

## 2023年11月车型投诉指数排行：保价成空谈引争议

近日，汽车门网发布2023年11月车型投诉指数榜单。11月车型投诉中，魏牌蓝山DHT-PHEV暴涨112.81%，空降榜首，新能源车竞争激烈价格波动频发的问题成为当下引发消费者投诉的关键因素。凯美瑞车机问题投诉明显减少，拥有44.32%的巨大降幅，但因过往基数较大仍排名第二。卡罗拉车机问题投诉同样降幅明显，但因爆出颗粒捕捉器新问题，投诉指数和排名变化不大。宋PLUS新能源也保持上月排名，投诉问题仍然围绕发动机异常启动和降价展开。君威以53.33%的投诉指数增幅成为本月的上榜新车，燃油模块问题虽已开始召回，但召回范围与实际数量存在严重不符。

2023年11月车型投诉排行TOP10				
车型	投诉量		环比	典型投诉问题
	11月	10月		
魏牌蓝山DHT-PHEV	899.85	422.85	112.81%	保价期间大范围降价
凯美瑞	691.2	1242.45	-44.37%	OTA不升级、车机卡顿
卡罗拉	455.4	543.45	-16.20%	车机不升级、颗粒捕捉器堵塞
宋PLUS新能源	403.5	486.45	-17.05%	EV模式发动机启动、大幅降价
君威	362.7	236.55	53.33%	燃油模块质量问题
锐志	310.05	323.7	-4.22%	仪表台开裂
皇冠	296.85	424.35	-30.05%	仪表台开裂
RAV4荣放	296.4	651.15	-54.48%	车机不升级、轮胎偏磨
雷凌	280.65	266.55	5.29%	车机不升级、颗粒捕捉器堵塞
汉	247.5	365.85	4.93%	发动机自行启动

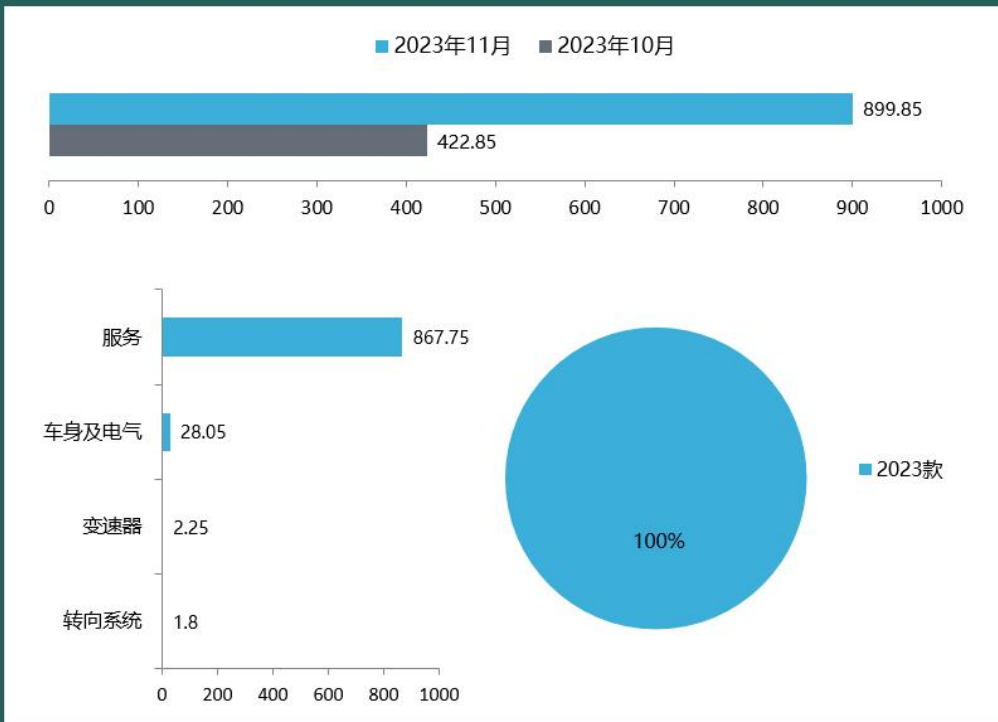
投诉指数计算模型 (QCMS) www.qichemen.com

## 第一名：魏牌 蓝山 DHT-PHEV 投诉指数 899.85

**典型故障：**保价期间大范围降价

**汽车质量投诉点评：**本月魏牌 蓝山 DHT-PHEV 投诉指数暴涨 112.81%，空降榜单首位，新车保价期间变相降价是投诉暴涨的背后推手。据车主反馈，购车时不管是销售人员还是厂商官网均有保价承诺，表示在 2023 年 12 月 31 日内如果官方有降价会给予差价补偿。可在实际执行中魏牌的报价承诺并没有兑现，不仅 4S 店推脱，厂商更是甩锅不承认存在降价行为，因此激起众怒引发集中投诉。

### 魏牌 蓝山DHT-PHEV投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

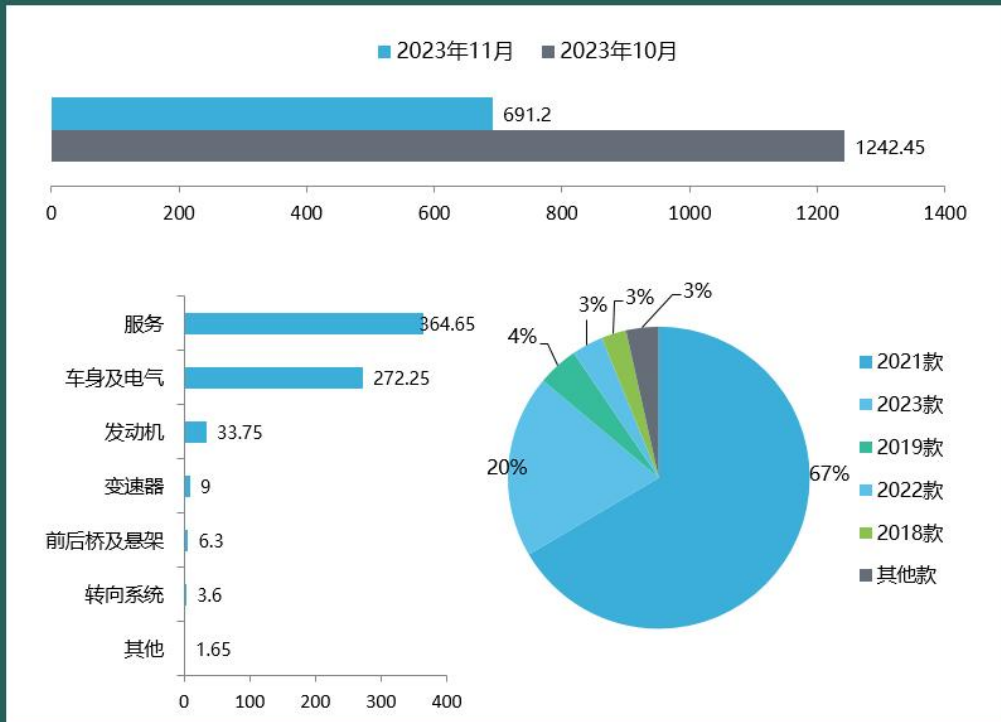
www.qichemen.com

## 第二名：凯美瑞 投诉指数 691.2

典型故障：OTA 不升级、车机卡顿

汽车质量投诉点评：本月凯美瑞投诉指数下滑 44.37%，虽降幅较大但因基数高仍排名第二，车机卡顿、无法 OTA 升级是车主持续投诉的焦点，不仅是 2021 款老款车型，2023 款新车也存在该问题，虽然广汽丰田对该问题进行了回复，但并没有完全安抚车主，这也是仍大量车主投诉的关键所在。

### 凯美瑞投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

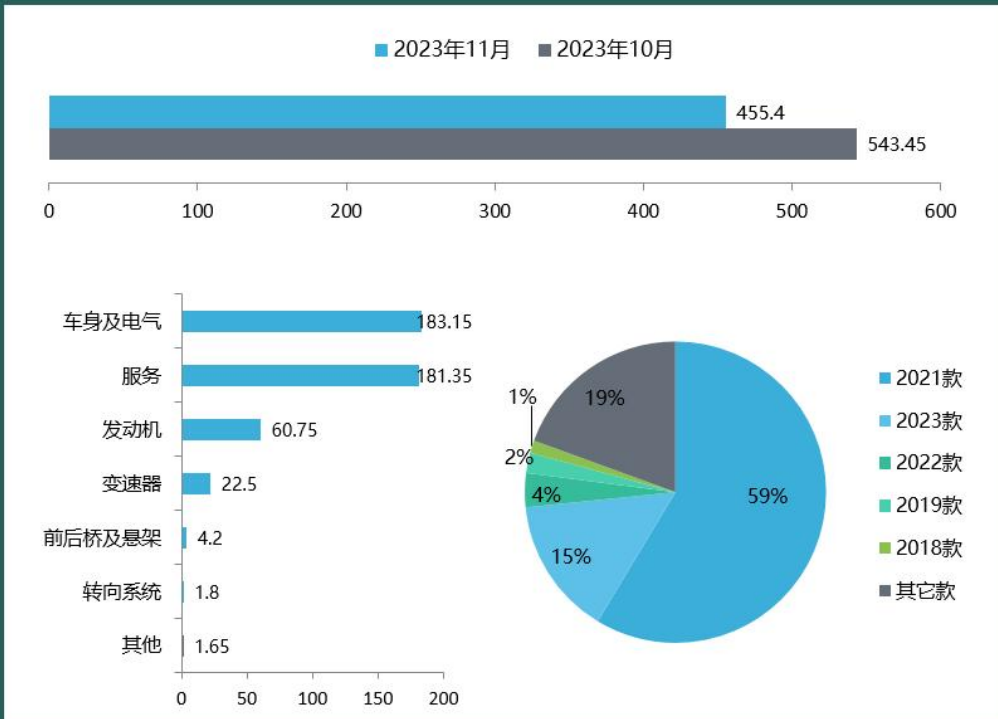
www.qichemen.com

### 第三名：卡罗拉 投诉指数 455.4

**典型故障：**车机不升级、颗粒捕捉器堵塞

**汽车质量投诉点评：**本月卡罗拉排名变，投诉指数也仅是有 16.2% 的降幅，整体波动不大。这其中主要因为在车机不升级投诉下降后，卡罗拉再爆出颗粒捕捉器堵塞新问题，该问题主要出现在 2023 款电混双擎车型上，目前除了到 4S 店进行再生并没有较好的解决方案，相信其他品牌拉高速的方案也应该适用卡罗拉。

## 卡罗拉投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

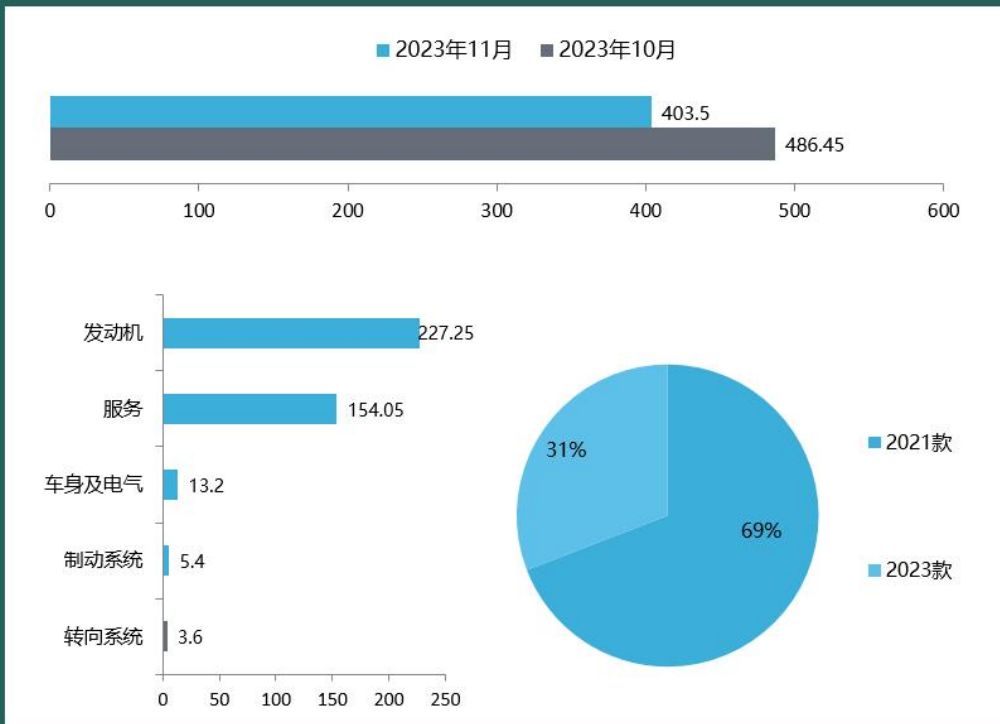
www.qichemen.com

## 第四名：宋 PLUS 新能源 投诉指数 403.5

**典型故障：**EV 模式发动机启动、大幅降价

**汽车质量投诉点评：**本月宋 PLUS 新能源投诉指数也是稳中有降，投诉问题依旧围绕 EV 模式发动机异常启动、新车大幅降价展开，以 2021 款、2023 款车型投诉为主，其中发动机异常启动是比亚迪为了解决常压油箱隐患的补救之法，解决之日遥遥无期；新车大幅降价则是新能源车的常规操作，受市场竞争环境和原材料价格波动影响，新能源车价格变动频繁，用户一旦买在高价极易引发投诉。

### 宋PLUS新能源投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

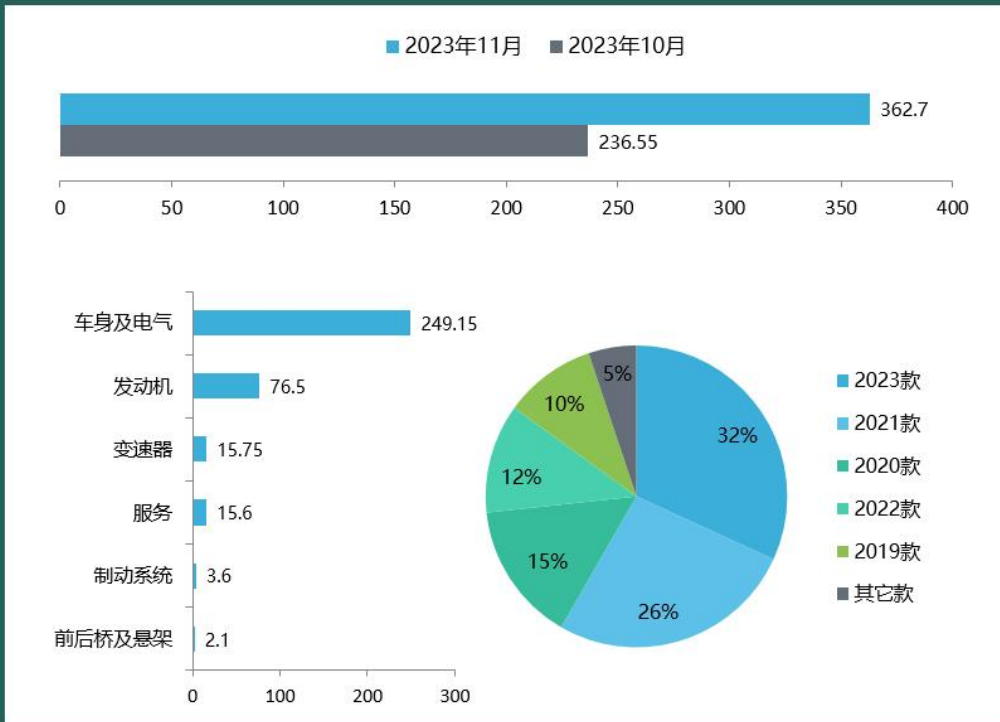
www.qichemen.com

## 第五名：君威 投诉指数 362.7

典型故障：燃油模块质量问题

汽车质量投诉点评：本月君威投诉指数暴涨 53.33%，排名升至第五位，投诉围绕燃油模块质量问题展开，投诉车型则 2023 款新车和 2019 款老车等历代车型均有涉及。值得注意的是，上汽通用已经针对燃油模块问题进行召回，不过这次召回三个品牌虽然有百万之巨，但仍有不少用户表示车辆存在问题却不在召回批次内。

### 君威投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

www.qichemen.com