

## 2022年6月国内汽车质量投诉指数分析报告

日前，汽车门网发布了2022年6月份国内汽车质量投诉指数分析报告。6月份，汽车门网的整体投诉指数达到了10353.35，环比上月小幅下降了1.88%。受供应链影响，6月份的汽车门网投诉指数依然居高不下。本月投诉问题共涉及113个品牌的677款车型，比上月增加了50款，单车平均投诉指数有所下降。

### 投诉总结发现：

一、从投诉品牌来看，深陷集中吐槽中的宝马品牌依然鹤立鸡群，投诉指数高达3746.5，虽然环比下滑了27.2%，但依然占整体投诉的36.2%。本月遭遇集中投诉的比亚迪升至第二，投诉指数达到了1147.3，环比翻了2倍。丰田顺势滑落到第三，投诉指数为704.05，环比下跌了1/4。本月，排名TOP10榜单头部车型投诉指数下降的同时，后部车型投诉指数均有所上升。宝马和奥迪成为入围TOP10的两大豪华品牌。

二、从车企类别来看，由于宝马投诉指数飙升及丰田投诉指数的居高不下，合资车企的投诉指数占比达到了58%，环比上月下降了10个百分点。自主品牌的投诉指数占比上升到了37%，环比上升了13%。华晨宝马、一汽丰田和广汽丰田排名合资车企投诉榜前三。比亚迪、几何汽车和长安汽车分列自主车企投诉榜的前三名。宝马进口依然是投诉最多的进口车企。

三、从车系来看，德系车继续高居榜首；宝马多款车型减配车机系统功能成为最大问题。常年投诉占比排名第一的自主车位居第二，无法交车和车机故障仍然是两大主要槽点。日系车排名第三，汉兰达和陆放的发动机噪音大/车身共振、本田的发动机异响和雷凌卡罗拉的变速箱顿挫仍是主要问题。其他车系的投诉问题较少。

四、从车型类别来看，SUV仍然是投诉指数占比最高的细分车型。受宝马X3等车型投诉激增影响，本月SUV的投诉指数占比达到了63%。中大型车的投诉指数依然位居第二，投诉指数占比达到了14%，宝马5系、宝马6系等车型投诉激增成为幕后推手。紧凑型车的投诉指数排行滑落至第三，投诉指数仅为10%。

五、从投诉车款来看，本月的投诉指数仍然集中在2021款、2020款和2022款等三年内新车，投诉占比接近八成。其中，2021款车型是本月投诉指数最高的年款，投诉占比达到了1/3。宝马X3、EX3功夫牛和皇冠陆放是2020款被投诉最多的车型。2020款车型投诉占比位居第二，投诉占比达到了30.5%。宝马X3和宝马5系是被投诉最多的车型。2022款车型排名第三，投诉占比达到了16.5%。宋PRO新能源的投诉指数最高，占比超过四成。

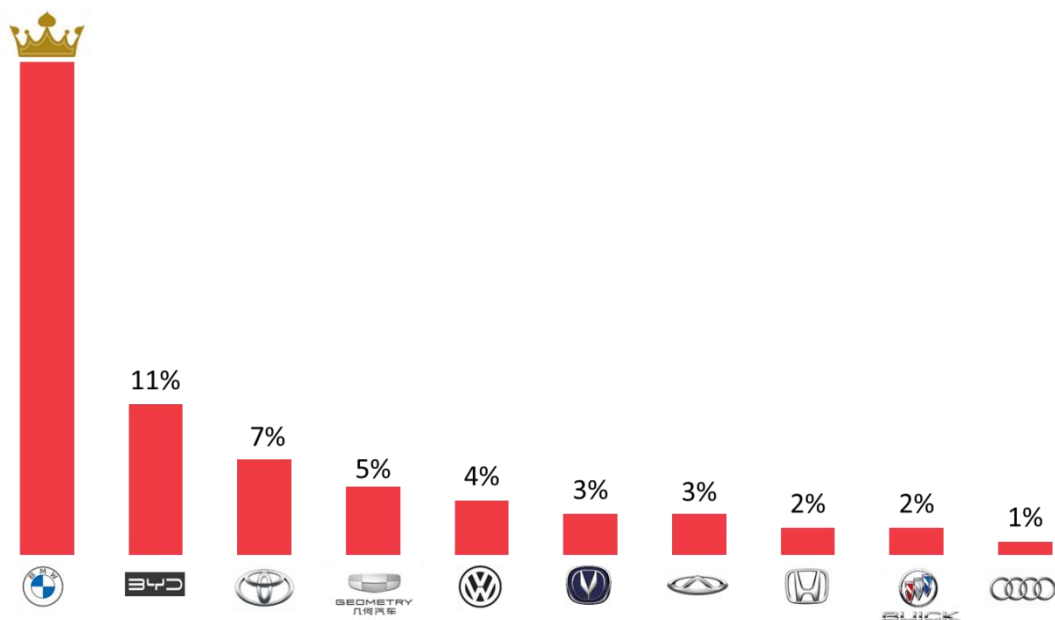
六、从投诉问题来看，由于宝马多款车型因车机减配而遭遇集中投诉，服务类问题投诉依然高居第一，因车机系统减配被集中吐槽的宝马X3和宝马5系和因无法按时交车被集中投诉的宋PRO新能源和EX3功夫牛是投诉指数最高的四款车型。车身电气类问题排名第二，汉兰达和皇冠陆放的车身电气类问题最为严重。发动机问题投诉指数排名第三位，深受发动机噪音问题困扰的汉兰达和皇冠陆放依然是两大主要槽点。

### 一 汽车品牌投诉指数分布

6月份，因宝马3系、宝马5系和宝马X3等多款车型的车机减配集中投诉依然延续，

宝马的投诉指数依然远高于其他品牌。本月投诉陡增的比亚迪挤掉丰田排名第二，丰田排名第三。几何汽车和大众汽车进入前五。奥迪取代沃尔沃成为第二个入围 TOP10 的豪华品牌。

## 2022年6月汽车投诉品牌分布



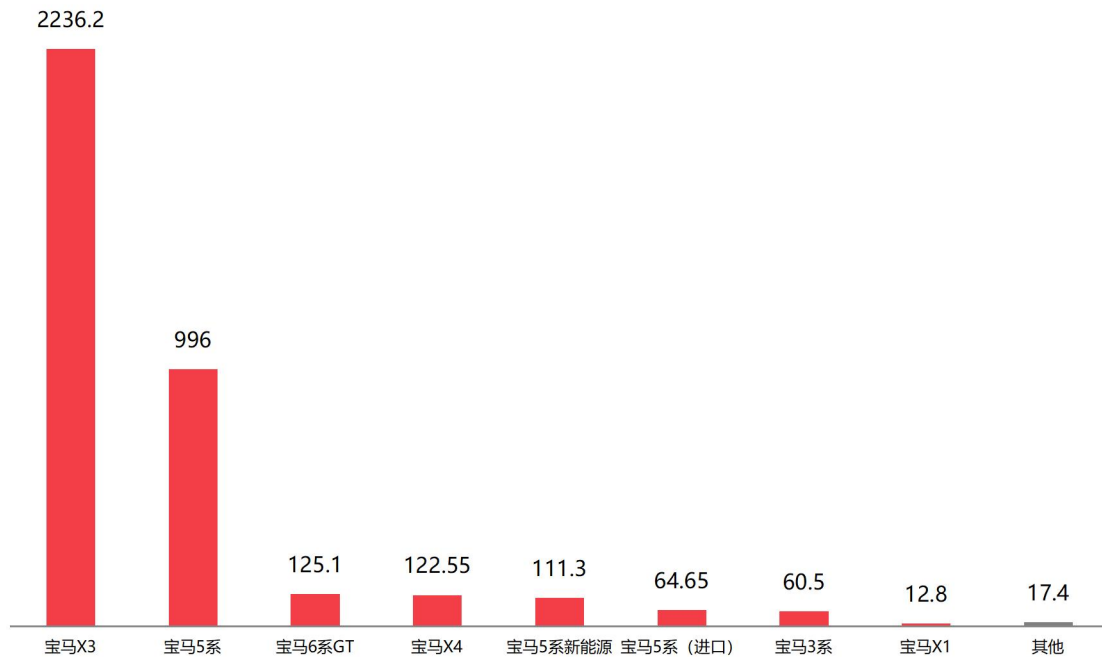
品牌投诉指数 TOP10 中，合资品牌占据六个，自主品牌占了四个。除了几何汽车外，其余上榜品牌清一色均为热销品牌。

### (一) 宝马重点投诉车型指数分析

6 月份，宝马的投诉指数比上月大幅下降，但旗下多款车型的车机减配投诉的热度依旧不减，是宝马被吐槽最多的车型。

宝马多款車型都遭遇了大规模集中投诉，投诉指数也顺势蹿升到了投诉榜首。多款車型车机系统减配成了罪魁祸首。

## 宝马品牌旗下车型投诉指数对比图

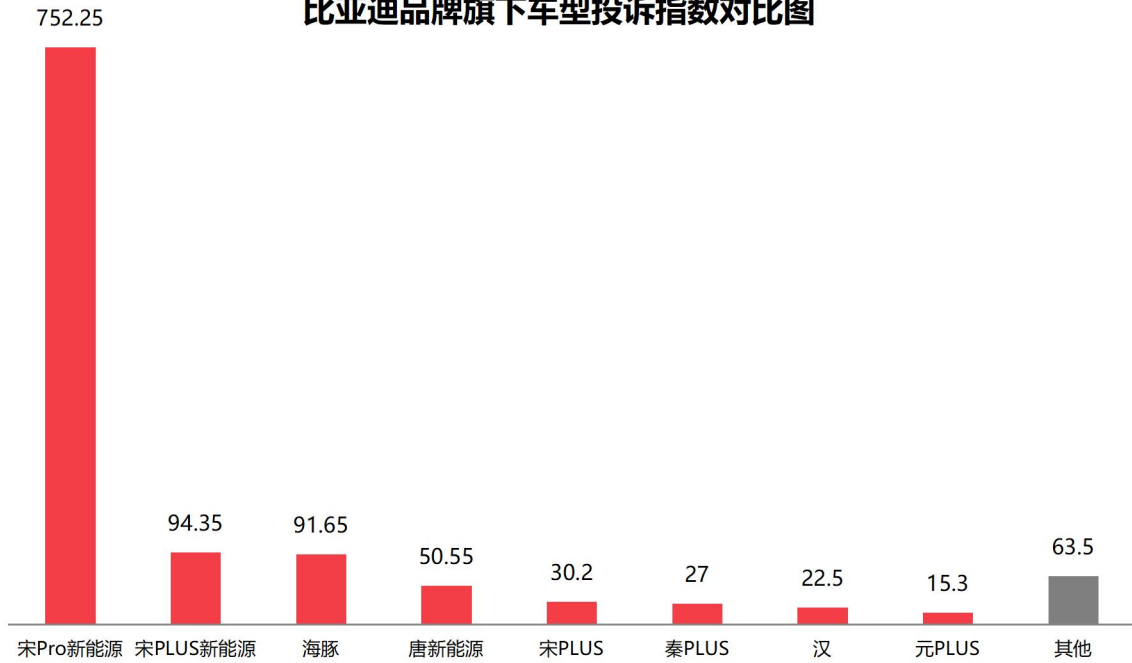


从车型分布来看，宝马 X3 和宝马 5 系是投诉指数最高的两大车型，两款车型的投诉指数占比超过了宝马品牌整体投诉指数的 86%。宝马 6 系 GT、宝马 5 系两款进口车型的投诉指数也都超过三位数。上述车型无一例外都因车机系统减配遭到了车主的集中吐槽。

### (二) 比亚迪重点投诉车型指数分析

本月，比亚迪突然遭到了很多车主的集中投诉，投诉指数顺势蹿升到了第二位。比亚迪宋 PRO 新能源一款车型的投诉指数便占到了比亚迪整体投诉指数的 2/3。无法交车引发了众多用户对宋 PRO 的集体吐槽。

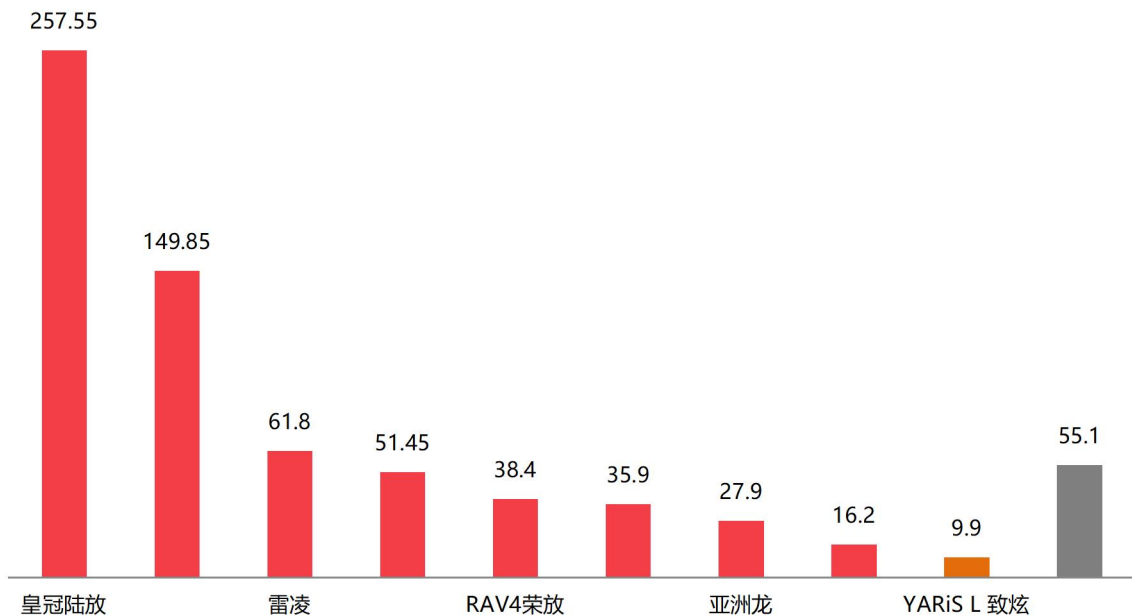
### 比亚迪品牌旗下车型投诉指数对比图



### (三) 丰田重点投诉车型指数分析

由于比亚迪投诉指数激增，上月排名第二的丰田品牌本月滑落至第三。皇冠陆放和汉兰达的发动机噪音大、车身共振问题依然是本月丰田品牌被投诉最多的问题。雷凌的变速箱顿挫异响问题也遭到了部分车主的投诉。

### 丰田品牌旗下车型投诉指数对比图



从投诉车型来看，深受发动机噪音问题困扰的汉兰达高居榜首，其姊妹车型皇冠陆放紧随其后。雷凌排在第三，一直被车主吐槽变速箱顿挫异响依然是主要问题。

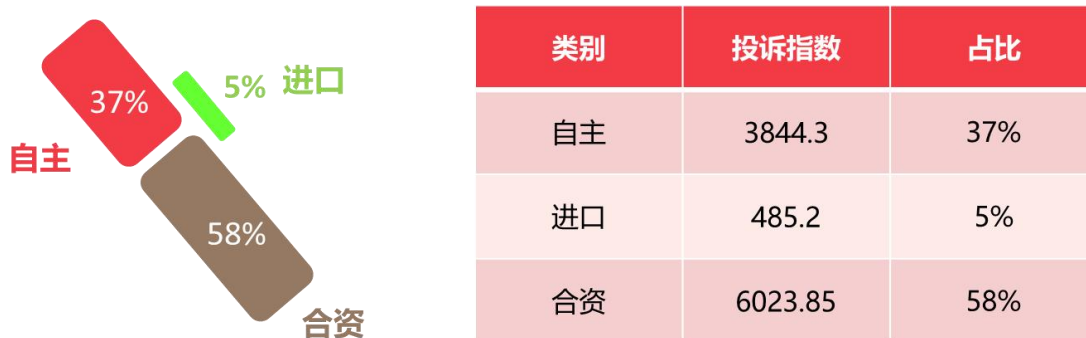
## 二 车企类别投诉指数分布

本月，合资品牌的投诉指数有所下降，但投诉占比依然达到了 58%。自主车型的投诉指数则大幅上升至 37%，进口车的投诉指数占比小幅回落到 5%。

从投诉问题来看，服务类问题是合资品牌的最大问题，多款宝马车型减配车机功能是该问题集中表现。此外，发动机问题也是合资品牌的一大典型问题，问题依然表现在汉兰达和皇冠陆放的发动机噪音大、宝马 3 系和宝马 X3 发动机烧机油以及飞度等本田车型的发动机异响。车身电气问题也是合资品牌的一个主要问题，汉兰达和皇冠陆放是主要槽点。

自主车型方面，无法交付依然是自主车型的最大问题，几何 EX3 功夫牛和多款比亚迪车型的无法交付又遭到了众多车主的投诉。自主车型一直以来都存在的影音系统故障、车载互联故障等问题也遭招致了很多车主的不满。

受宝马多款进口车减配车机功能的影响，服务类投诉是进口车的最大问题所在。



### (一) 重点合资车企投诉指数分析

本月，华晨宝马依然位居合资车企投诉榜首，3421.3 的投诉指数远高于其他车企。华晨宝马旗下的宝马 X3、宝马 5 系因车机功能减配遭遇集中投诉成了幕后推手。一汽丰田和广汽丰田位居二、三。皇冠陆放的发动机噪音大投诉居高不下促成了南北丰田的“换位”。上汽大众、上汽通用和广汽本田分列三到六位，但投诉问题的集中度并不高。



### (二) 重点自主车企投诉指数分析

本月，自主车企的投诉指数环比上升了近 50%，投诉榜 TOP10 车企投诉指数均出现了

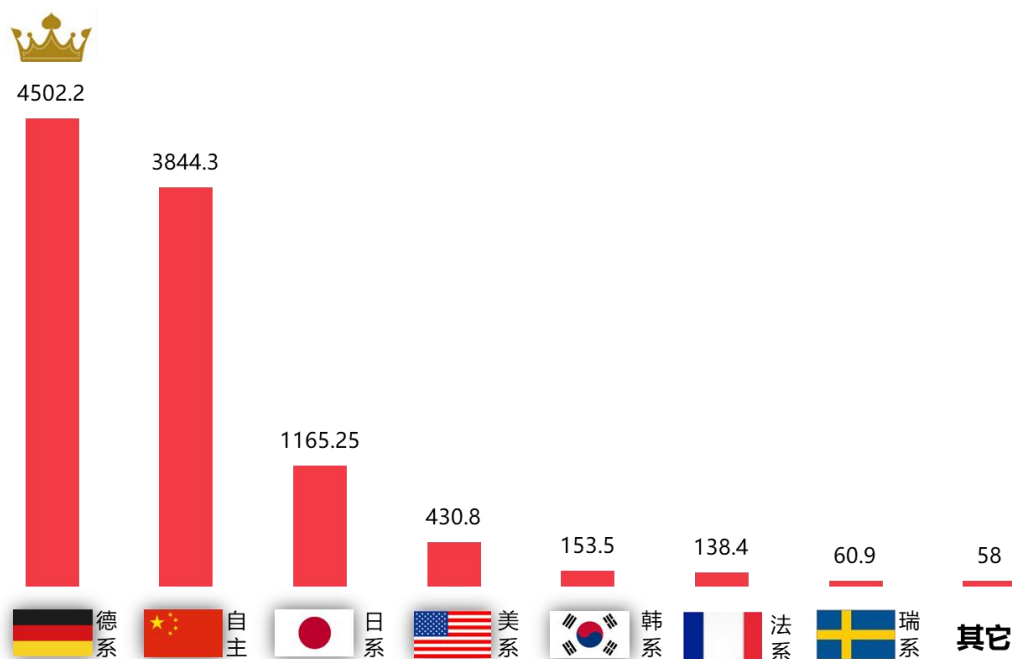
不同程度的上涨。其中，本月突遭集中投诉的比亚迪汽车高居榜首，投诉指数远高于其它自主车企。此前一直排名榜首的几何汽车退居第二，长安、奇瑞、长城和吉利四大一线自主车企均榜上有名。



排名榜首的比亚迪汽车和几何汽车都因旗下车型无法按时交付遭到了车主的集中投诉。其他自主车企的投诉问题都比较分散，并未出现集中投诉。

### 三 汽车品牌国别投诉指数分布

从投诉车型国别来看，由于多款宝马车型均遭遇了大面积的集中投诉，德系车依然排名第一位。此前一直高居投诉榜首的中国车型紧随其后。日系车排名第三。美系、韩系和法系等保有量有限的其他车系投诉指数均不高。

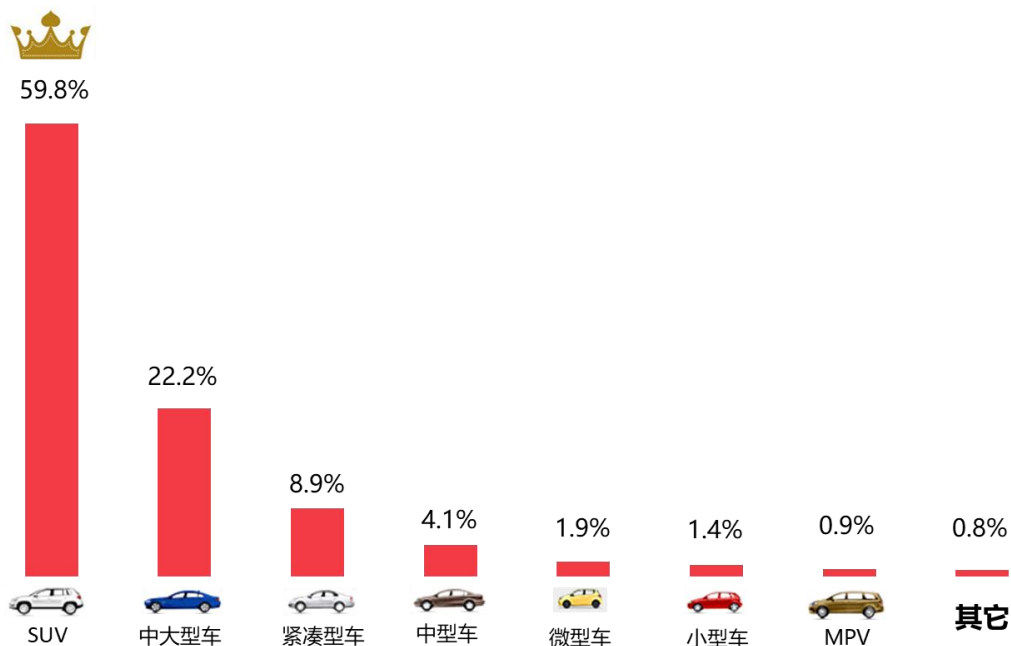


6月份，深受车机减配问题困扰的宝马多款车依然是德系车的主要问题。由于无法按时交付，几何 EX3 功夫牛、宋 Pro DM-i 等车型是中国车的症结所在。由于丰田遭遇集中投诉，发动机噪音大、车身共振成为日系车的最大槽点。

车系	汽车厂商	典型投诉问题
	华晨宝马	宝马 X3、宝马 5 系车机系统减配
	比亚迪	宋 PRO DM-i 无法按时提车
	一汽丰田	皇冠陆放发动机噪音大、车身共振
	上汽通用	英朗发动机异响抖动
	北京现代	现代途胜变速箱顿挫异响
	东风标致	标致 408 烧机油

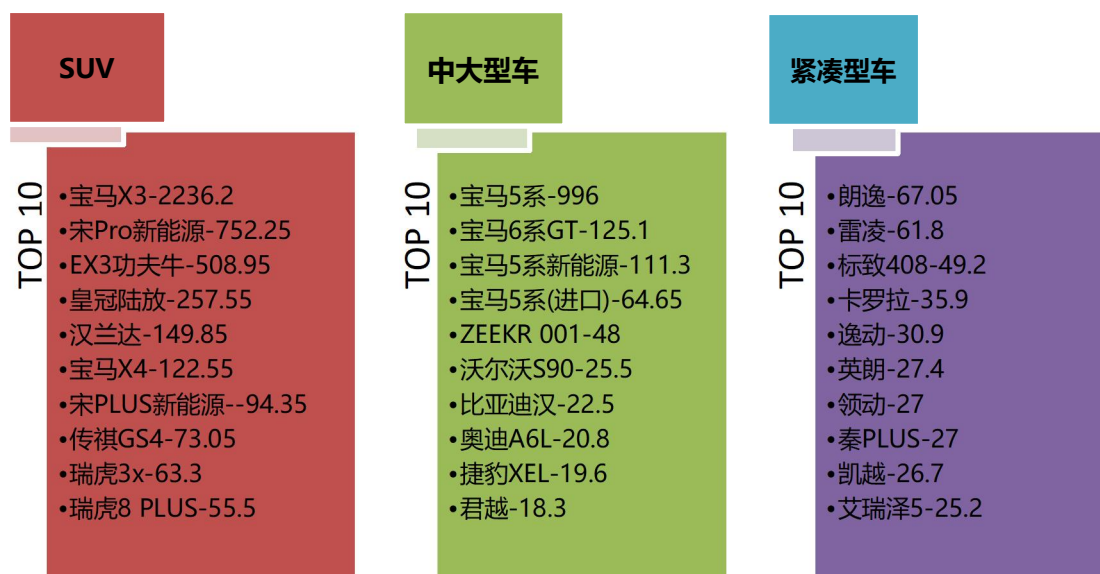
#### 四 细分车型投诉指数分布

6 月份，SUV 车型依然是投诉问题最多的细分车型。在宋 PRO 新能源遭到集中投诉的推动下，SUV 的投诉指数占比进一步上升到了 63%。中大型车排名第二，但投诉占比下跌到了 14.6%。紧凑型车的投诉占比上升到了 9.7%。中型车、中型车和微型车分列四到六位，投诉指数均有一定幅度上升。



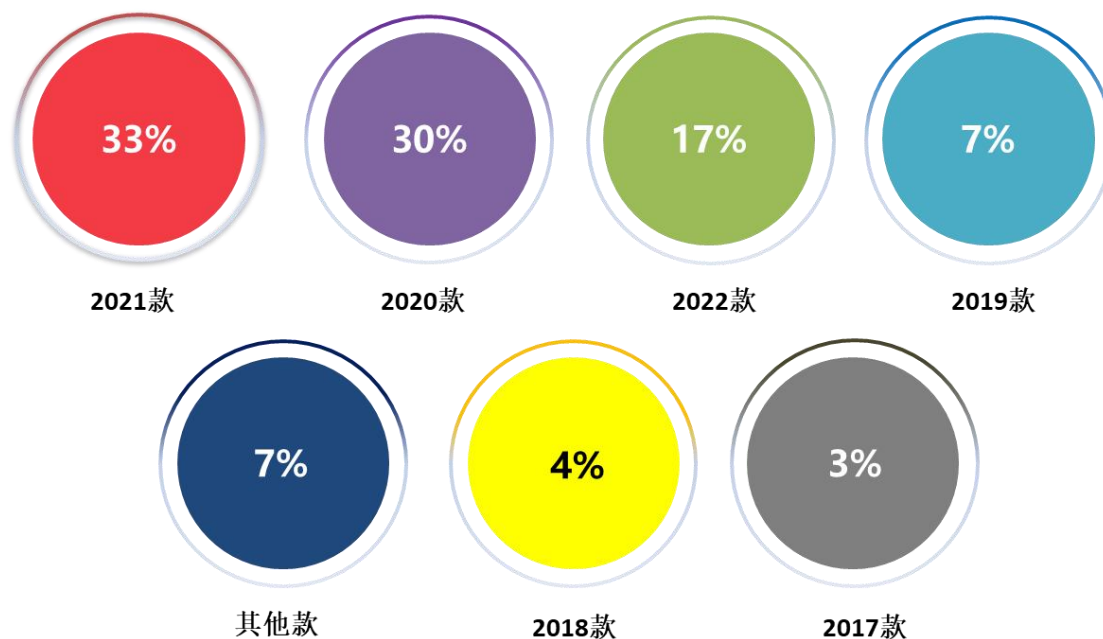
从细分市场的车型分布来看，各细分市场主力热销车型位列其中。SUV 榜单中，因车机系统减配被集中投诉的宝马 X3 高居第一，本月突遭集中投诉的宋 PRO 新能源紧随其后，

EX3 功夫牛位居第三。中大型车榜单上，遭遇车机减配危机的宝马 5 系依然鹤立鸡群，其他三款宝马车型随后霸榜。紧凑型车中，车机减配的朗逸、变速箱顿挫异响的雷凌继续领衔榜单，标致 408 取代卡罗拉。中型车榜单上，宝马 3 系和丰田凯美瑞位居前两位。



### 五 车款投诉指数分布

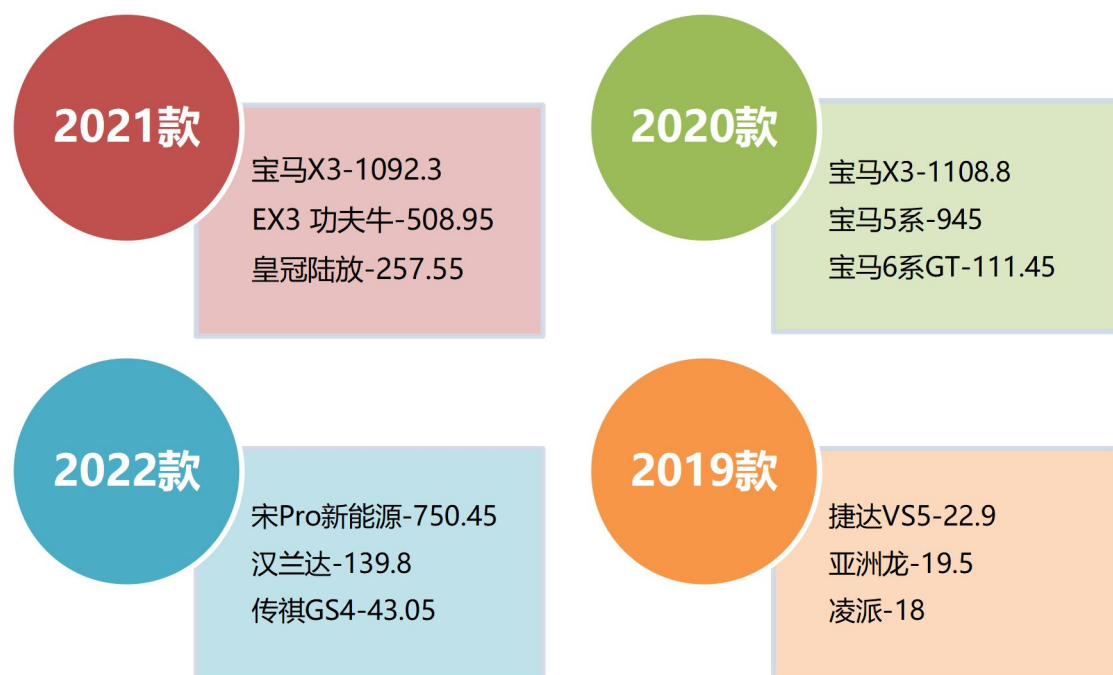
从投诉车款分部来看，本月的投诉指数仍然集中在 2021 款、2020 款和 2022 款等三年内新车。受宝马多款车型遭遇集中投诉影响，2021 款车型成为本月被投诉最多的车款，投诉占比达到了 1/3；2020 款车型投诉占比位居第二，投诉占比也超过了三成。2022 款车型排名第三，投诉占比达到了 16.5%。其他年款车型的投诉占比均未超过 10%



具体来看，因车机系统减配被集中投诉的宝马 X3、因无法交付被吐槽许久的 EX3 功夫牛和发动机噪音引发共振问题的皇冠陆放是是 2021 款被投诉最多的车型。深受车机减配困



扰的宝马 X3 和宝马 5 系是 2020 款被投诉最多的车型。宋 PRO 新能源是 2022 款车型中投诉指数最高的车型，占比超过了 2022 款车型投诉指数的四成。



## 六 质量问题投诉指数分布

受减配和无法交车等问题的影响，服务类问题本月继续排名榜首，投诉占比高达 58%；一直问题最大的车身电气类问题排名第二，但投诉占比只有 17%；发动机问题顺势排在第三，投诉指数占比达到了 13%。排名第四位的变速箱问题投诉占比只有 6%。



具体来看，宝马多款车机因减配遭遇集中投诉是服务类问题投诉指数飙升的直接原因。因供应链出现问题，不少新车无法交付并进行减配来应对，由此引发了很多消费者对服务问题进行投诉。车机问题也引发了车身电气类问题投诉居高不下。两款丰田车型的发动机问题频遭投诉导致发动机投诉排名第三。此外，变速箱顿挫异响仍然是本月消费者普遍反映的一大问题点。



从具体投诉问题来看，主流热销车型依然是消费者投诉的“重灾区”，而且反馈的问题比较集中，涉及到宣传与配置不符，无法按时交车等问题。与此同时，我们也希望突遭集中投诉宝马多款车机的车机减配问题和丰田两款神车汉兰达和皇冠陆放早日给出解决方案。



**投诉指数：**汽车门网全新构建汽车投诉指数计算模型（简称：QCMS），将车型质量投诉分为八大类，根据发动机、变速箱、车身及电气、制动系统、转向系统、悬挂系统、轮胎、服务等问题影响严重性分别赋权，并对集中性事件额外加权，最终形成有效投诉指数，指数越大越严重。

**数据来源：**汽车门网

**时间周期：**2022.6.1-2022.6.30

**制作单位：**汽车门网·数据部