉利汽车和长安汽车两个自主车企位列前两名。究其原因，两大车企近年来的销量突飞猛进，哈弗旗下的 H6 和帝豪旗下的 EC7 都是各自细分市场的标杆车型。在巨大的销量和保有量前提下，长城、长安和吉利的上榜自然不会大惊小怪。

总体来看，上榜的六大自主车企也是目前发展得最好的车企。目前，长城汽车和长安汽车的销量已经逼近长安福特，从投诉率来看，两大自主车企要明显低于长安福特。这也从侧面印证了产品质量才是企业发展之本。



从投诉车型的国别来看，6月份中国品牌的投诉量达到了1637例，美系品牌紧随其后，达到了959例，德系品牌6月份的投诉量超过了日系品牌。目前，国内市场销量比重最大的自主品牌投诉率仍然高居榜首，但与合资品牌的差距正在缩小。



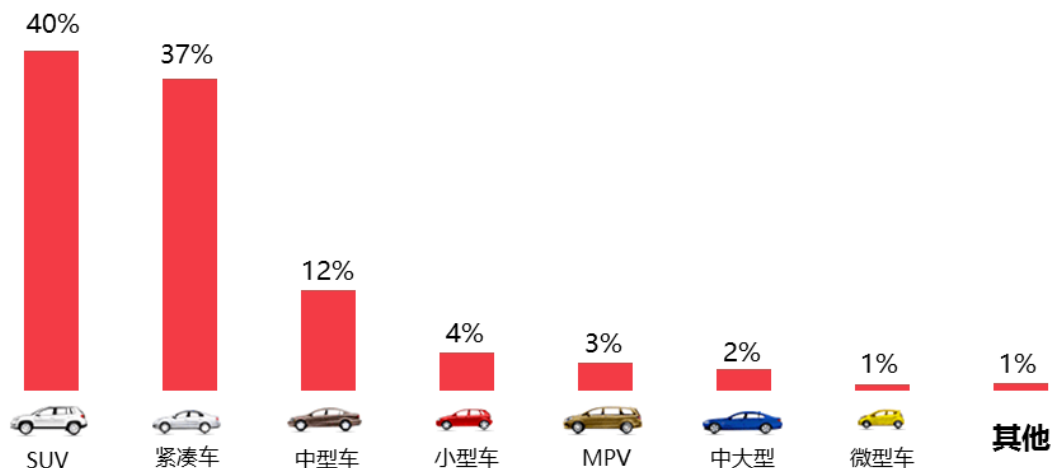
值得一提的是，销量低于德系品牌、与日系品牌不相伯仲的美系品牌的投诉量要远高于德系品牌和日系品牌，也表明美系品牌的产品质量确实有待提高。虽然法系和韩系品牌的投诉量排名靠后，但考虑到法系品牌和韩系品牌日渐边缘化，也印证了与前几系品牌在销量上的差距。

车系	汽车厂商	典型投诉问题
		哈弗 H6Coupe 导航老旧问题持续发酵
		凯越仪表台脱胶，英朗变速箱故障、发动机漏油
		宝来异军突起，排气管无隔热烧糊后备箱
		轩逸发动机烧机油迟迟得不到解决，CVT 变速箱故障
		标致 408 轮胎鼓包，发动机烧机油问题重重
		喜欢搞几世同堂，结果车型太多成拖累

从国别具体车型的投诉量来看，哈弗 H6 的导航问题成为消费者不满的主要原因。也从侧面说明了哈弗 H6 在动力系统和装配工艺等方面的可靠。美系品牌的代表车型凯越的问题在于车型老旧，装配质量欠佳；另外，英朗的变速箱和发动机故障也让这个销量支柱不太让人放心。德系品牌的代表宝来的问题在于厂商的产品设计，相对于更严重的动力缺陷，宝来的问题要简单一些。日产是最早将 CVT 变速箱引入国内的日系代表，但早期的 CVT 变速箱的问题也持续至今。虽然投诉量最少，但韩系品牌的现代投诉几乎涉及到了所有车型，一向以可靠的产品著称的现代，品质正在被自主品牌超过。

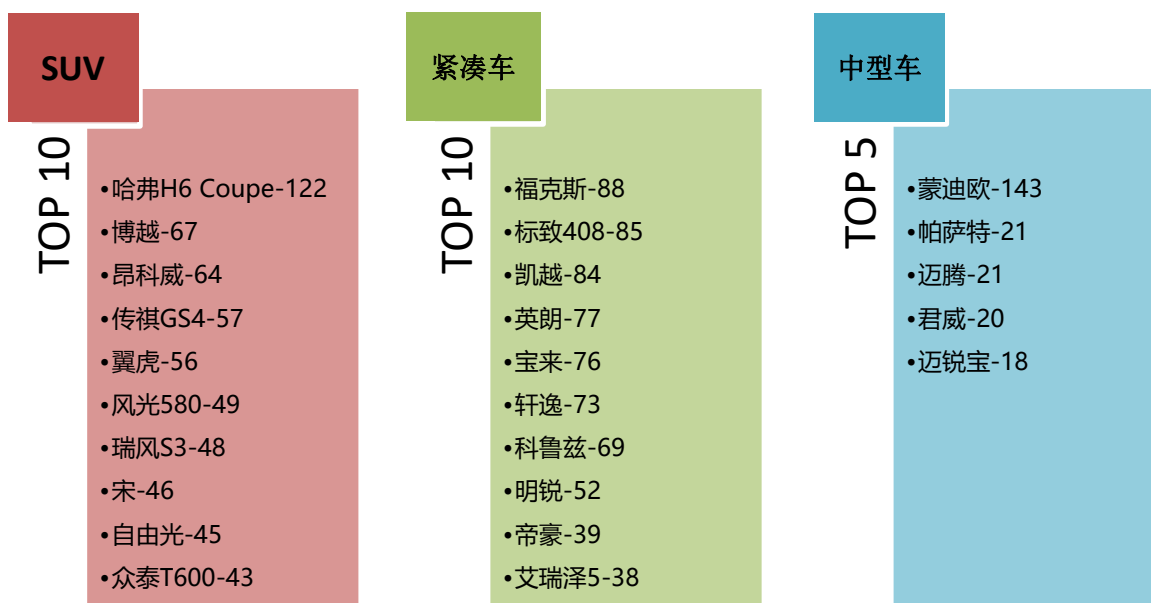
#### 四、汽车投诉车型分布

从具体的细分车型来看，SUV 和紧凑型轿车的投诉量高居前两位，占据总投诉量的近 8 成。究其原因，持续热销的 SUV 和市场当量最大紧凑型轿车巨大的销量衍生了较高的投诉量。依产品故障率推算，两大细分车型的投诉量属于合理结果。



相比于 5 月份，中型轿车 6 月份的投诉量上升了 1 个百分点，这点还不足以表明市场的变化。不过，随着中型轿车价格的下探，中型轿车的销量将有所增长，届时，产品质量为题或将有所提升。相对而言，小型车和微型车的投诉量显著低于 SUV 和紧凑型车，这也反映了细分市场热度的变化。可以预期的是，未来小型车和微型车的投诉量将长时间维持在较

低水平。

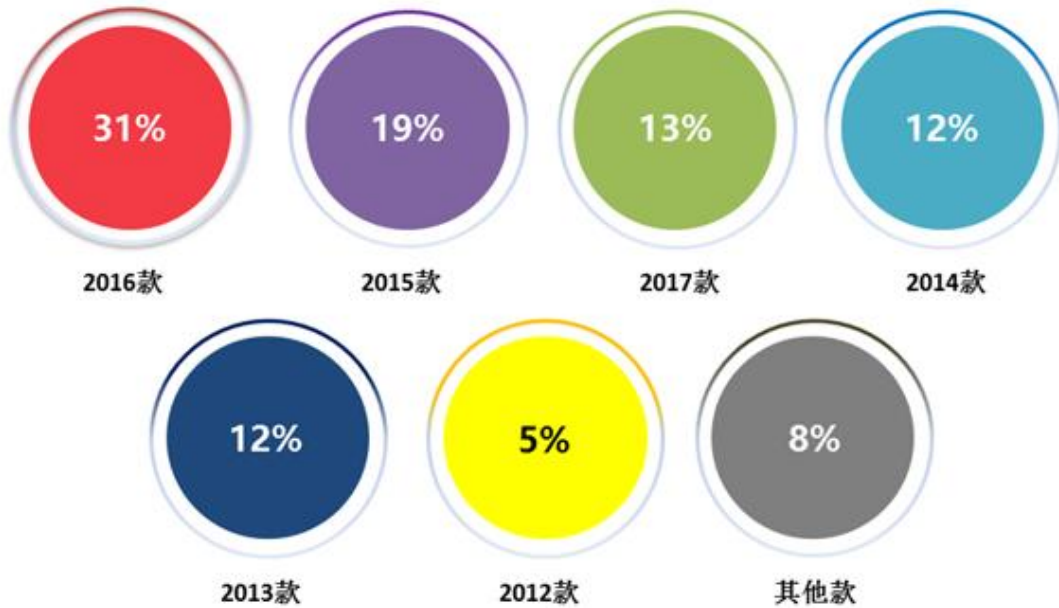


从各细分市场投诉量 TOP10 榜单来看，基本印证了前述观点，与各热销车型的销量和产品质量密不可分。这其中，要为众泰 T600 和帝豪点赞。虽然靠“借鉴”起家的 T600 亿至为人所诟病，但如此低的产品质量投诉量至少表明了众泰对待产品质量的态度。而帝豪在领军自主品牌紧凑型轿车市场的同时，产品质量确实值得信赖。

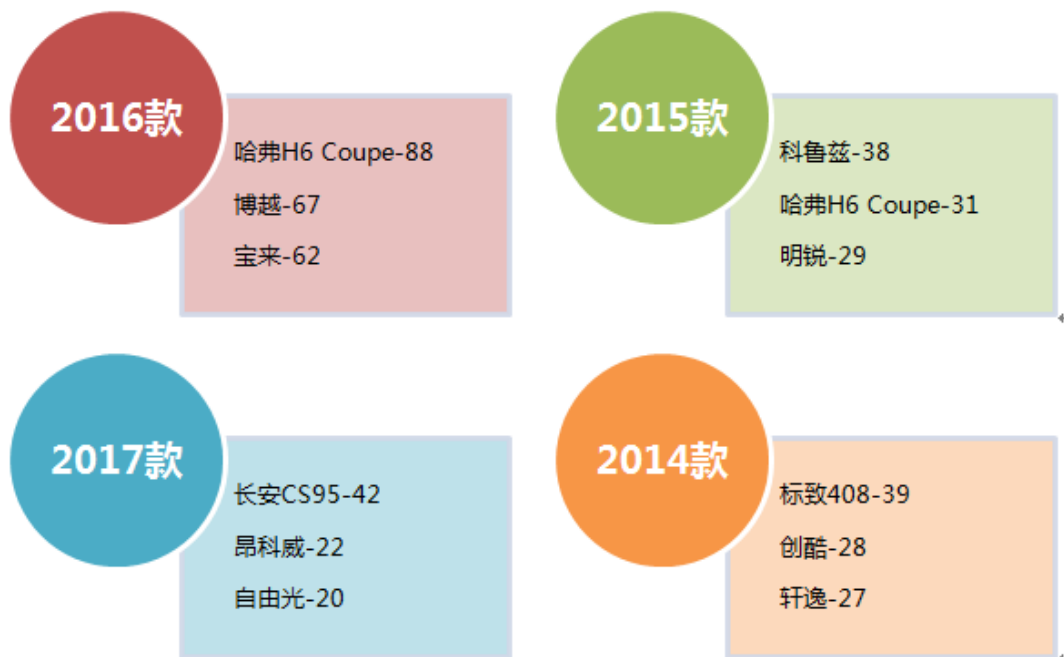
## 五、汽车投诉车款分布

从收到投诉的车龄来看，6 月汽车投诉中，2016 款车型投诉量仍然高居榜首，达到了 31%。而随着车龄的增长，投诉率也逐渐下降。具体到投诉问题，新车的投诉主要集中在发动机、变速箱、底盘等核心部件的异响和故障问题。随着车龄的增长，发动机漏油、烧机油、空调故障、大灯、部件故障等问题开始显现。





这表明，一方面，新车的车主对爱车的关注度更高，更加呵护自己的爱车。另一方面，随着时间的发展，车主对车辆日益熟悉，与此同时，车辆易损件以及其他损耗性问题开始暴露。



具体来看，2017年的新车中，长安CS95、昂科威和自由光的投诉量高居榜首；2016款的一年新车中，H6 Coupe、博越和宝来的投诉量最大；2015款的两年车龄车型中，科鲁兹、H6 Coupe和明锐的投诉量较高；2014款的三年车龄车型中，标致408、创酷和轩逸的投诉量位居前三。从具体车龄的车型投诉量也可以看出，随着车龄的增长，投诉量呈逐渐下降趋势。

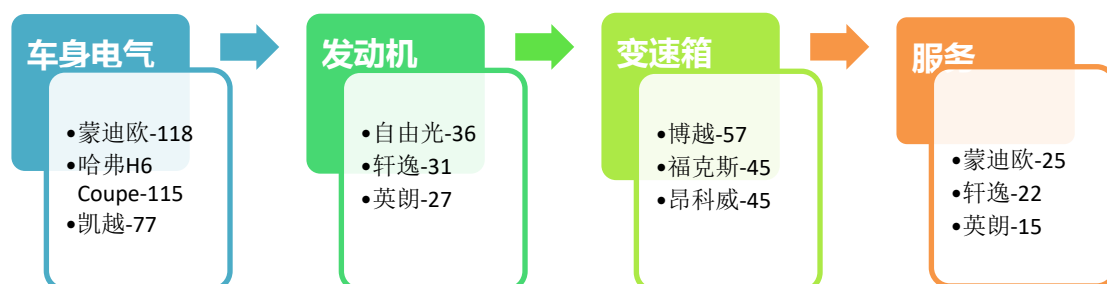
## 六、汽车投诉问题分布

汽车门网将车辆质量投诉分为发动机、变速箱、制动系统、悬架系统、转向系统、轮胎、

车身及电气和服务八大类。通过对 6 月的车型投诉量分析，投诉问题主要集中在车身及电气、发动机、变速箱和服务四个方面。



其中，车身及电气问题投诉量最高，占比接近 33%，比 5 月份上涨了近 3 个百分点。核心问题导航、音响、空调及车内异味等问题；发动机投诉分别位居第二位，占比达到 19%，比 5 月份略降 1 个百分点。车主投诉集中在发动机非正常工作层面；变速箱问题超过售后服务位列第三位，投诉的主要问题在于变速箱顿挫、异响等故障；相比于 5 月，虽然售后服务的排名下降，但实际的投诉量却显著上升。这表明，经销商服务态度差、推脱问题、不兑现承诺及销售欺诈在增多。



从主要投诉问题的具体车型分析，蒙迪欧、哈弗 H6 Coupe 和凯越的车身电气投诉最多；而自由光、轩逸和英朗是发动机投诉最多的车型；博越、福克斯和昂科威的变速箱投诉最多；蒙迪欧、轩逸和英朗的经销商服务有待提高。进一步来看，在投诉量最大的四个问题中，蒙迪欧、轩逸和英朗均占了两项，从中也反映出这几款车型的问题比其他上榜车型更严重。

## 七、投诉总结

总体而言，6 月份的车型投诉达到了 4003 例，比 5 月份显著增加。这其中，合资品牌仍是主要的投诉对象，且投诉比例略有上升，而自主品牌的投诉相应下降。不过，碍于巨大的销量，自主品牌相对于其他单一海外品牌的投诉比例仍然很高。另外值得一提的是，相对于产品质量，售后服务的投诉量在上升，汽车售后服务质量不容乐观。