

汽车门网 7 月汽车投诉分析报告

2017 年 8 月 8 日

日前，专业汽车投诉平台汽车门发布 7 月汽车投诉分析报告，7 月汽车门共搜集到车主有效投诉信息 4488 宗，环比增长 12.1%。收集投诉信息共涉及 410 个车型，相比上月增加了 13 个车型。其中，投诉量达两位数（含）以上的车型达到 81 个，比上月减少了 6 个。

就 7 月投诉榜单来看，合资品牌的投诉量仍占据主导地位，因少量车型投诉量暴增，占比增长 7%，相应自主品牌投诉量占比略有下降。就品牌国别而言，因自主品牌众多，基数过大投诉量持续占据首位，美系品牌继续保持第二，德系品牌虽然排名第三，但投诉量与美系品牌已经相差无几。

SUV 仍是投诉量最大细分车型，并且占比接近半数达到 48%，紧凑车投诉占比略有下降，占比 31%。2016 款车型使用一年左右质量问题逐渐显现投诉量最高，车身及电气、售后服务、发动机、变速箱为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7月汽车投诉车型TOP20

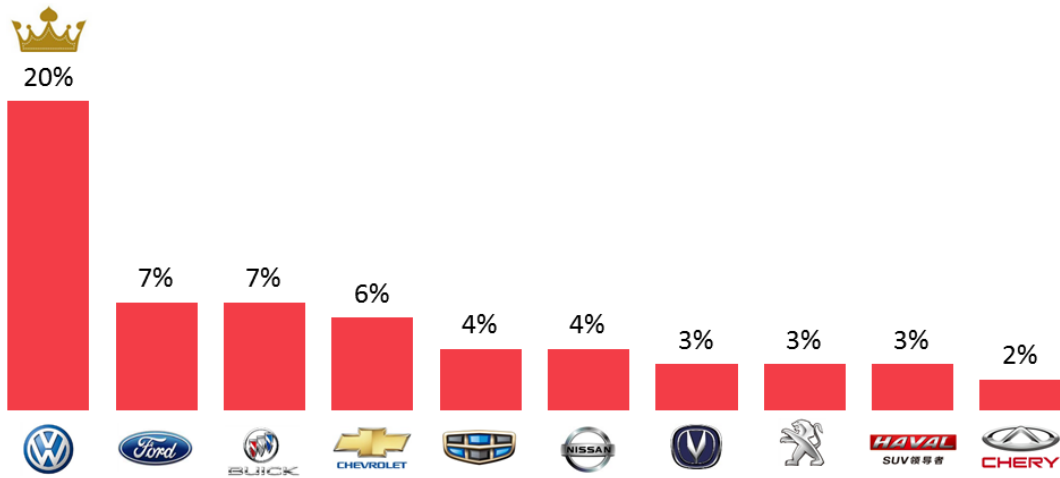
车型	投诉量		环比	典型投诉问题
	7月	6月		
宝来	605	76	696.05%	车身附件问题
科鲁兹	197	69	185.51%	变速箱异响
蒙迪欧	157	143	9.79%	车内异味
凯越	108	84	28.57%	仪表台开裂
英朗	80	77	4%	变速箱异响、发动机漏油
传祺GS4	77	57	35.09%	变速箱异响、顿挫
标致408	76	85	-10.59%	发动机烧机油、轮胎磨损
福克斯	69	88	-21.59%	变速箱异响、顿挫、抖动
哈弗H6	66	122	-45.90%	空调故障
轩逸	62	73	-15%	发动机烧机油、变速箱异响
蔚领	59	1	5800.00%	排气管午隔热垫
瑞风S3	57	48	19%	变速箱异响、悬架异响
猎豹CS10	57	25	128.00%	刹车偏软、转向异响
博越	57	67	-14.93%	变速箱异响、发动机异响
众泰T600	52	43	20.93%	发动机故障、轮胎偏磨
锐腾	45	35	29%	发动机异响、烧机油、转向异响
艾瑞泽5	43	38	13.16%	变速箱异响、悬架异响
帝豪	42	39	8%	变速箱异响、仪表故障
翼虎	41	56	-26.79%	轮胎磨损，变速箱异响
逸动	39	22	77%	车身生锈、轮胎老化

数据来源：汽车门网及其他网络平台

汽车门网www.qichemen.com

从7月份投诉榜单来看，70%上榜车型投诉量均有不同程度增长，只有标致408、福克斯、哈弗H6等少量车型出现不同幅度下降且未跌出榜单，其中，哈弗H6下降幅度最大，因原始投诉基数过大，虽然投诉量有45.09%下滑，仍排名第九位。宝来再次因排气管无隔热层问题投诉量呈倍数增长，并超越蒙迪欧排名首位；科鲁兹变速箱异响问题投诉量猛增，环比增长185.51%，排名第二，蒙迪欧投诉量相对稳定，依然以车内异味问题为主，因宝来、科鲁兹的意外爆发，只能屈居第三。

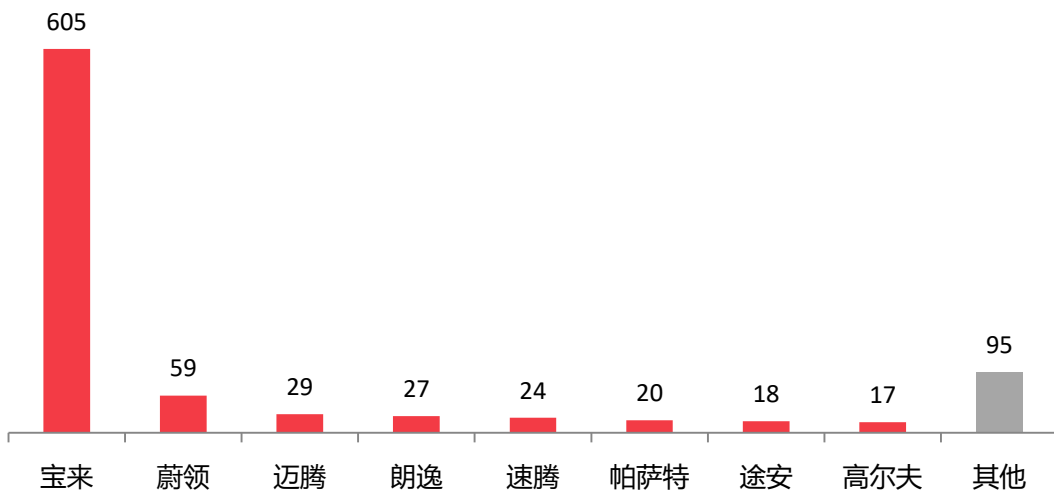
一、汽车投诉品牌分布



从投诉品牌来看，德系品牌实现反超，以 20% 占比排名首位，福特、别克以 7% 占比分列二三名。雪佛兰排名上升明显，科鲁兹变速箱问题投诉近 200 例。哈弗原位置被吉利代替，排名下滑至第九位，吉利品牌投诉集中于博越、帝豪两款车型。奇瑞为新上榜品牌，比亚迪也因此逃出榜单。

(一) 大众品牌重点投诉车型分析

7 月份，汽车门共收集到涉及大众品牌投诉 893 例，共涉及 20 款车型。投诉呈阶梯化分布，其中宝来、蔚领收到投诉最多，处于第一梯队，迈腾、朗逸、速腾等相对较少，为第二梯队，第三梯队投诉量维持在 10 例以内，捷达、桑塔纳、POLO 等车型均在这一范围。

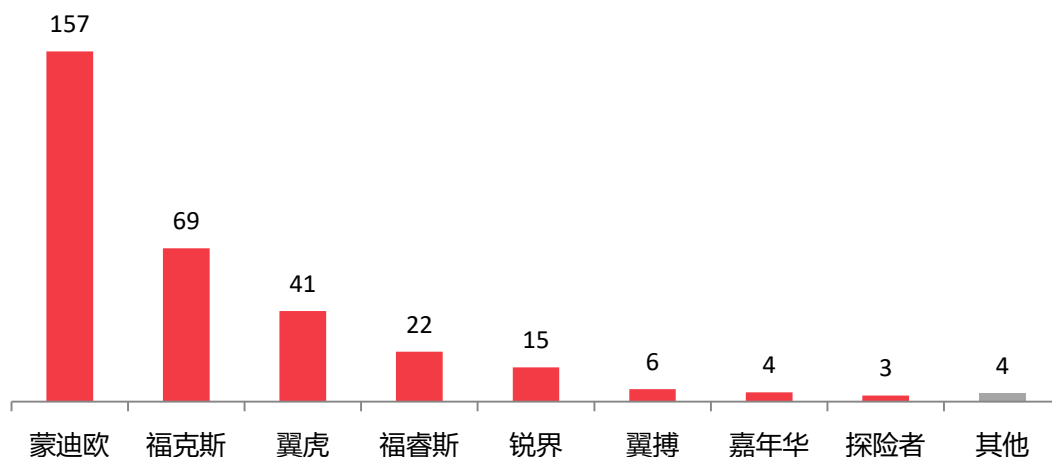


大众品牌投诉集中于车身附件及电气系统、变速箱抖动异响、发动机漏油、售后服务推卸责任等层面。其中，宝来因排气管无隔热层投诉量剧增，此问题在 6 月出现开始发酵，7 月出现井喷式爆发，蔚领也因同样问题意外加入。

(二) 福特品牌重点投诉车型分析

福特 7 月投诉量 321 例，略有下降，涉及 10 款车型。其中，蒙迪欧投诉量最多，达到 157 例；福克斯和翼虎紧随其后，投诉量分别达到 69 例和 41 例；金牛座和撼路者投诉最

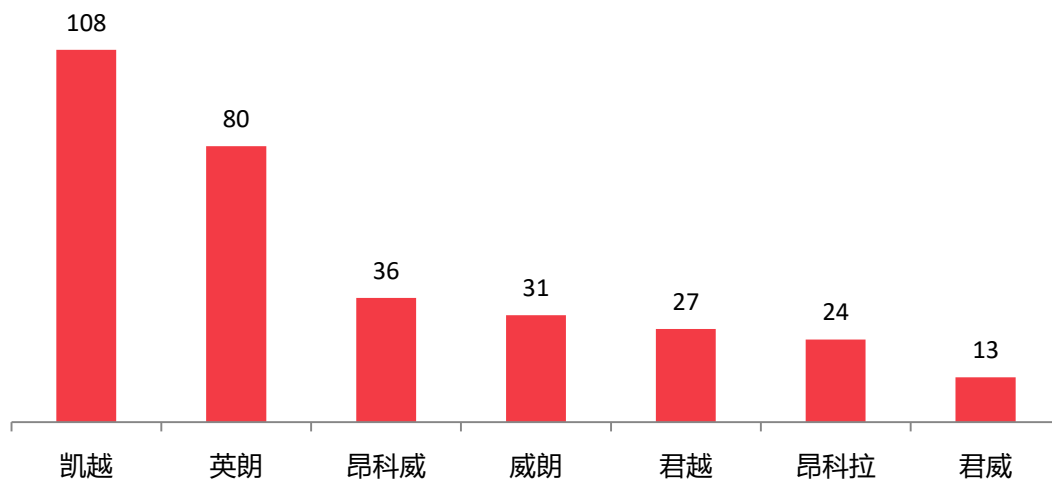
少，分别只有 2 例和 1 例，被合并至其他项中，两款车均为福特高端车型，销量有限投诉量少不难理解。



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。其中，蒙迪欧车内异味问题由来已久，因问题长久得不到解决造成投诉积压，投诉量居高不下；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所装固特异轮胎起皮、啃胎。

（三）别克品牌重点投诉车型分析

别克品牌 7 月投诉量 318 例，以微弱差距排名第三，投诉量和排名均出现下滑，共涉及 7 款车型。凯越因上市年限较长，市场保有量大，投诉量也最高。英朗为别克主推车型，像是凯越的接棒者，拥有不错的保有量，因此投诉量也位居第二。昂科威、威朗、君越、昂科拉等车型投诉量差距不大，君威投诉量最少。

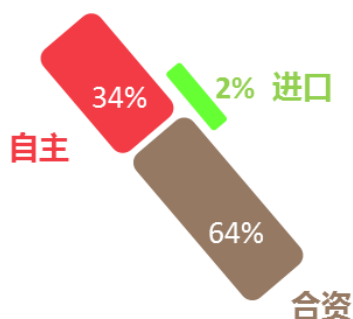


从具体问题来看，别克品牌投诉问题集中车身附件及电气系统、变速箱抖动、发动机漏油、点火线圈故障、仪表盘开裂、车内异味等原因。其中，投诉量最大的凯越投诉问题集中在仪表台脱胶、开裂，以 2008 款车型为主，因车辆脱保别克以无视处置；英朗投诉问题较分散，涉及变速箱顿挫异响、发动机漏油、点火线圈故障等问题。

轮胎问题也是别克品牌的重要投诉点，或者说通用旗下多款品牌车型均受轮胎问题困扰，昂科威、威朗、君越、昂科拉、君威所装配的普利司通、固特异轮胎均存在龟裂、起皮相关

投诉。

二、汽车投诉品牌类型分布

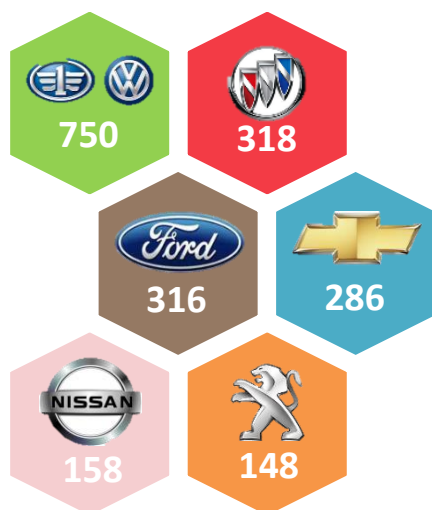


类别	投诉量	占比
合资	2863	64%
自主	1518	34%
进口	107	2%

7月份4488例投诉中，合资品牌的投诉量达到了2863例，占比达到64%，环比上升了25%，投诉比重提升7%。自主品牌的投诉量1518例，占比34%，环比下降7%。进口品牌投诉量最少，占比2%。目前投诉量与国内汽车保有量分布一致，但随着自主品牌的崛起，相信自主品牌投诉占比会有所增加。

（一）合资品牌重点投诉车企

从7月合资企业接到的投诉量来看，一汽-大众因宝来、蔚领排气管隔热层问题投诉量增长明显，上汽通用别克、长安福特投诉量起伏不大，依然保持三甲位置。上汽通用雪佛兰超越日产、标致上升至第四位，投诉集中于变速箱异响和轮胎磨损严重问题上。东风日产拜CVT变速箱所赐上榜，旗下多款车型出现变速箱异响故障。东风标致投诉问题集中在408、3008、4008等畅销车型中，投诉问题分散，发动机、变速箱问题占比较高。



值得一提的是，本田、丰田在华的四家合资企业均为上榜，这也证实丰田、本田的低故障率并非虚传。同属于大众品牌，上汽大众在车型种类占优的形势下投诉量却低于一汽-大众，可见宝来、蔚领缺少排气管隔热层问题属于偶然事件，期待一汽-大众拿出完善的解决方案。

（二）自主品牌重点投诉车企

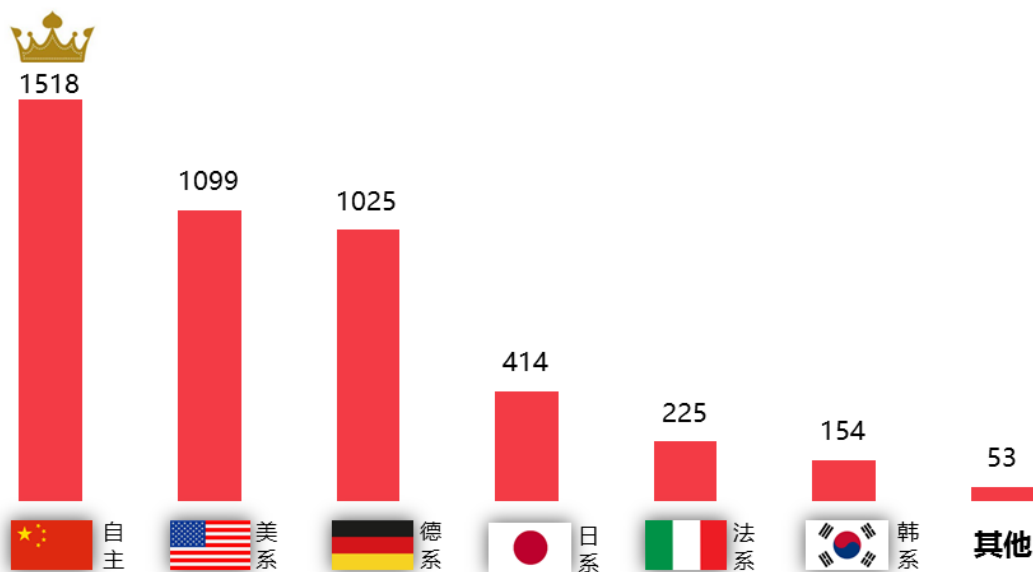
与包揽前三甲的合资品牌相比，自主品牌投诉量明显减少，但随着自主品牌保有量的增加，也逐渐打破了榜单中清一色合资品牌的情况。吉利、长安汽车、长城汽车均是自主品牌的领军人物，特别是吉利收购沃尔沃后，凭借博瑞一举成名，随后推出帝豪、博越等车型叫好又叫座，不过随着关注度的提高，质量问题也被纳入视线之内，成为自主品牌投诉量最高车企。长安汽车、长城汽车（哈弗）均以 SUV 为主销车型，但投诉问题各有千秋，长安汽车主要投诉轮胎磨损严重、宣传不符、车身生锈等；哈弗投诉问题为导航老旧、空调噪声大、发动机抖动。



虽然吉利处于自主车型投诉首位，但不管是博瑞还是博越，都用不不错的产品口碑，消费者相信品质会越来越越好。长安汽车、长城汽车可概括为小错不断大错不犯，小问题很多，但发动机、变速箱等核心部件投诉问题较少。广汽传祺为近两年崛起的车型，依靠传祺 GS4、GS8 获得不错销量，单质量问题也始终伴其左右，难以摆脱。

三、汽车投诉车型分布

从投诉车型的国别来看，7 月份自主品牌的投诉量达到了 1518 例，美系品牌紧随其后，达到了 1099 例，德系品牌排名第三，但投诉量已经逼近排名第二的美系品牌。自主品牌投诉率高居榜首主要取决于国内品牌众多，基数较大。



就保有量来看，美、德、日属于前三甲，但投诉量自主品牌高居首位，除了国内自主品牌众多外，也与自主品牌早起的低价战略不无关系，为压低价格产品质量明显处于劣势。与美系、德系品牌相比，日系品牌投诉量最低，这也是日系品牌低故障率口碑由来的依据。法系品牌销量处于上升期，预计未来投诉量会有所增加。韩系品牌受自身和环境因素影响正在逐渐没落，已经处于边缘位置。

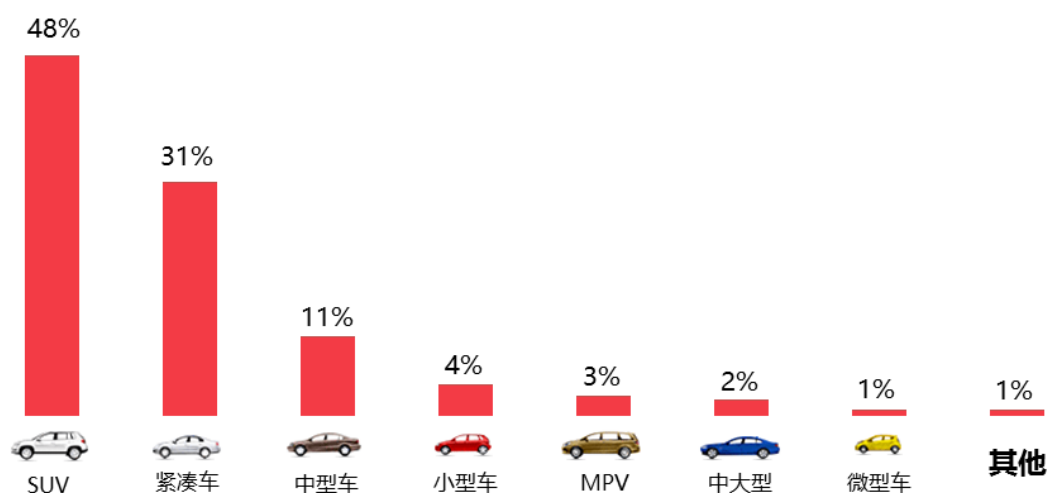
车系	汽车厂商	典型投诉问题
		变速箱、发动机异响，仪表故障
		凯越仪表台脱胶，英朗变速箱故障、发动机漏油
		宝来异军突起，排气管无隔热烧糊后备箱
		轩逸发动机烧机油迟迟得不到解决，CVT 变速箱故障
		标致 408 轮胎鼓包，发动机烧机油问题重重
		喜欢搞几世同堂，结果车型太多成拖累

从具体企业来看，相比于长城等偏科生，吉利轿车、SUV 均取得不俗成绩，但帝豪和博越也成为投诉量较多车型之一。上汽通用别克凯越仪表台脱胶问题由来已久，至今没有得到解决，投诉问题被积压。宝来问题近两个月突然出现，由于时间较短，一汽-大众还没有公布解决方案。

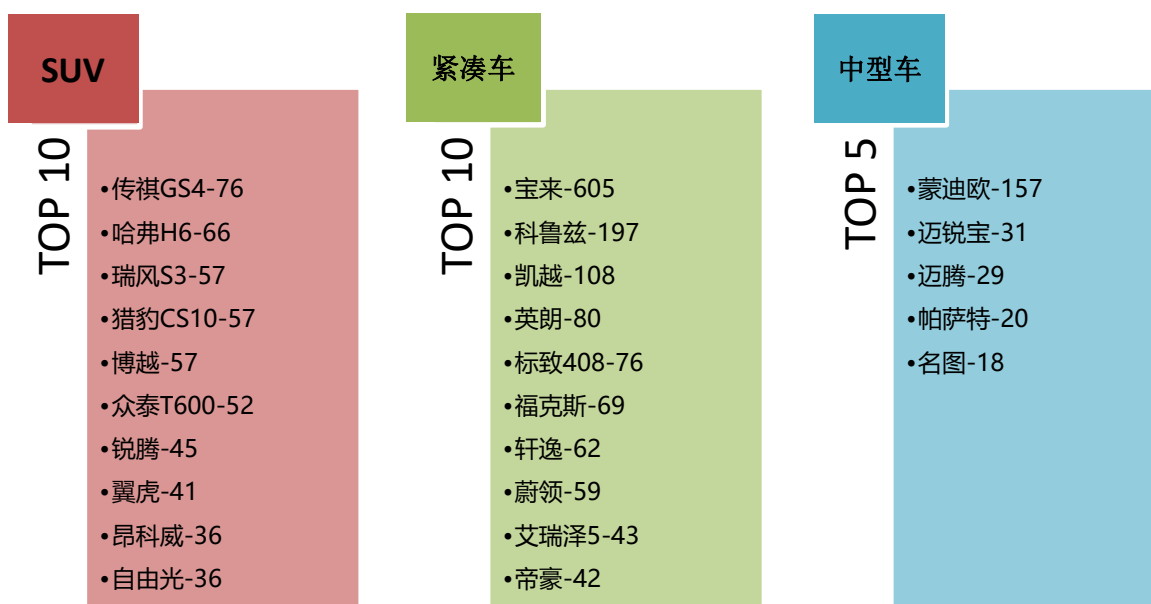
四、汽车投诉车型分布

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，接近总投诉量的 8 成，这也符合当前热销车型的分布情况。SUV 和紧凑车为时下消费者选择度最高的车型，

无论是保有量还是投诉量均远高于其他车型。



相比于7月份，中型车8月份投诉量上升了下降1个百分点，这并不能说明中型车市场份额下降，随着中型车价格下探，中型轿车的销量将有所增长，届时，产品质量问题或将有所提升。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，未来小型车和微型车或将逐渐从消费者的购买意向中淡出。

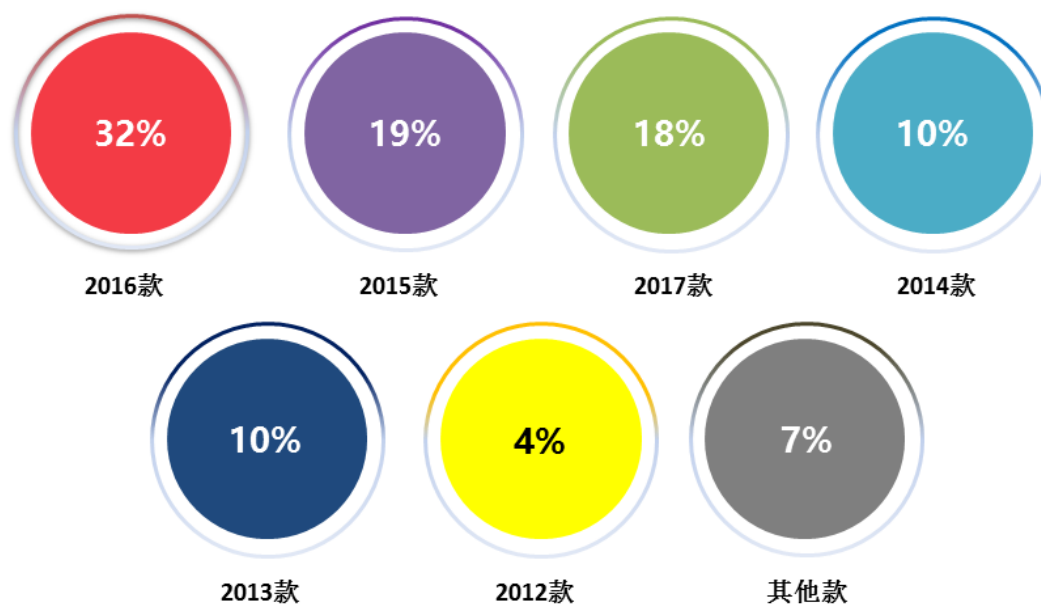


从各细分市场投诉量TOP10榜单来看，各细分市场主力车型均包揽前几名位置。例如：SUV投诉车型TOP10中，前7位均为自主品牌，传祺GS4、哈弗H6、瑞风S3均是市场上火热的车型，紧凑型车大部分被合资品牌车型霸占，艾瑞泽5、帝豪以稍有的自主品牌身份出现在榜单尾部，中型车一直是合资品牌的天下，自主品牌稍有涉足。

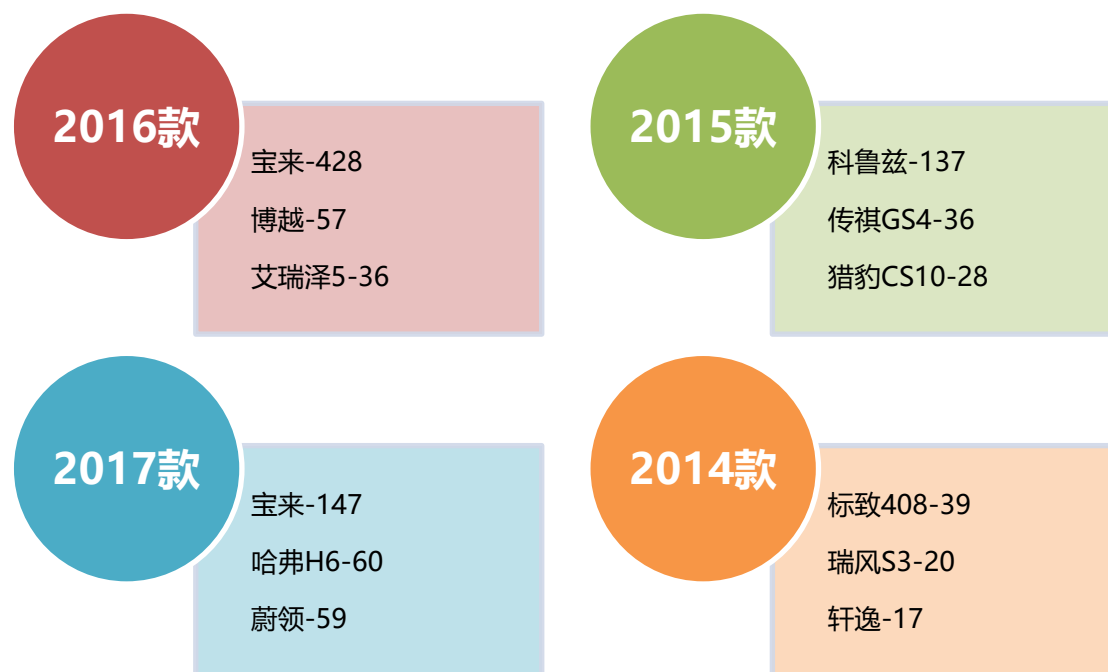
五、汽车投诉车款分布

从收到投诉的车龄来看，7月汽车投诉中，2016款车型以32%占比高居榜首。随着车

龄增长投诉率逐渐下降，车辆脱保后少有车主维权。2017 款车型投诉占比 18%，可见新车故障率并不低，具体投诉问题涉及发动机、变速箱、底盘等核心部件异响、故障。随着车龄增长，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。



车款投诉分布说明，新车时期车主对于车辆出现的问题比较关注，以至于一些小问题都会引起投诉，等新车合期过后，小问题开始逐渐被接受，这时发动机、变速箱等核心部件问题成为车主关注重点。



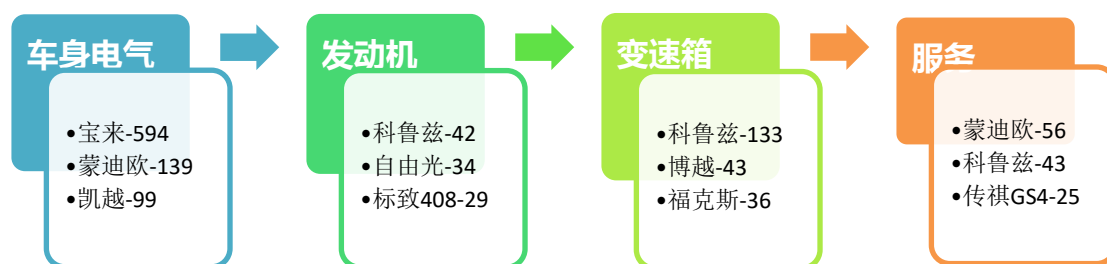
具体来看，2017 年的新车中，宝来以 147 例高居榜首，蔚领与宝来问题相同位于第三；2016 款车型中，宝来再次位居榜首，可见排气管无隔热层问题主要出现在 16、17 款车型中；2015 款的两年车龄车型中，科鲁兹投诉量较高，哈弗 H6 Coupe 导航问题投诉量下降，脱离榜单；2014 款三年车龄车型中，标致 408、瑞风 S3 和轩逸的投诉量位居前三，瑞风 S3 作为唯一自主品牌，轮胎问题成为罪魁祸首。

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7月车型投诉量分析,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37%,较6月上升3个百分点,核心问题有无隔热层、车内异味、车身异响、空调不制冷等;服务投诉跃居第二位,占比达16%,较6月增加301例,承诺不兑现、推卸责任、欺诈销售、服务态度差、多次维修未果都成为车主投诉的理由,也从侧面证实汽车市场在向买方市场倾斜,消费者专业程度在提高,逐渐进入“顾客上帝”的角色。发动机、变速箱投诉分列三、四位,投诉量相比6月也没有明显变化,以异响、顿挫、漏油等问题为主。



从主要投诉问题具体车型来看,车身电气中的宝来、蒙迪欧、凯越三款车型问题都比较单一,宝来排气管无隔热层为近期突发问题,蒙迪欧车内异味和凯越仪表盘脱胶都由来已久难以解决;发动机投诉最多车型为科鲁兹、自由港、标致408,其中科鲁兹在发动机、变速箱、服务投诉中均上榜,且名次靠前,可见美系车不仅质量糙,售后服务很成问题;变速箱投诉中,除去科鲁兹外,博越、福克斯均在意料之中,博越变速箱异响问题已经持续一段时间,而福克斯变速箱异响俨然成为它的通病;服务投诉中前两名被美系车包揽,传祺GS4排名第三,主要因车辆问题4S店多次维修未解决,引发车主不满。

七、投诉总结

7 月份的车型投诉量 4488 例，呈连续增长形式。其中，合资品牌仍是主要投诉对象，占比 64%，紧凑型车成为主要投诉对象，自主品牌投诉量相应下降，投诉车型以 SUV 为主。合资品牌方面，宝来排气管隔热层问题受到持续关注，一汽-大众投诉量也应声增加，自主品牌中，吉利汽车轿车、SUV 产品发展均衡，但质量投诉也是两头起发，成为自主品牌投诉量最多的企业。另外，服务问题超越发动机、变速箱，成为投诉量排名第二问题，汽车市场已经进入后市场时代，如何做好售后服务是拉升厂商、经销商盈利的关键所在。