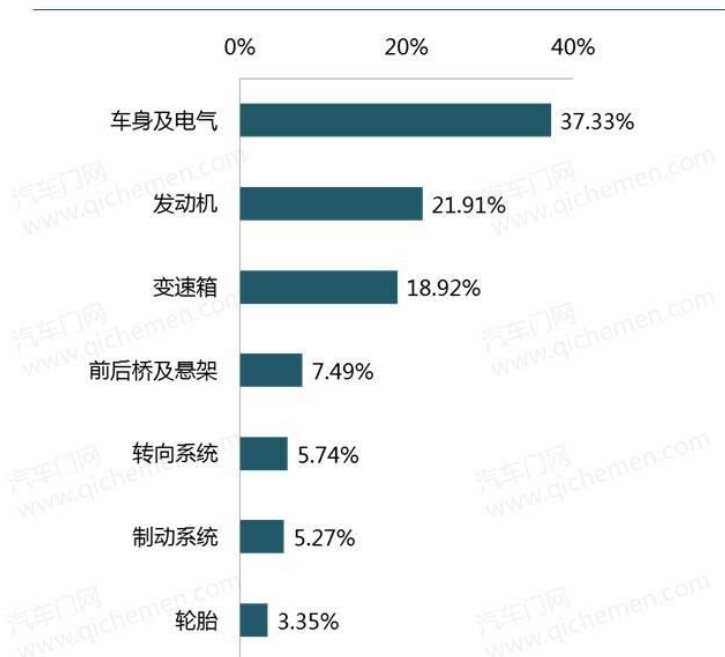


别克福特霸榜 6 月乘用车质量投诉报告

2017 年 7 月 6 日，汽车门网发布了 6 月份国内车市质量投诉报告。报告显示，6 月份国内汽车产品质量投诉呈上升姿态。上汽通用、长安福特的产品投诉量显著高于其他车企，长安福特蒙迪欧、哈弗 H6 Coupe 和福克斯位列投诉榜前三。就细分市场而言，紧凑型轿车和 SUV 仍然是投诉的重点，车身及电气系统、发动机和变速箱则是消费者投诉的主要问题。

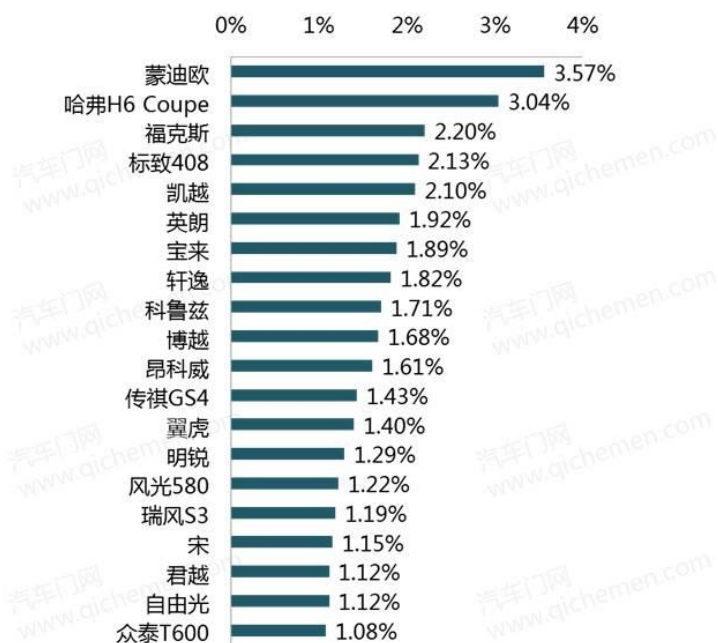
2017年6月乘用车质量投诉问题分布



6 月份的车型投诉分析显示，车身及电气系统、发动机和变速箱仍是消费者投诉的主要问题。其中，车身及电气问题投诉量最高，占比达到了 37.33%，投诉问题主要集中在蒙迪欧车内异味、哈弗 H6 Coupe 导航等问题；发动机投诉位列第二位，占比达到 21.91%，投诉问题集中在标致、福特和通用旗下热销车型的发动机故障、抖动和异响等非正常工作问题；变速箱投诉位居第三，投诉的主要问题在于福克斯、博越等车型的双离合变速箱顿挫、异响等故障。

另需指出的是，相比于 5 月，6 月份的售后服务投诉量显著上升，具体经销商服务态度差、推脱问题、不兑现承诺及销售欺诈在增多。

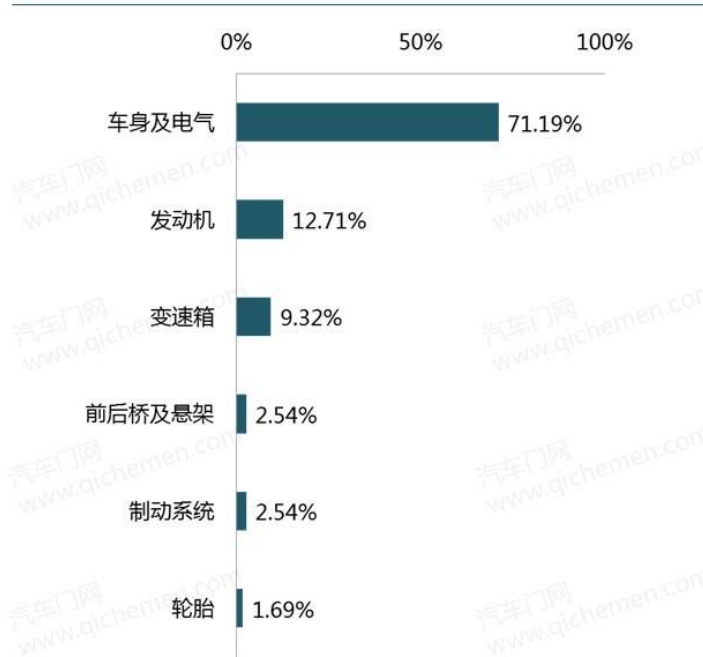
2017年6月乘用车(车型)质量投诉TOP20



在6月份的投诉榜单TOP20中，蒙迪欧和哈弗H6 Coupe仍然位列前两位，投诉量远高于其他上榜车型。与此同时，蒙迪欧已经超过哈弗H6 Coupe成为最让消费者“不省心”的车型。值得一提的是，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。

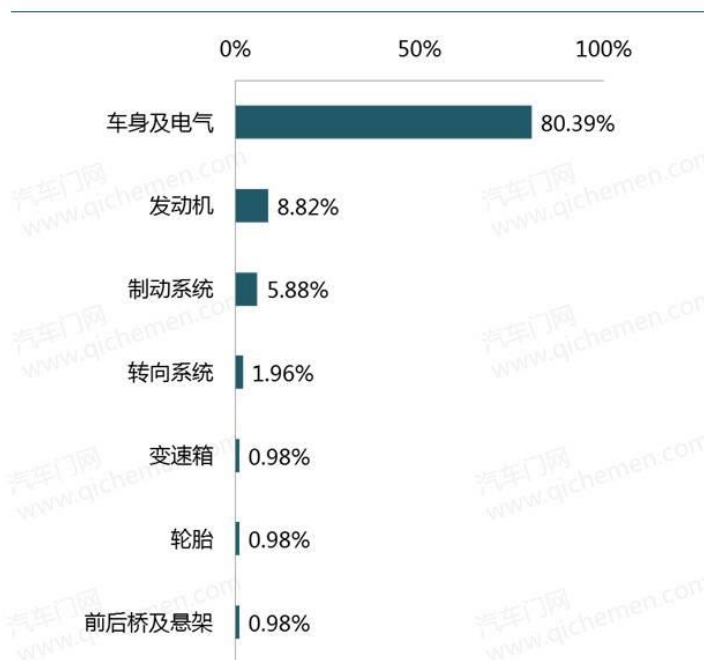
另外我们也能看到，通用有五款车型上榜，成为投诉量最高的品牌；福特有三款车型上榜，紧随其后。具体到细分市场，紧凑型轿车和SUV都达到了8款，占据了榜单的四分之三，而这也与两大细分市场的新车销量占比相吻合，巨大的销量之下也，投诉量不可避免。

2017年6月蒙迪欧质量投诉



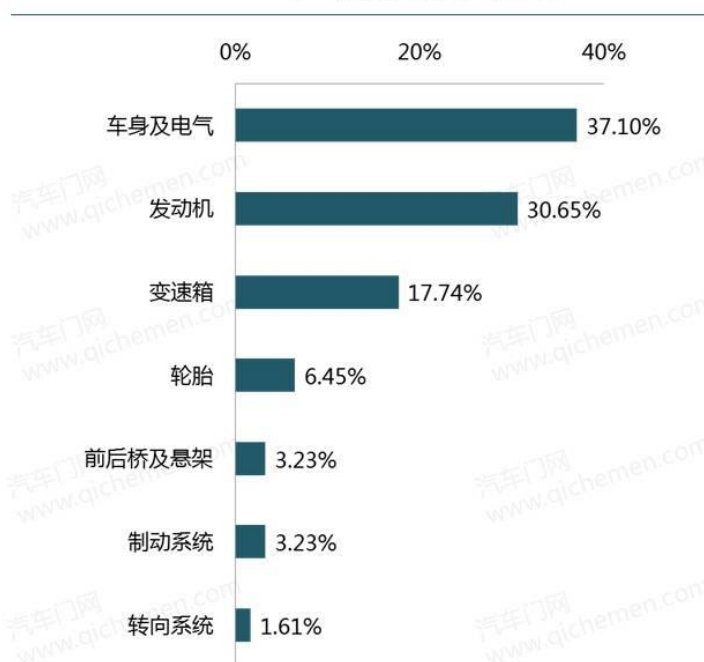
本月投诉量最多的蒙迪欧主要问题仍集中在车身及电气系统缺陷,主要表现为车内异味,投诉比例超过七成。虽然福特官方就异味问题给出了解释并进行了改进,但车内异味问题仍然困扰着老车主。排在第二位的发动机故障投诉达到了 12.71%,问题集中点在于发动机怠速抖动和发动机故障灯亮起。变速箱投诉达到 9.32%,投诉的主要问题是变速箱顿挫和漏油。

2017年6月哈弗H6 Coupe 质量投诉



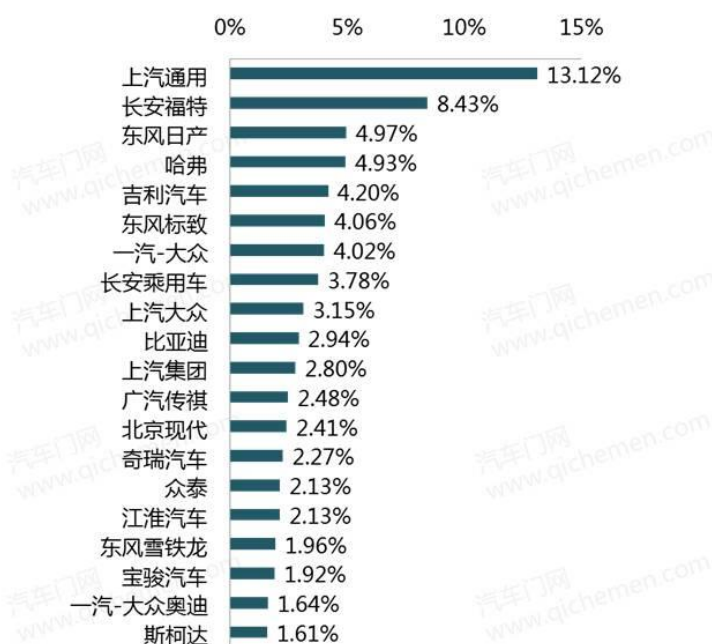
投诉量高居第二的 H6 Coupe 的主要投诉点在于车身附件及电气系统，投诉比例达到了 80.39%。该问题的主要表现为原厂配备的导航问题重重，数据陈旧、无法升级，不能正常使用。紧随其后的投诉点是发动机问题，问题主要表现为发动机怠速不稳和抖动。制动系统的投诉量位居第三，具体表现为制动时发出异响。

2017年6月英朗质量投诉



相对于问题较为集中的蒙迪欧和 H6 Coupe，英朗被投诉的问题比较“全面”。主要集中在车身及电气系统、发动机和变速箱。其中，车身及电气系统的投诉比例达到了 37.10%，主要表现在车门接缝开焊导致车门锈蚀；发动机的投诉位居第二，投诉比例同样超过三成，发动机漏油、发动机抖动和异响；变速箱的投诉比例达到 17.74%，主要吐槽点为变速箱高速脱挡和变速箱异响。

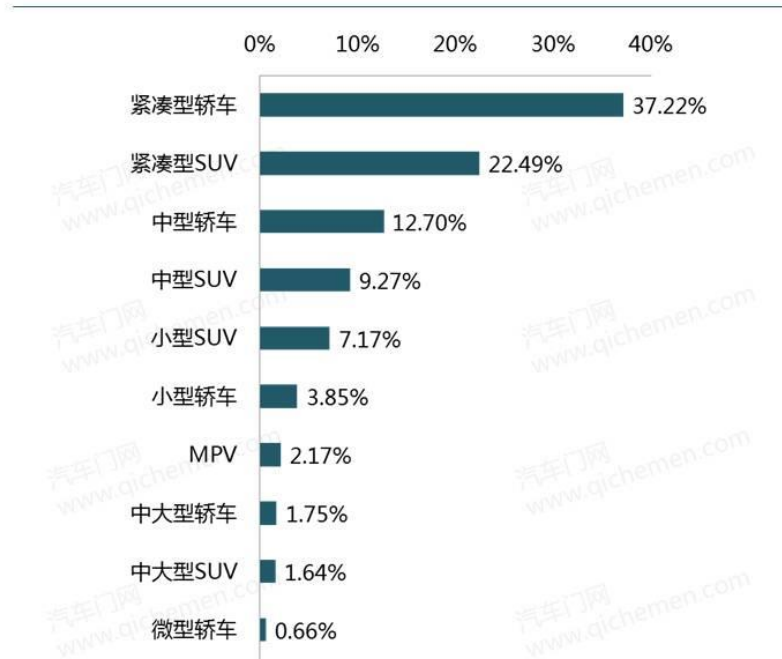
2017年6月乘用车(车企)质量投诉TOP20



从投诉量的车企分析来看，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型投诉量大直接有关。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。哈弗 H6 Coupe 导航投诉将哈弗推到了车企投诉榜单的第四位。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发。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，巨大的销量和保有量下，但大众在华的两大车企的投诉量明显少于竞争对手。此外，宝骏 1.92% 的超低投诉量值得点赞。由于宝骏的产品价格较低，质量问题未引起消费者过多关注是一大原因。

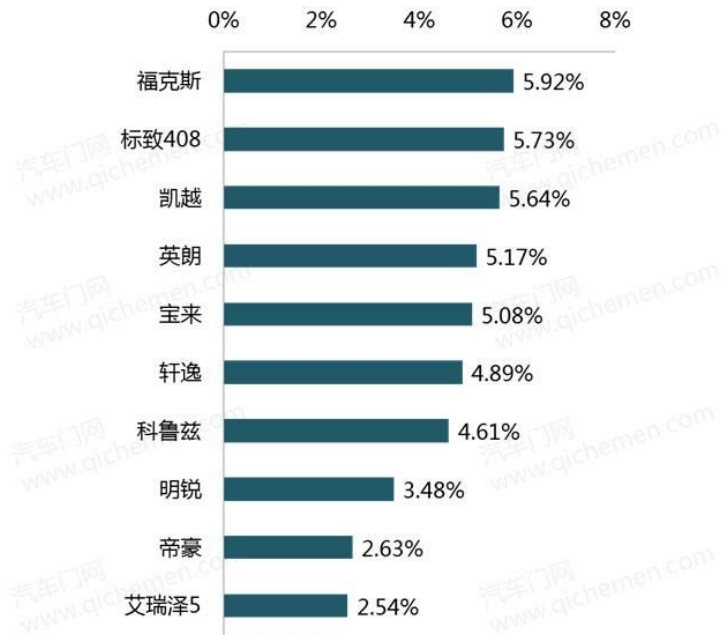
2017年6月乘用车(细分市场)质量投诉TOP10



从具体的细分市场来看，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。

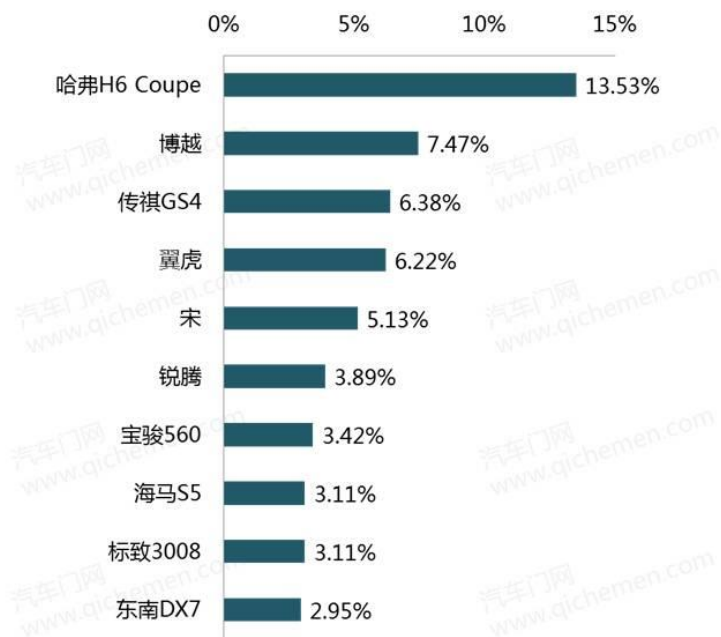
相比于 5 月份，中型轿车 6 月份的投诉量上升了 1 个百分点。随着中型轿车价格的下探，中型轿车的销量将有所增长，产品质量问题或将有所提升。相对而言，小型轿车和微型轿车的投诉量显著低于 SUV 和紧凑型车，这也反映了细分市场热度的变化。可以预期的是，未来小型车和微型车的投诉量将长时间维持在较低水平。

2017年6月紧凑型轿车质量投诉TOP10



在紧凑型轿车投诉量 TOP10 中，福克斯、408 和凯越位列前三。福克斯的主要集中投诉问题在于双离合变速箱顿挫异响，除了延保并没有切实可行的办法，这个问题将继续困扰双离合变速箱的车型；408 的主要问题在于发动机烧机油和天窗漏水及各种产品质量问题，从中也反映出 408 的装配工艺有待提高；凯越的问题集中表现为中控台面板脱胶开裂，虽然问题多出于老旧车型，但这样的产品质量还是可以说明一些问题。

2017年6月紧凑型SUV质量投诉TOP10



在紧凑型 SUV 投诉榜单 TOP10 中，哈弗 H6 Coupe 一枝独秀，投诉量占到了 TOP10 的 13.53%。博越和传汽 GS4 紧随其后，投诉量分别占到了 TOP10 的 7.47%和 6.38%。而这三款 SUV 也是目前销量最好的三款车型。哈弗 H6 Coupe 令人头疼的导航已经成为车主的最大苦恼。博越的主要投诉点在于手动挡变速箱的异响，而这也是吉利在发展高端品牌的同时急需解决的问题。传祺的主要问题同样在于变速箱，具体表现是双离合变速箱顿挫异响。

结语：

总体而言，6 月份的投诉主要集中在紧凑型轿车和 SUV 领域，巨大的保有量是产生投诉的直接原因。而别克、通用两大品牌的仍然是最让消费者“不省心”的品牌。从投诉的具体问题来看，仍主要集中在车身及电气系统、发动机和变速箱这三大问题。而这些问题仍然集中于蒙迪欧、哈弗 H6 Coupe、福克斯、凯越、英朗等典型车型。这表明，这些问题仍然没有引起厂商的重视。