

2022 年上半年国内汽车质量投诉指数分析报告

6 月份投诉数据发布后，汽车门网今年上半年汽车质量分析报告也出炉。今年上半年，汽车门网整体投诉指数达到了 46784.55。疫情影响下，今年上半年的整体投诉指数比去年同期上升了 9.8%，共有 149 个品牌的 1073 款车型上榜。

投诉总结发现：

一、从投诉品牌来看，近几个月来遭遇集中吐槽中的宝马品牌高居榜首，投诉指数高达 10437.55，比去年同期上涨了近 4 倍。需要指出的是，宝马品牌的投诉指数远高于其他品牌。销售势头的火爆的丰田品牌紧随其后，投诉指数达到了 4425.75，同比也大幅增加了 54.11%。去年同期的投诉指数最高的大众品牌排在第三，投诉指数为 3025.3，同比大幅下降了 61.86%。近来同样遭遇集中投诉的比亚迪和几何汽车分列四到五位。投诉榜单 TOP15 中，多数品牌的投诉指数均不同幅度下降。

二、从车企类别来看，虽然大众品牌投诉指数大幅降低，但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依然高于自主车企，但投诉占比下降至 56%，同比回落了 7 个百分点。自主车企的投诉指数占比上升到了 40%，同比上升了 6%。华晨宝马、广汽丰田和上汽大众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。比亚迪、长城汽车、几何汽车、长安汽车和奇瑞汽车位居自主车企前五位。宝马（进口）排名进口车企投诉榜首。

三、从车系来看，保有量巨大的中国本土品牌车型是被投诉最多的车系，投诉占比达到了 40%。无法交车和车机故障是最大问题。由于宝马品牌投诉指数大增，德系车排名第二，投诉占比达到了 33%，宝马多车车机减配成了众矢之的。日系车排在第三位，投诉占比达到了 16%，问题多集中于丰田和本田品牌。其他车系的投诉指数相对较低。

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，今年上半年 SUV 的投诉指数占比达到了 57%。紧凑型车的投诉指数排在第二位，但占比只有 16%。由于宝马 5 系、宝马 6 系等车型投诉激增，中大型车排在了第三位，投诉占比达到了 11%。中型车投诉指数位居第四，占比只有 8%。

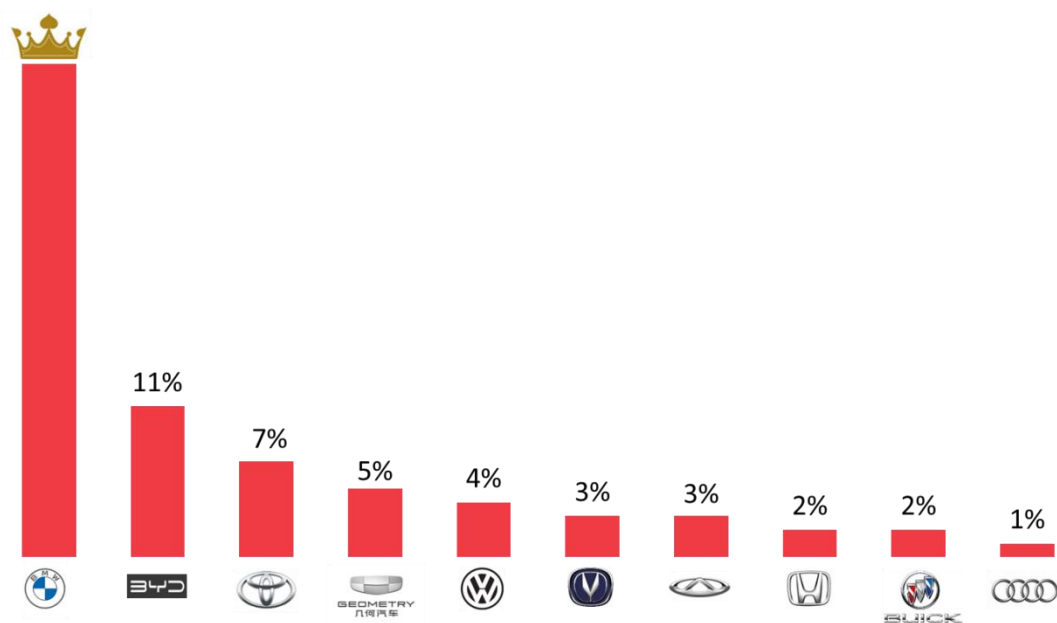
五、从投诉车款来看，今年上半年的投诉指数仍然集中在 2021 款、2020 款和 2022 款等三年内新车，投诉占比接近七成。其中，2021 款车型是投诉指数最高的年款，投诉占比达到了 32%。宝马 X3、EX3 功夫牛和皇冠陆放是 2020 款被投诉最多的车型。2020 款车型投诉占比位居第二，投诉占比达到了 30.5%。宝马多款车型成了 2020 款车型的罪魁祸首。2022 款车型排名第三，投诉占比为 13%。近来遭遇集中投诉的汉兰达和宋 PRO 新能源是 2022 款被投诉最多的车型。

六、从投诉问题来看，服务类问题投诉依然高居第一，投诉占比达到了 41%。宝马多款车型因车机减配和比亚迪几何等品牌无法交车都遭到了集中投诉。宝马 X3、宝马 5 系和 EX3 功夫牛是被投诉最多的车型。车身电气类问题排名第二，投诉占比达到了 24%。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，投诉占比为 18%，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

今年上半年，豪华品牌宝马的投诉指数颇为罕见地高居榜首，而且远高于其他品牌。近几个月来一直持续的宝马 3 系、宝马 5 系和宝马 X3 等多款车型的车机减配集中成了幕后推手。同样遭遇集中投诉的丰田紧随其后，汉兰达及姊妹车皇冠陆放的发动机问题是症结所在。大众品牌排名第三，途观 L 和朗逸是被投诉最多的车型。比亚迪和几何汽车双双激进前五。

2022年6月汽车投诉品牌分布

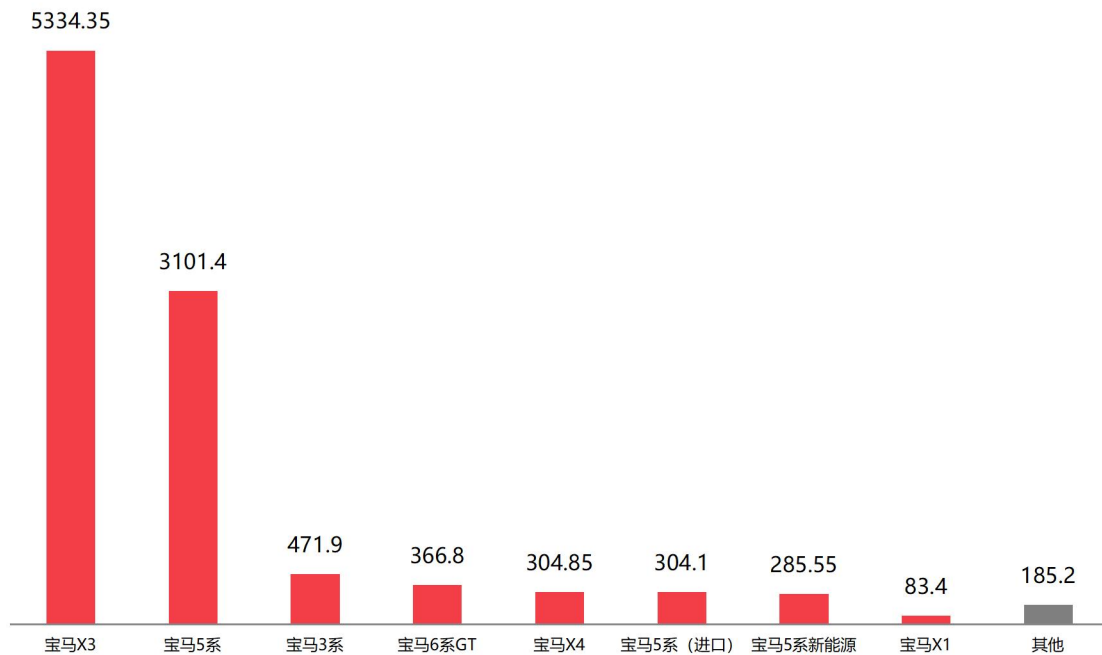


品牌投诉指数 TOP10 中，合资品牌和自主品牌四六开。榜单 TOP5 品牌都遭到了集中投诉。由芯片短缺引发的减配和持续多时的无法交车是投诉的集中爆发点。

(一) 宝马重点投诉车型指数分析

今年上半年，宝马的投诉指数翻了近四倍，集中爆发的多车车机功能减配将宝马迅速推上了投诉榜首。近几个月来，有关该问题的投诉一直居高不下。宝马方面也没给出解决方案。预计该问题投诉还将持续下去。

宝马品牌旗下车型投诉指数对比图

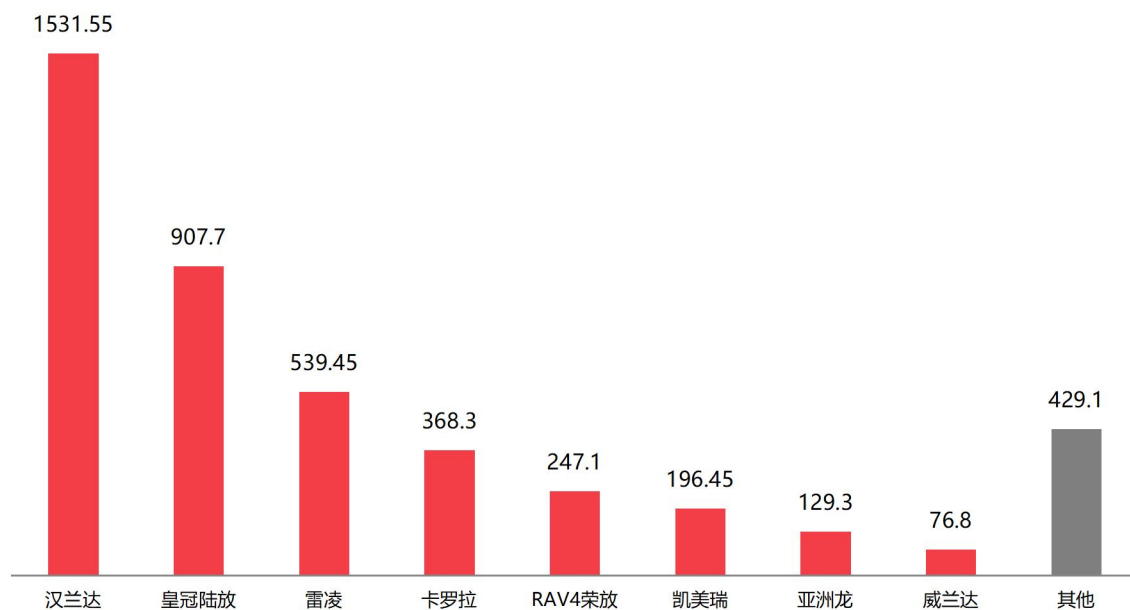


从车型分布来看，宝马 X3 和宝马 5 系是投诉指数最高的两大车型，两款车型的投诉指数占比超过了宝马品牌整体投诉指数的 80%。宝马 6 系 GT、宝马 5 系两款进口车型的投诉指数也都超过三位数。上述车型无一例外都因车机系统减配遭到了车主的集中吐槽。

(二) 丰田品牌重点投诉车型指数分析

今年 4 月和 5 月，丰田的投诉指数突然飙升，6 月份才逐渐回落。从投诉反馈来看，发动机噪音大和车身共振问题遭遇了集中投诉，汉兰达及其姊妹车型皇冠陆放是问题的爆发点。由此，丰田品牌也罕见地排在了榜单的第二位。

丰田品牌旗下车型投诉指数对比图

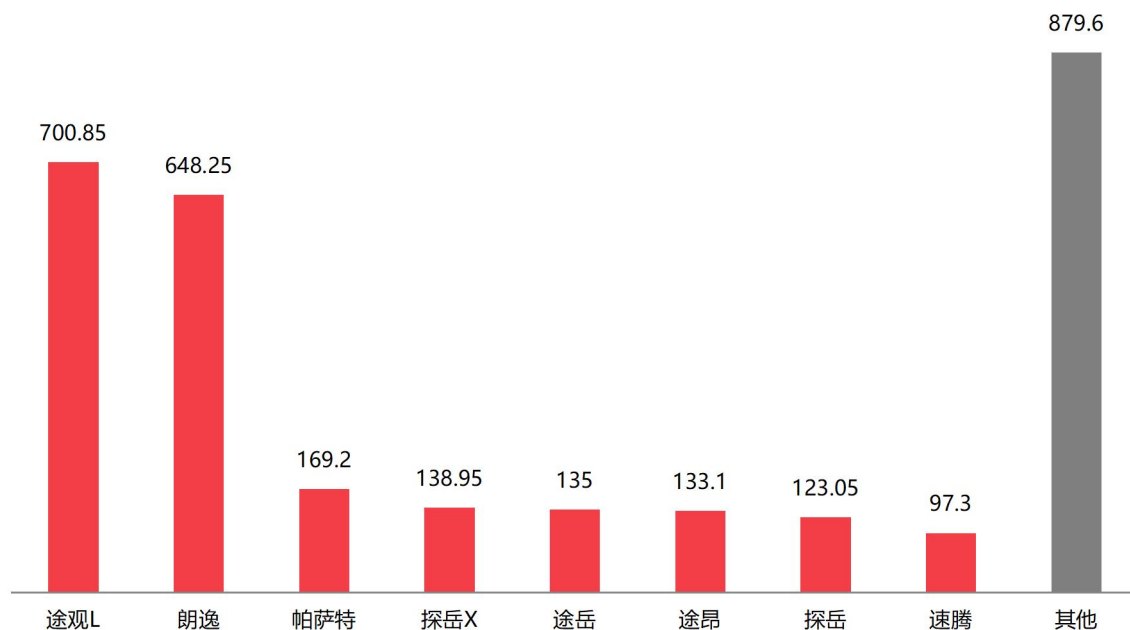


从车型分布来看，汉兰达的投诉指数远高于其他车型，紧随其后的皇冠陆放投诉指数也处于高位。两款车型的投诉指数占比占到丰田投诉指数的 55%。此外，一直被变速箱顿挫异响问题困扰的雷凌和卡罗拉的问题也比较突出。

(三) 大众品牌重点投诉车型指数分析

由于宝马和丰田的投诉指数激增，去年同期排名第一的大众品牌排在了第三位。投诉数据显示，大众品牌虽然也遭遇了集中投诉，但投诉集中度远低于宝马和丰田。

大众品牌旗下车型投诉指数对比图



从投诉车型来看，途观 L 和朗逸是被投诉最多的两款车型。两款车型的投诉指数占到了

大众品牌整体的 45%。其中，途观 L 的主要问题依然是颗粒捕捉器堵塞。朗逸则因车机减配遭到了车主的集中投诉。其他车型的问题都较为广泛。

二 车企类别投诉指数分布

今年上半年，合资车企的投诉指数依然高于自主车企。但投诉占比下降至 56%，同比回落了 7 个百分点。虽然大众品牌投诉指数大幅降低，但由于宝马和丰田两大品牌投诉指数飙升让合资车企的投诉指数远高于自主车企。自主车企的投诉指数占比上升到了到了 40%，同比上升了 6%。

华晨宝马、广汽丰田和上汽大众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。比亚迪、长城汽车、几何汽车、长安汽车和奇瑞汽车位居自主车企前五位。宝马（进口）排名进口车企投诉榜首。



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。

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

受宝马多车被集体吐槽的影响，华晨宝马排在了合资车企榜首，9327.2 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。广汽丰田和上汽大众位居二、三。汉兰达的发动机噪音大和雷凌变速箱顿挫异响成了广汽丰田投诉指数居高不下推手。久病难医的途观 L 颗粒捕捉器堵塞和进来爆出的朗逸车机减配成了上汽大众的两大槽点。其他合资车企中，除受皇冠陆放发动机噪音问题影响导致投诉指数较高外，其他合资车企的问题普遍较小。



(二) 重点自主车企投诉指数分析

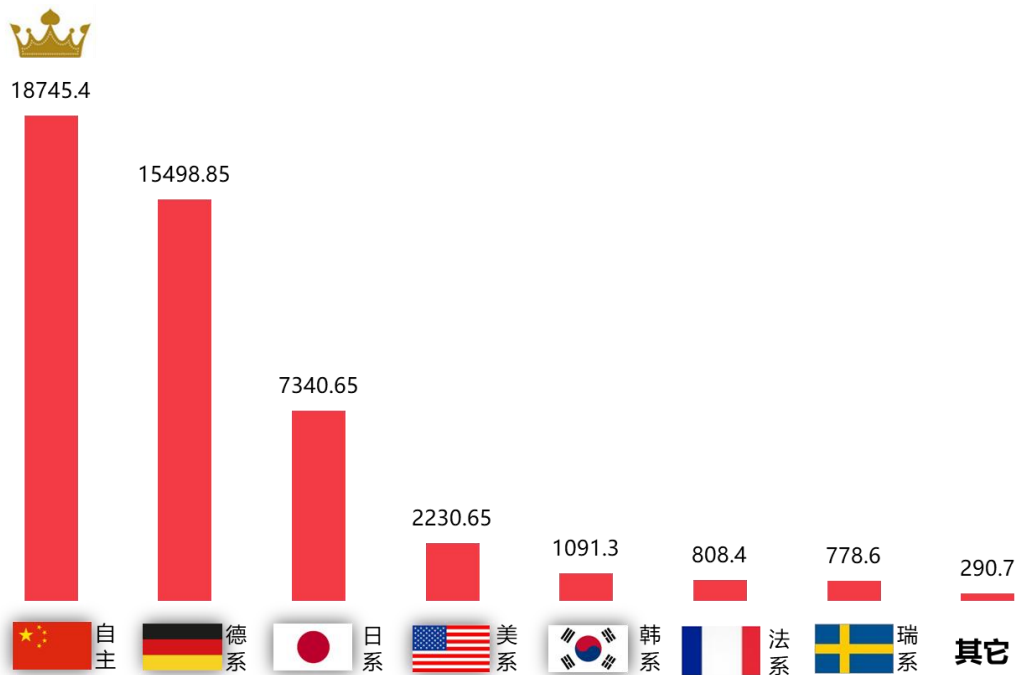
今年上半年，自主车企的投诉指数同比有所上升。多款自主车型遭遇集中投诉是主要原因。从排名来看，比亚迪排名自主车企投诉榜首。长城、长安、奇瑞、吉利等时下热销的一线自主车企悉数登上投诉榜单。



其中，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。长城汽车则因欧拉好猫芯片货不对版问题遭到投诉。相比之下，长安、奇瑞和吉利并未遭遇大规模集中投诉，问题多以变速箱顿挫抖动、车机系统、发动机抖动异响等问题为主。

三 汽车品牌国别投诉指数分布

从投诉车型国别来看，保有量巨大且遭遇集中投诉的华系车依然排名第一，投诉指数高达 18745.4，同比上升了 27.6%。深受集中投诉困扰的德系车依然位居第二，投诉指数也上升了 22.2%。日系、美系、韩系分列三到五位，投诉指数均呈现不同程度的下降。



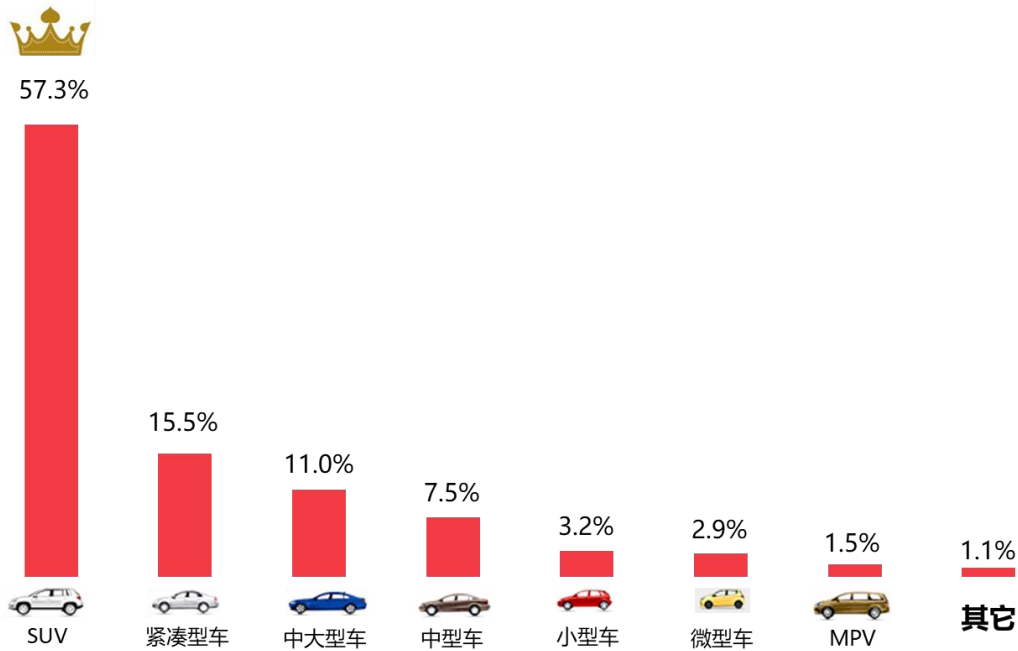
EX3 功夫牛和比亚迪多款车型无法交付问题依然是华系车的最大问题。宝马多车减配则是德系车的症结所在。丰田汉兰达、皇冠陆放的发动机噪音大/车身共振是日系车的主要槽点。韩、美系车的问题较为分散。遭遇集中投诉的沃尔沃 XC60 减配后备箱感应开启成了瑞系车的主要问题。

车系	汽车厂商	典型投诉问题
	比亚迪	宋 PRO DM-i 无法按时提车
	华晨宝马	宝马 X3、宝马 5 系车机系统减配
	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	途胜变速箱顿挫异响
	东风标致	标致 408 烧机油

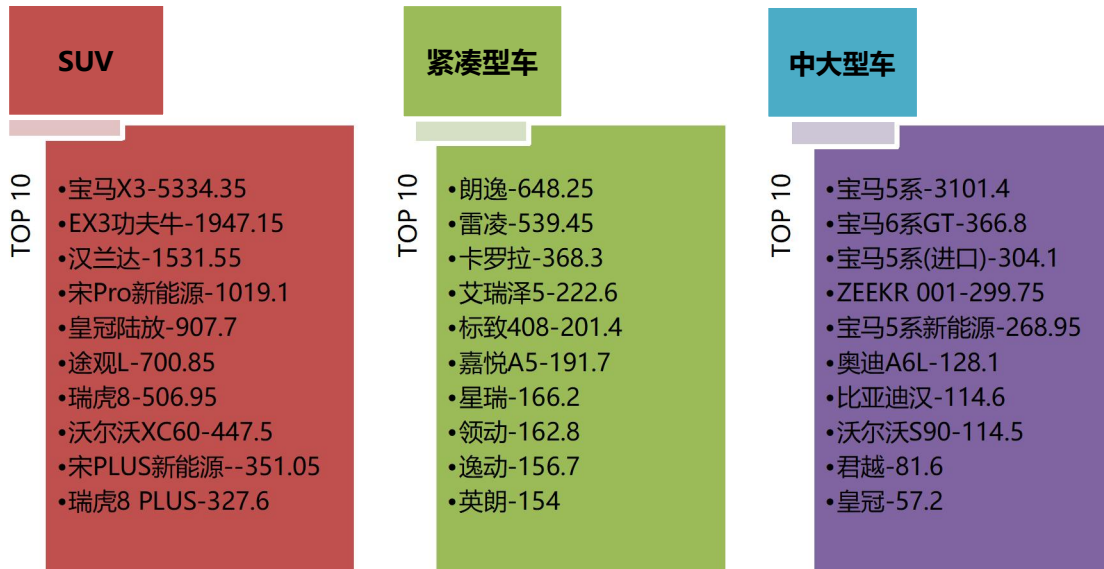
四 细分车型投诉指数分布

今年上半年，SUV 车型依然是投诉问题最多的细分车型，投诉占比高达 57%。紧凑型车位居第二，但投诉指数占比只有 15.5%。中大型车超过中型车排名第三，投诉指数达到

了11%。中型车位居第四，其他细分车型的投诉指数都很低。



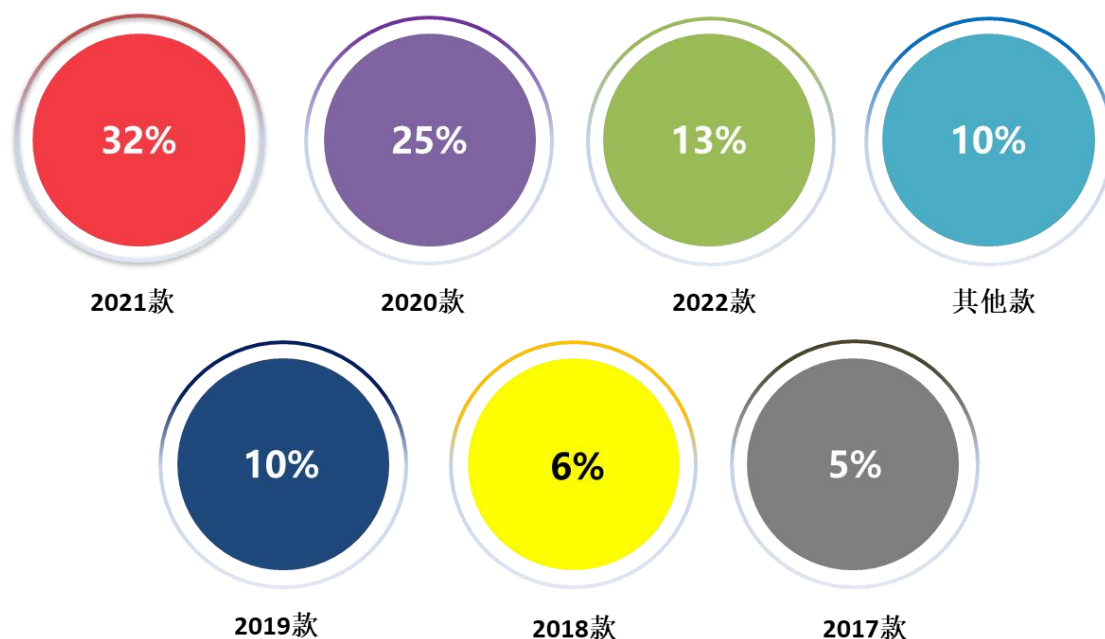
SUV 榜单中，因车机系统减配被集中投诉的宝马 X3 高居第一，远高于其他车型。一直因无法交车被集中吐槽的 EX3 功夫牛排在第二；受发动机噪音问题影响的汉兰达位居第三；同样因无法交车被集中投诉的宋 Pro 新能源排名第四。紧凑型车方面，深受车机减配影响的朗逸、变速箱顿挫异响难消的雷凌和卡罗拉排名前三位。中大型车榜单上，遭遇车机减配危机的宝马 5 系依然鹤立鸡群，其他三款宝马车型随后霸榜。中型车榜单上，宝马 3 系和丰田凯美瑞位居前两位。



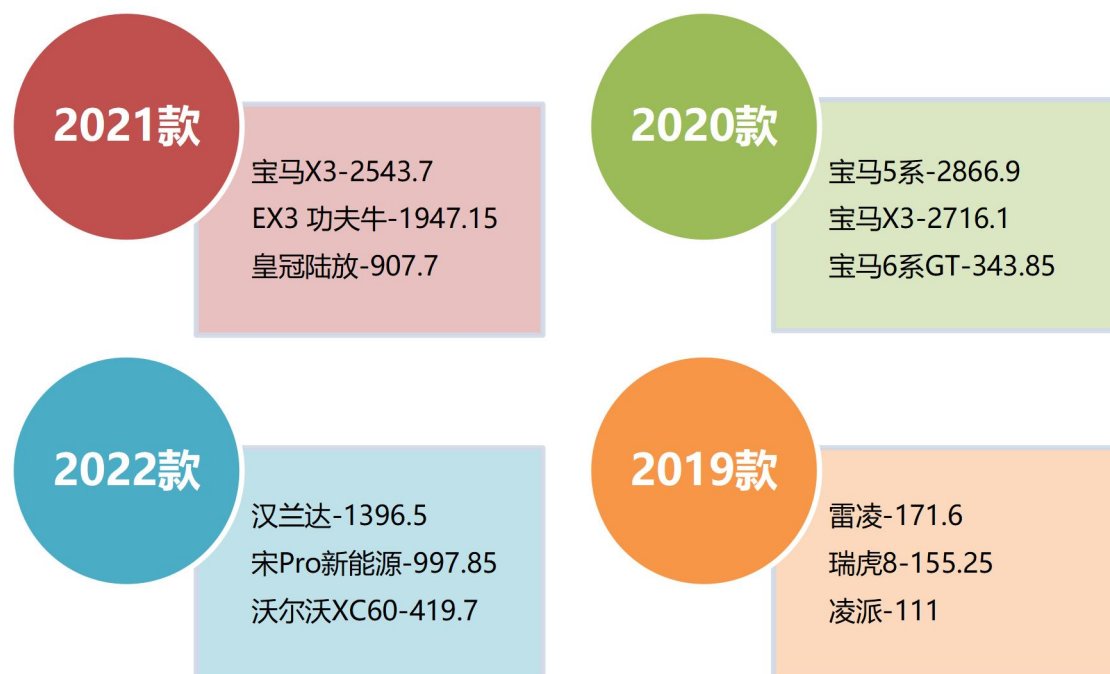
五 车款投诉指数分布

从投诉车款分布看，今年上半年投诉指数仍然集中在 2021 款、2020 款和 2022 款等

三年内新车。受宝马多款车款遭遇集中投诉影响，2021 款车型成为被投诉最多的车款，投诉占比接近 1/3；2020 款车型投诉占比位居第二，投诉占比达到了 1/4。2022 款车型排名第三，投诉占比达到了 13%。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 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。汉兰达和宋 PRO 新能源是 2022 款车型中投诉指数最高的车型。



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，服务类问题继续排名榜首，投诉占比达到了 41%；

一直问题最大的车身电气类问题排名第二，投诉占比为 24%；发动机问题顺势排在第三，投诉指数占比达到了 18%。排名第四位的变速箱问题投诉占比也接近 10%。



具体来看，宝马多款车机因车机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。车机减配、无法升级以及车身共振等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: 2022.1.1-2022.6.30

制作单位: 汽车门网·数据部