

2023年11月车企投诉指数排行：旧疾难消再添新病

日前，汽车门网发布了11月份的汽车产品质量投诉指数。11月份，汽车门网整体投诉指数为13117.5，环比10月下降了14.88%，继续呈下降趋势。

11月份的投诉榜单中，共有130家车企上榜，比10月份减少了12家。TOP10榜单中，7家合资车企上榜，自主车企只有3家。其中，7家车企本月投诉指数均不同幅度下降。值得一提的是，本月投诉榜TOP10前五名排名没有变化，而且投诉问题也依然以持续的集中投诉为主。

从TOP10车企的涉诉问题反馈来看，车机卡顿无法升级、价格变动仍然是广泛存在的问题，颗粒捕捉器堵塞成为广汽丰田最新爆发的集中投诉问题。

以下是11月车企投诉指数的具体分析：

| 2023年11月车企车投诉指数排行TOP10 | | | | |
|------------------------|---------|---------|---------|------------------------|
| 车企 | 投诉指数 | | 环比 | 典型投诉问题 |
| | 11月 | 10月 | | |
| 一汽丰田 | 1647.75 | 2178.4 | -24.36% | 仪表台老化开裂、车技卡顿老旧不能升级 |
| 比亚迪 | 1399.1 | 1861.25 | -24.83% | 发动机异常启动、提车后降价 |
| 广汽丰田 | 1305.9 | 1780.8 | -26.67% | 车机老旧卡顿不能升级、颗粒捕捉器堵塞 |
| 长城汽车 | 1251.55 | 846.95 | 47.77% | 提车后降价、服务变相收费 |
| 上汽通用别克 | 948.3 | 661.5 | 43.36% | 燃油泵模块故障、变相降价 |
| 华晨宝马 | 516.15 | 650.85 | -20.70% | 车机功能减配、传动轴异响 |
| 一汽-大众 | 438.25 | 482.6 | -9.19% | 变速箱机电单元故障、悬架吃胎偏磨 |
| 东风日产 | 412.2 | 309.75 | 33.08% | 车机不能升级、变速箱顿挫异响、悬架吃胎偏磨 |
| 吉利汽车 | 385.7 | 624.35 | -38.22% | 车机卡顿不能升级、提车后降价 |
| 广汽本田 | 375.75 | 395.05 | -4.89% | 发动机异响、车机故障/不能升级、悬架吃胎偏磨 |

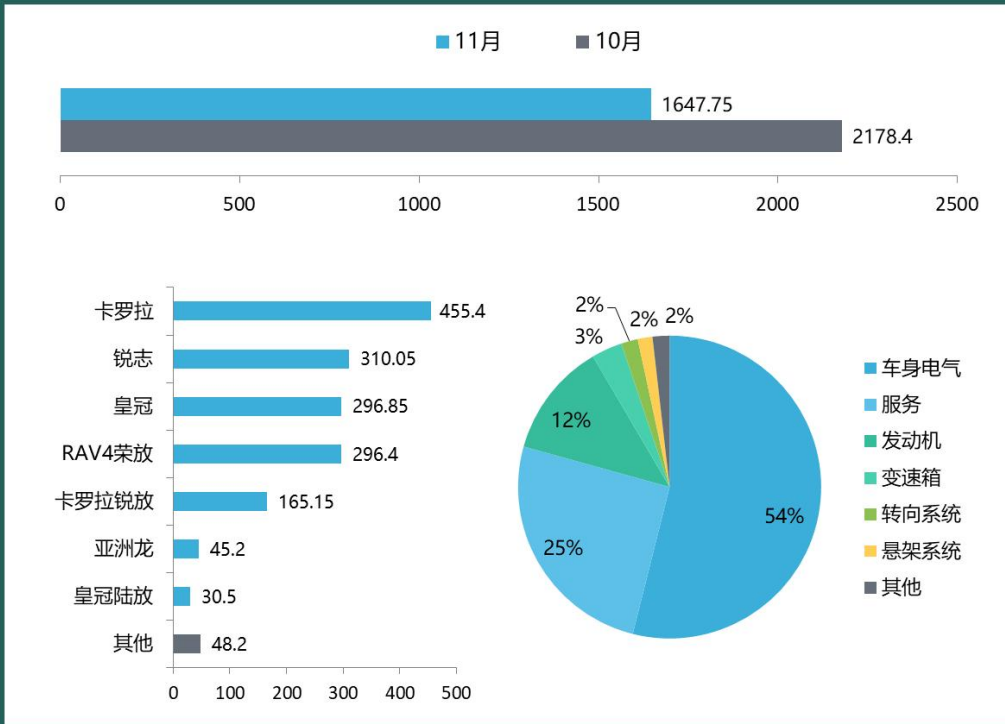
投诉指数计算模型 (QCMS) 汽车门网www.qichemen.com

第一名：一汽丰田 投诉指数 1647.75

典型故障：仪表台老化开裂、车机卡顿老旧不能升级

汽车质量投诉点评：11月份，一汽丰田的投诉指数环比大幅下降了1/4。不过，持续多时的仪表台老化开裂问题投诉有抬头之势。卡罗拉、皇冠和锐志三款车型高举榜首。上月大规模爆发车机卡顿无法升级投诉的RAV4荣放投诉指数大幅下降了近六成，同样因此遭遇集中投诉的卡罗拉投诉指数也大幅下降。

一汽丰田投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

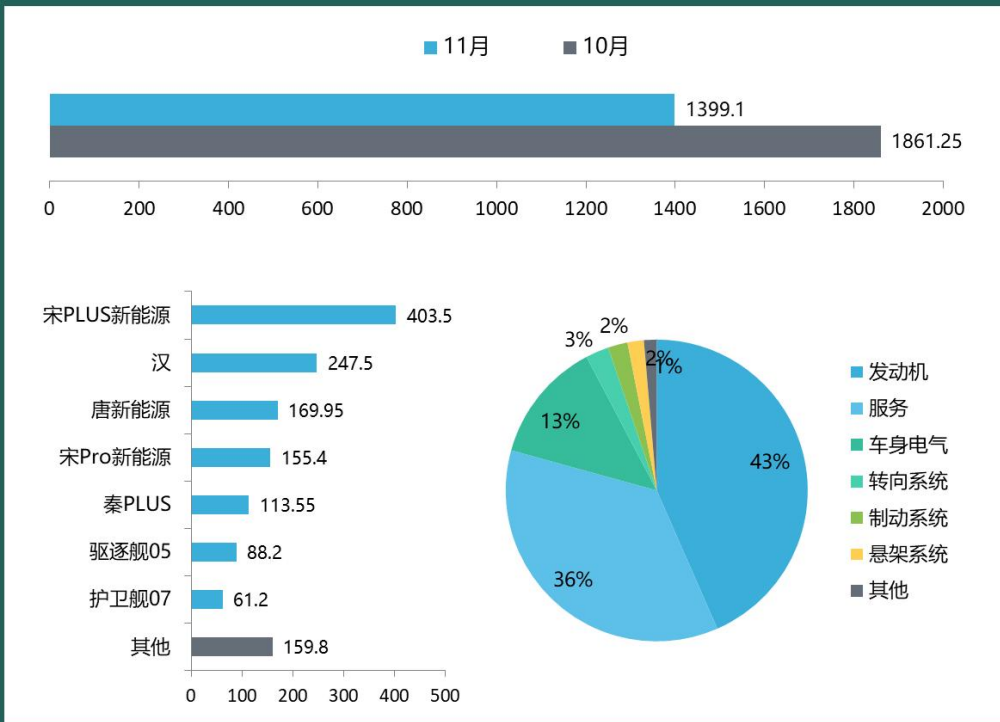
www.qichemen.com

第二名：比亚迪汽车 投诉指数 1399.1

典型故障：发动机异常启动、提车后降价

汽车质量投诉点评：比亚迪本月仍然排在第二位，投诉指数继续呈下降之势。从投诉反馈来看，比亚迪多款 DM-i 车型发动机异常启动、比亚迪元 PLUS 和海豚等新车的价格变动问题仍是投诉最多的问题，不过投诉势头在进一步减弱。

比亚迪汽车投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

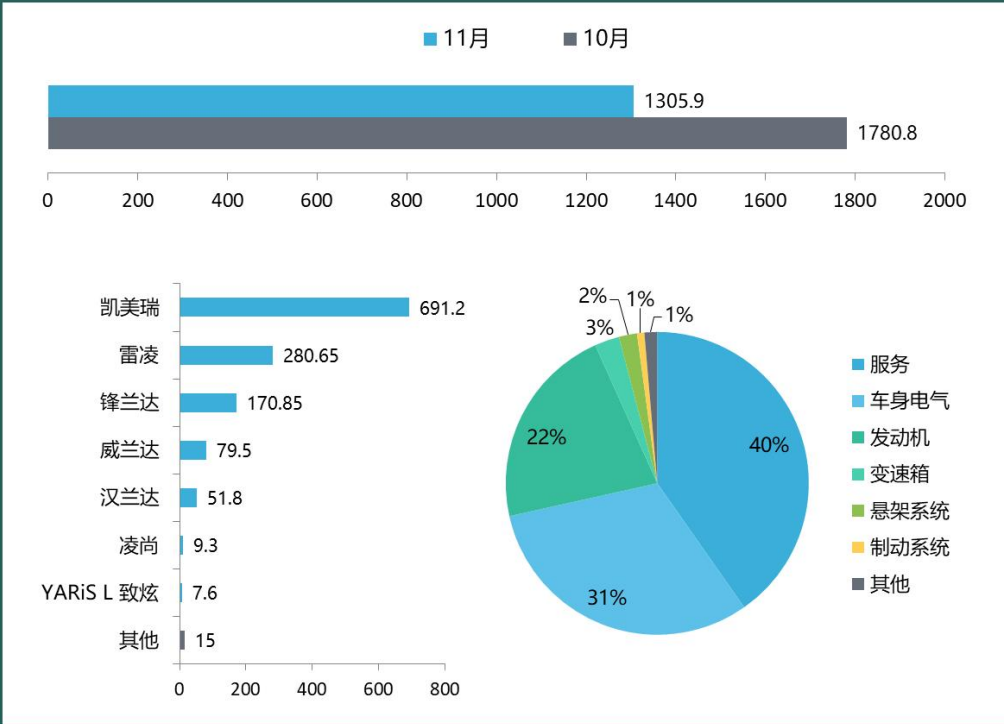
www.qichemen.com

第三名：广汽丰田 投诉指数 1305.9

典型故障：车机老旧卡顿不能升级、颗粒捕捉器堵塞

汽车质量投诉点评：排在第三位的广汽丰田本月投诉指数同样下降了 1/4，尤其是上月的投诉“绝对主力”凯美瑞，本月投诉指数下降了近 50%。不过，凯美瑞等车型的车机投诉下降的同时，锋兰达本月因颗粒捕捉器堵塞问题爆发了集中投诉，可以预见的是，该问题投诉将持续一段时间。

广汽丰田投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

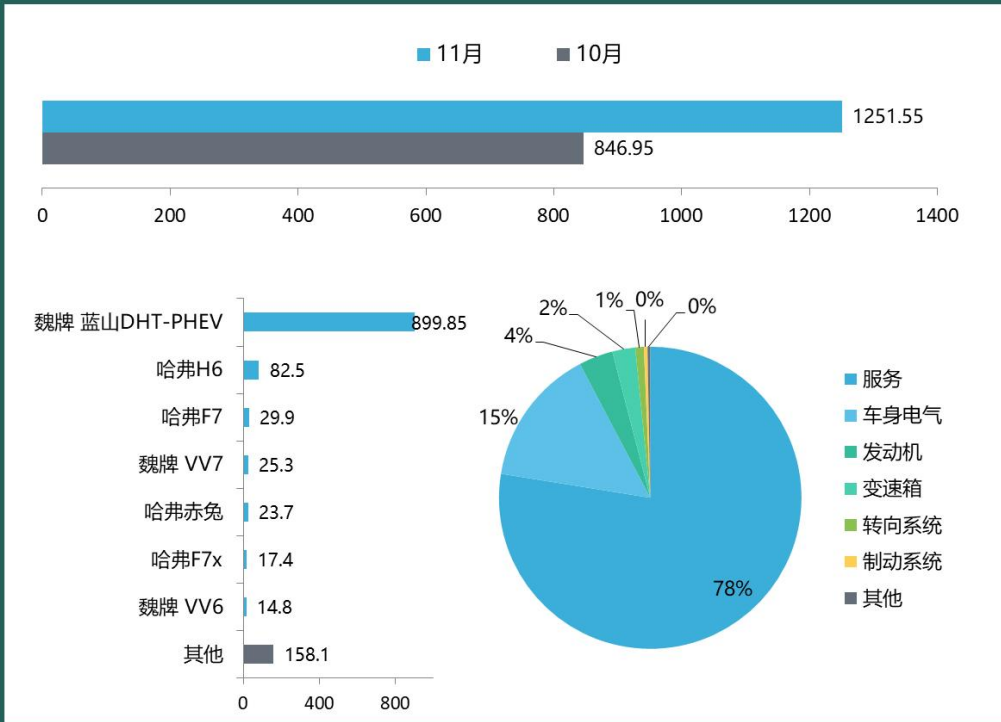
www.qichemen.com

第四名：长城汽车 投诉指数 1251.55

典型故障：提车后降价、车机服务变相收费

汽车质量投诉点评：上月投诉指数翻倍后，长城汽车的投诉指数本月环比再次上涨了48%，是TOP10中投诉指数增幅最大的车企。投诉反馈显示，魏牌蓝山DHT 仍然是长城汽车的主要投诉点，近来爆发的价格变动投诉有愈演愈烈之势。由于购车后降价，魏牌蓝山DHT 遭到了车主的一直不满。

长城汽车投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

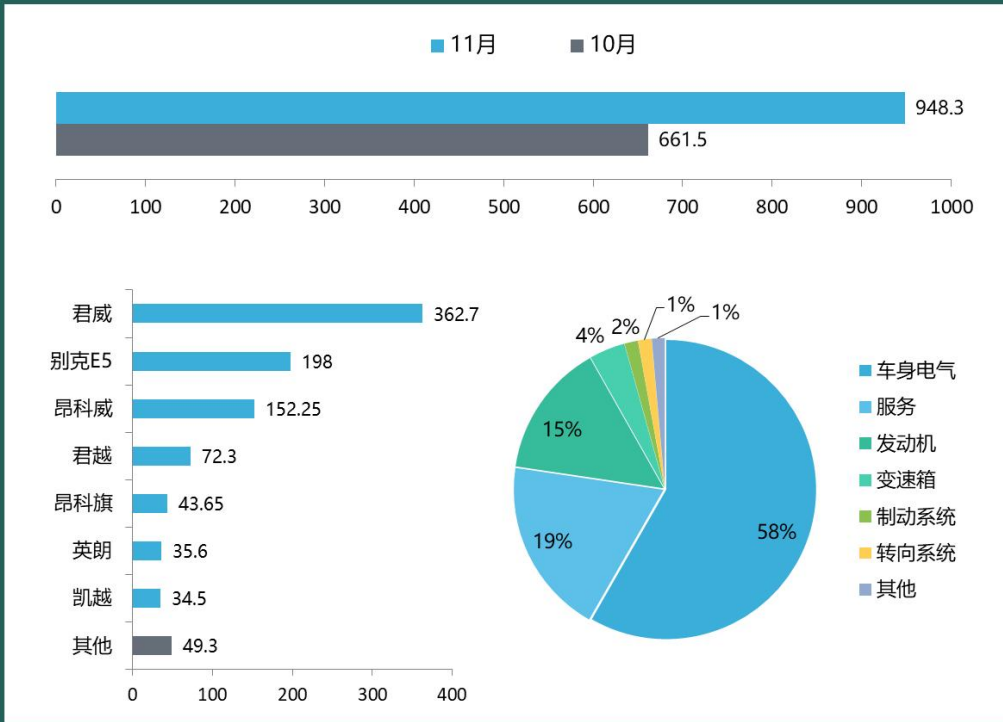
www.qichemen.com

第五名：上汽通用别克 投诉指数 948.3

典型故障：燃油泵模块故障、变相降价

汽车质量投诉点评：本月，上汽通用别克的投诉指数同样继续大幅攀升，涨幅仅次于长城汽车。从投诉反馈来看，燃油泵模块故障成了近期上汽通用别克的主要投诉点。别克旗下君威、英朗、威朗等多款车型均有多个投诉案例。与此同时，别克 E5 降价后也招致了很多老车主的投诉。

上汽通用别克投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

www.qichemen.com