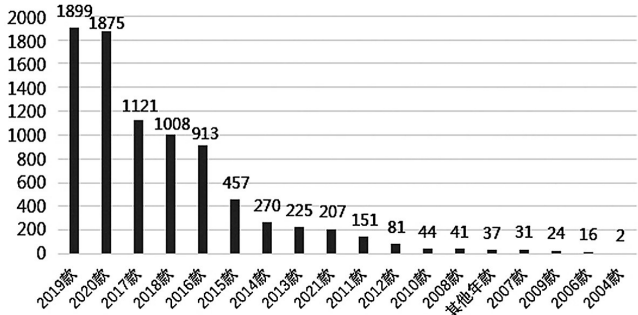


2020年10月车型年款投诉分布图(单位:宗)

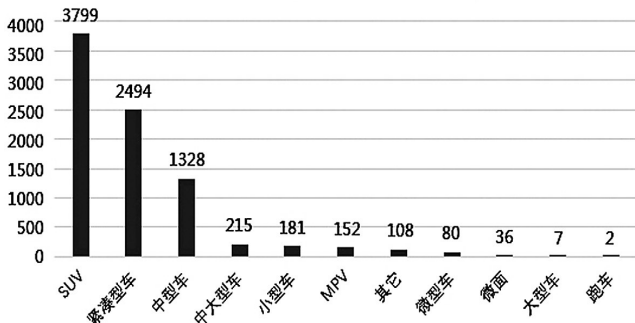


据统计,2020年10月共有2054宗投诉因厂家解决得当,投诉人自愿申请撤诉。

数据显示,10月投诉回复率达100%的车企共44家,较9月减少4家,另有15家车企回复率达到90%及以上。

总体来看,车企对于消费者通过车质网提出的维权诉求重视程度日益提高。

2020年10月车型属性投诉分布图(单位:宗)



10月汽车投诉排行榜发布

一汽大众速腾连续三个月位列月度投诉榜榜首

近日,车质网公布了10月汽车投诉情况以及排行。据统计,10月车质网共收到车主有效投诉信息8402宗,环比下降9%,同比上涨4.8%。数据显示,10月车质网接到的有效投诉信息共涉及699款车型,其中投诉达两位数(含)以上的车型134款。具体车型投诉情况如何?哪款车型拔得投诉排行头筹?大家不妨看看。

10月,大众品牌成功“霸榜”,榜单前十名中共有6款车型来自大众品牌,其中一汽大众两款主销车型速腾和迈腾高居榜单前两位。

值得注意的是,一汽大众速腾10月投诉量环比再次出现增长,连续三个月位列月度投诉榜榜首。

此外,10月广汽丰田凯美瑞依旧高居榜单第三位,投诉量接近百宗,“仪表台开裂”问题迟迟得不到妥善解决。

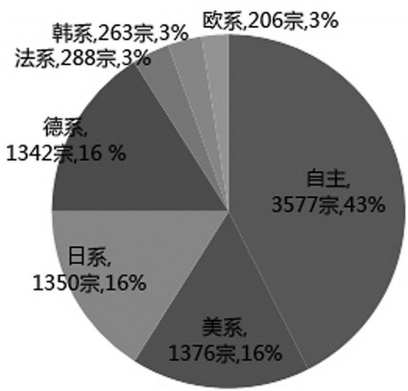
奔驰C级年内首次入选月投诉榜单,投诉量环比上涨48%,投诉问题多集中在“发动机故障灯亮”和“空调问题”。

10月,合资品牌投诉占比进一步提升,较9月提高3个百分点,但投诉量环比有所下降。反观自主品牌和进口品牌,10月投诉量和投诉占比均较9月出现下降。

10月,受部分德系和日系车型投诉量持续高企影响,德系和日系品牌投诉占比仍维持在高位,其中德系品牌投诉占比与9月持平,而日系品牌环比则提高1个百分点。

法系品牌成为10月涨幅最大的国别品牌,环比上涨9.9%,投诉增量多来自于东风雪铁龙C4L车型。

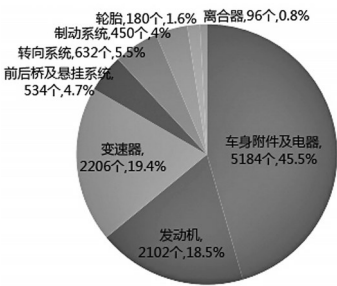
●10月企业类型投诉比例图



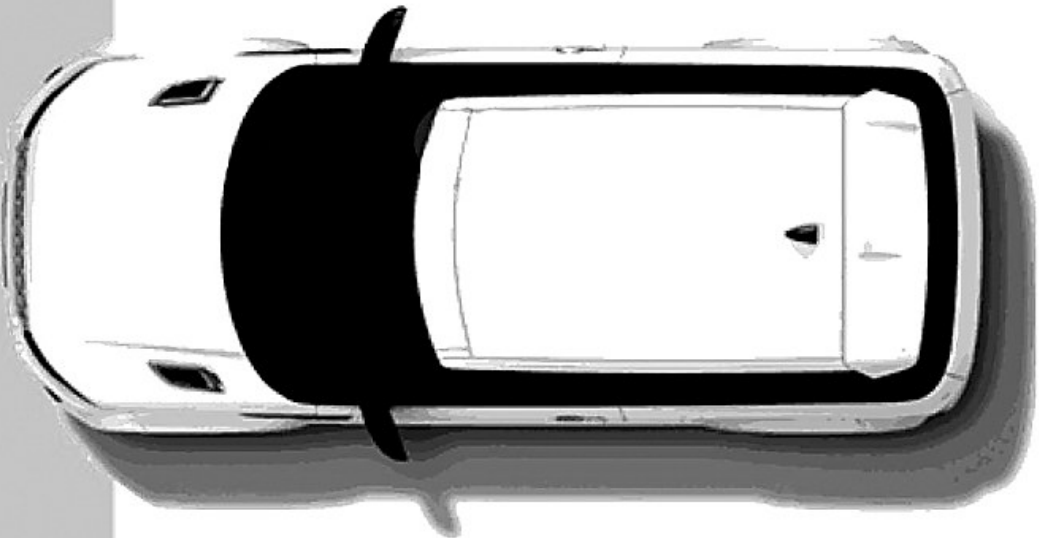
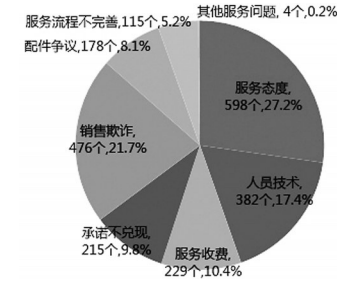
从车型属性来看,10月中大型车和小型车投诉量出现小幅增长,分别较9月上漲5.4%和7.7%。其中,中大型车投诉增量多来自于部分美系豪华品牌,而小型车投诉量增长与广汽本田飞度有关。

10月,2020款车型投诉量环比出现小幅下降,但投诉体量已与2019款车型十分接近,已成为投诉主体。2021款车型10月投诉量继续保持增长态势,首次突破200宗,环比上漲68.3%,投诉多来自于部分美系和自主品牌车型。

●10月质量问题投诉比例图



●10月服务问题投诉比例图



10月车型投诉前12名排行榜

排名	品牌	车型	10月投诉量	趋势	典型投诉问题
1	一汽大众	速腾	123	↑	变速箱异响;变速箱顿挫
2	一汽大众	迈腾	102	↓	变速箱故障灯亮;变速箱电脑板故障
3	广汽丰田	凯美瑞	98	↓	仪表台开裂;球笼套漏油
4	东风日产	轩逸	95	↑	空调问题;变速箱异响
5	东风标致	标致408	89	↓	发动机烧机油;发动机故障灯亮
6	上汽大众	朗逸	88	↓	变速箱异响;车内异味
7	上汽大众	途观L	84	↑	变速箱故障灯亮;变速箱电脑板故障
8	一汽大众	探岳	83	↓	车灯不亮;变速箱顿挫
9	上汽大众	帕萨特	71	↑	变速箱电脑板故障;滑阀箱故障
10	广汽丰田	雷凌	66	↑	变速箱顿挫;变速箱异响
11	一汽大众奥迪	奥迪A4L	65	↓	漏防冻液;变速箱异响
12	东风日产	奇骏	63	↑	无法加速;变速箱顿挫

车质网接到的投诉主要分为质量问题、服务问题、综合问题以及其他问题四大类。

10月单纯质量问题的投诉量较9月有所下降,但投诉占比提高了4个百分点。

此外,服务问题和综合问题延续了环比下降的趋势,投诉体量已跌破千宗。

在10月车质网接到的质量投诉中,发动机和变速箱的投诉故障数有所回升,环比均出现明显增长,投诉增量多来自于部分德系和日系品牌,其余各系统投诉量环比则均出现不同程度的下降。

10月,服务问题(包含综合问题)投诉中,“服务态度”和“销

售欺诈”依旧是投诉数占比最高的两类服务问题,两者占比之和已接近50%。

总体来看,10月各类服务问题的投诉量环比均出现下降,但“承诺不兑现”“服务收费”和“人员技术”的投诉量占比却较上个月有所提高。