

2023年11月国内汽车质量投诉指数分析报告

日前，汽车门网发布了2023年11月的国内汽车质量投诉指数分析报告。11月份，汽车门网整体投诉指数13117.5，环比10月下降了14.88%，继续呈下降趋势。本月，共有130家车企上榜，比10月份减少了12家。多家车企本月投诉指数均不同幅度下降。从投诉信息反馈来看，车机卡顿无法升级、价格变动仍然是集中投诉点，颗粒捕捉器堵塞成为广汽丰田最新爆发的集中投诉问题。

投诉总结发现：

一、从投诉品牌来看，11月的投诉榜单TOP10中，6家海外品牌上榜，中国本土品牌4家，只有魏牌、别克和日产投诉指数环比上涨。

因为车机卡顿不能升级集中投诉一直居高不下，丰田依然排名本月投诉榜首，投诉指数远高于其他上榜品牌。虽然发动机异常启动投诉在降低，但比亚迪仍高居第二位。长城汽车旗下的魏牌出人意料地排名第三，蓝山DHT-PHEV变相降价投诉继续大幅攀升成为幕后推手。

二、从投诉车企来看，TOP10榜单中共7家合资车企上榜，本土车企只有3家。榜单前五名排名没有变化。本月，合资车企和自主车企依然接近4/6开。合资车企中，投诉居高不下的“南北丰田”投诉指数大幅下降，但上汽通用别克和东风日产“弥补”了合资车企的份额；自主车企中，投诉大户比亚迪投诉进一步下降，但长城汽车的“崛起”同样补了缺。

三、从车系来看，由于保有量巨大，中国车仍然是被投诉最多的车系。发动机异常启动阴云不散的比亚迪汽车和深陷降价风波中的长城汽车是中国车投诉的两大“绝对主力”。日系车仍排第二，深陷仪表台老化开裂和车机卡顿不能升级问题的“南北丰田”是投诉的集中地。德系车排名第三，车机减配投诉难消的华晨宝马和变速箱电控单元频发的大众是主要投诉对象。

四、具体到细分车型，11月份，SUV仍是投诉指数最高的车型，占比高达57%。宋PLUS和RAV4荣放投诉居高不下的同时，魏牌蓝山DHT-PHEV投诉指数激增的和进一步直接推高了SUV的投诉指数。中型车仍排第二，深受仪表台老化开裂和车机无法升级困扰的丰田和本田多款中型车以及近期遭遇集中投诉的君威和迈锐宝成了主要投诉点。紧凑型车排在第三位，因车机升级问题被集中投诉的卡罗拉和雷凌、受发动机异常启动问题困扰的秦PLUS是重点投诉车型。

五、从投诉车款来看，三年内的在保车型仍是投诉的集中爆发区。11月，由于凯美瑞车机不能升级问题投诉降低，2023年成为被投诉最多的年款。因降价问题而投诉飙升的魏牌蓝山成为主要推手。2021款车型排名第二，集中投诉缠身的比亚迪和丰田多车是主要投诉对象。2022款车型排名第三，投诉主要出现在受发动机异常启动困扰的比亚迪汉、车机投诉居高不下的RAV4荣放和雅阁之上。

六、从投诉问题来看，11月份，车身电气和服务仍然是被投诉最多的问题，发动机和变速箱紧随其后。其中，仪表台开裂和车机卡顿、无法升级仍是车身电器类投诉的主要表现，

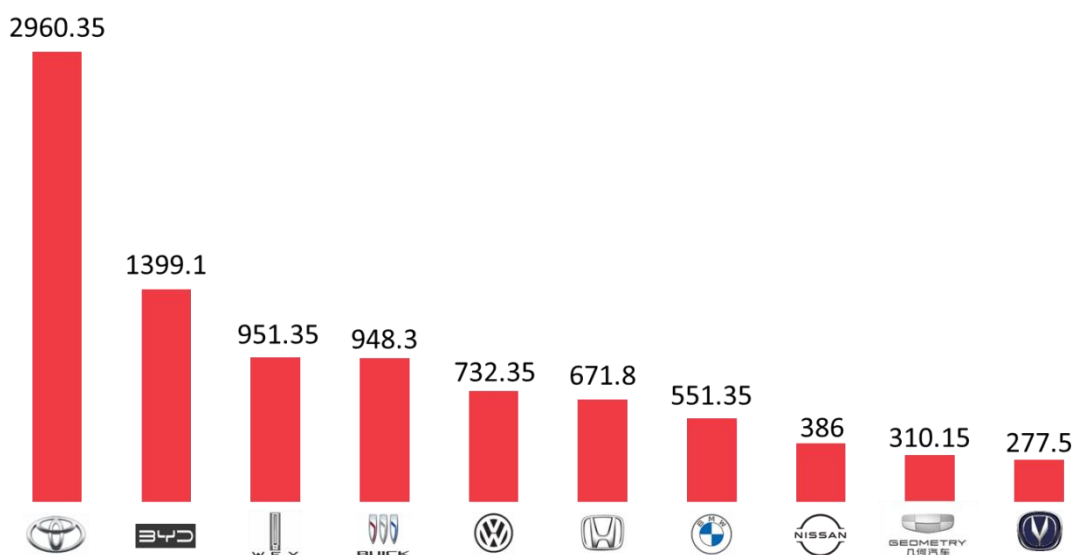
上述问题多发于日系车。服务类投诉主要集中在价格变动和车机无法升级等方面；比亚迪、魏牌、日系车是主要投诉对象。发动机类问题多出现在比亚迪、别克和广汽丰田之上，发动机异常启动、燃油泵模块故障和颗粒捕捉器堵塞是主要槽点。

以下是 2023 年 10 月汽车质量投诉指数的具体分析：

一 汽车品牌投诉指数分布

11 月份的投诉品牌 TOP10 中，本土品牌占四席，海外品牌占六席。丰田继续“霸榜”。车机无法升级和仪表台老化开裂老化是投诉的“重灾区”。比亚迪位居第二，EV 模式下发动机自启和价格变动仍是车主的主要吐槽点。魏牌出人意料地排在第三位，蓝山 DHT-PHEV 价格变动成为魏牌投诉飙升的幕后推手。

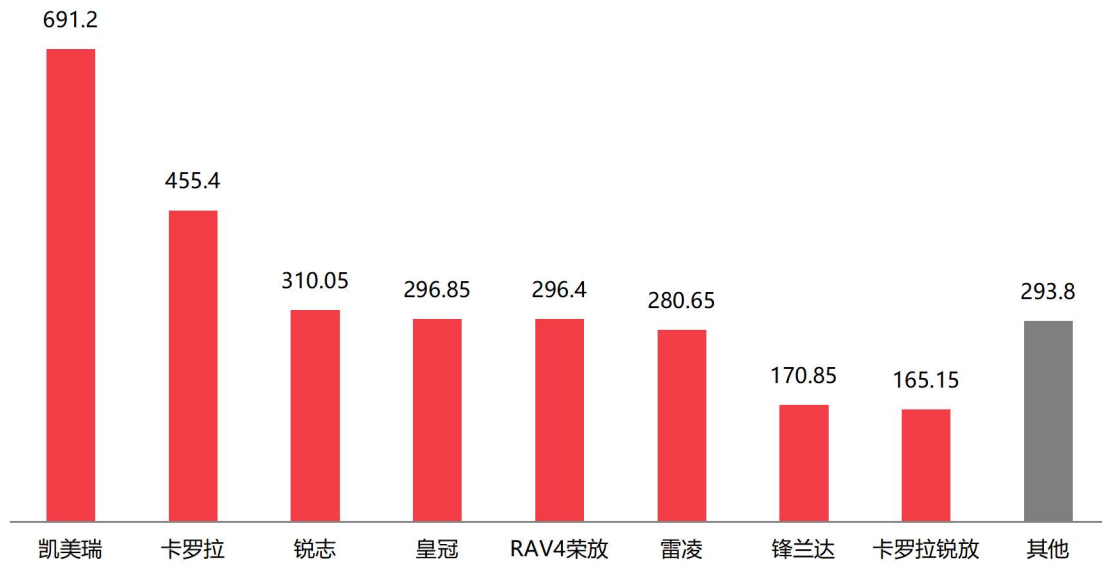
2023年11月汽车投诉品牌TOP10



(一) 丰田重点投诉车型指数分析

11 月，丰田的投诉指数为 2960.35，环比 10 月大幅下降了 1/4。凯美瑞、卡罗拉、锐志、皇冠、RAV4 荣放和雷凌均收到了大量投诉。车机卡顿/无法升级、仪表台开裂是丰田的两大主要投诉点。值得一提的是，“南北丰田”的投诉指数比较均衡。其中，一汽丰田的仪表台开裂问题更严重；广汽丰田的车机问题更甚。

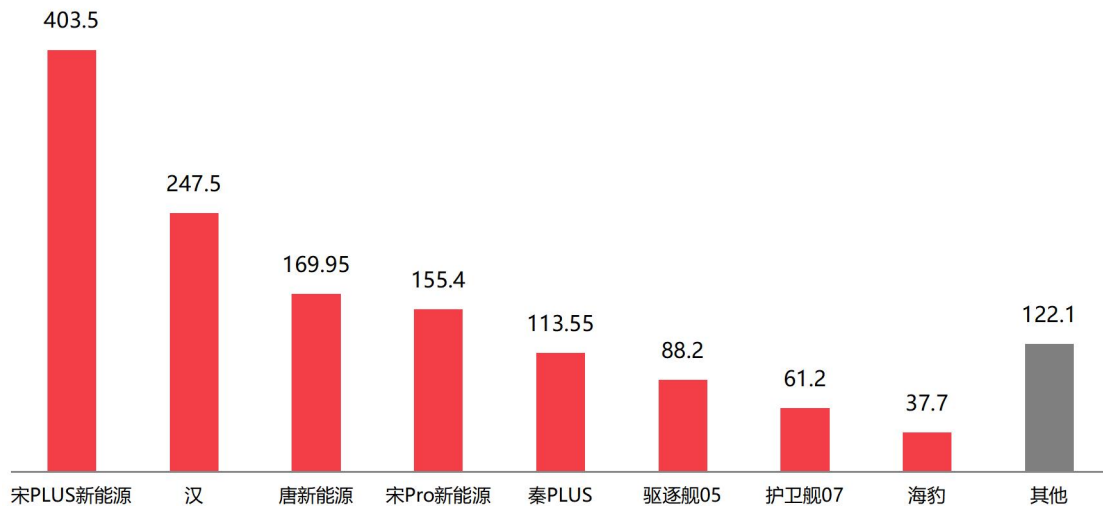
丰田旗下车型投诉指数对比图



(二) 比亚迪重点投诉车型分析

11 月份，比亚迪仍然排在第二位，投诉指数环比继续下降了 24.8%。EV 模式下发动机异常启动和价格变动仍然是比亚迪两大投诉点。宋 PLUS 新能源、汉、唐新能源、秦 PLUS 等车型又因此遭到集中投诉。与此同时，汉、元 PLUS、驱逐舰 05 在内的多款车型的降价再次引发了老车主的不满。不过，这两大投诉势头在持续降低。

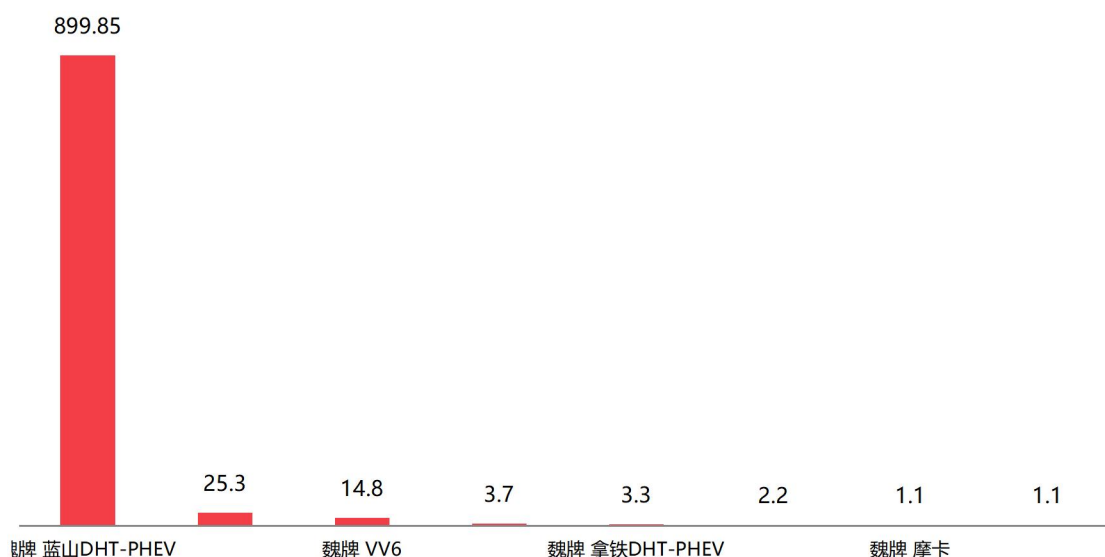
比亚迪旗下车型投诉指数对比图



(三) 魏牌重点投诉车型指数分析

11 月份，魏牌罕见地排在品牌投诉榜的第三位，投诉指数暴增了一倍。这背后，蓝山 DHT-PHEV 价格变动引发的集中投诉大幅攀升成了直接推手。

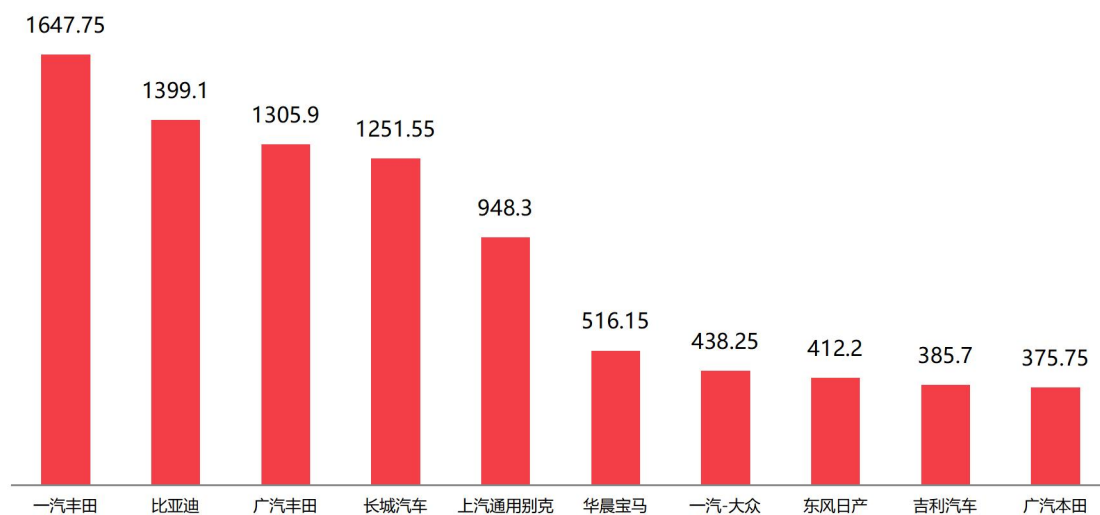
魏牌旗下车型投诉指数对比图



二 车企类别投诉指数分布

11月，自主车企投诉占比微降至39%；合资车企的投诉占比微增至59%；进口车企的投诉指数为2%。车企投诉指数TOP10的榜单中，7家合资车企上榜，本土车企只有3家上榜。

2023年11月汽车投诉品牌TOP10

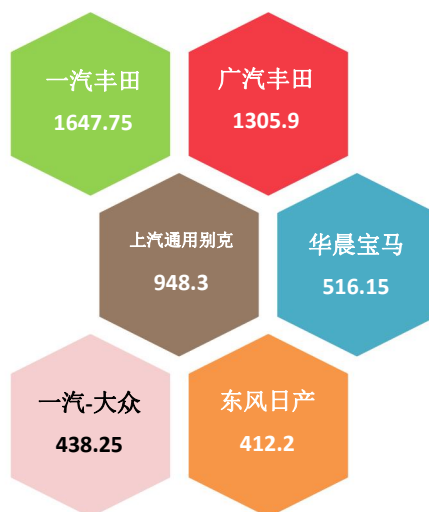


本月，多数车企的投诉指数都出现下滑。但上汽通用别克、东风日产和长城汽车的投诉指数大幅上涨，整体上维持了自主车企和合资车企投诉指数的均衡。进口车的投诉指数则一直相对稳定。



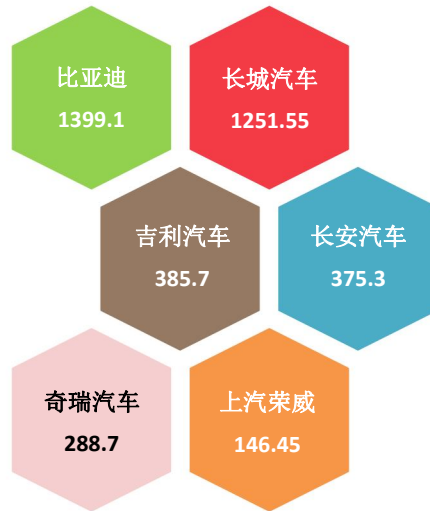
(一) 重点合资车企投诉指数分析

11月，一汽丰田的投诉指数下滑了1/4，但仍是被投诉最多的车企。车机无法升级和仪表台老化两大问题都遭到了很多投诉。RAV4 荣放、卡罗拉、皇冠和锐志都是重点吐槽对象。广汽丰田位列第二，凯美瑞等车型车机无法升级和仪表台老化被集中吐槽的同时，锋兰达的颗粒捕捉器堵塞又招致了新的集中投诉。投诉飙升的上汽通用别克仍排第三，君威和昂科威燃油模块故障以及别克 E5 价格变动都招致了众多车主的不满。



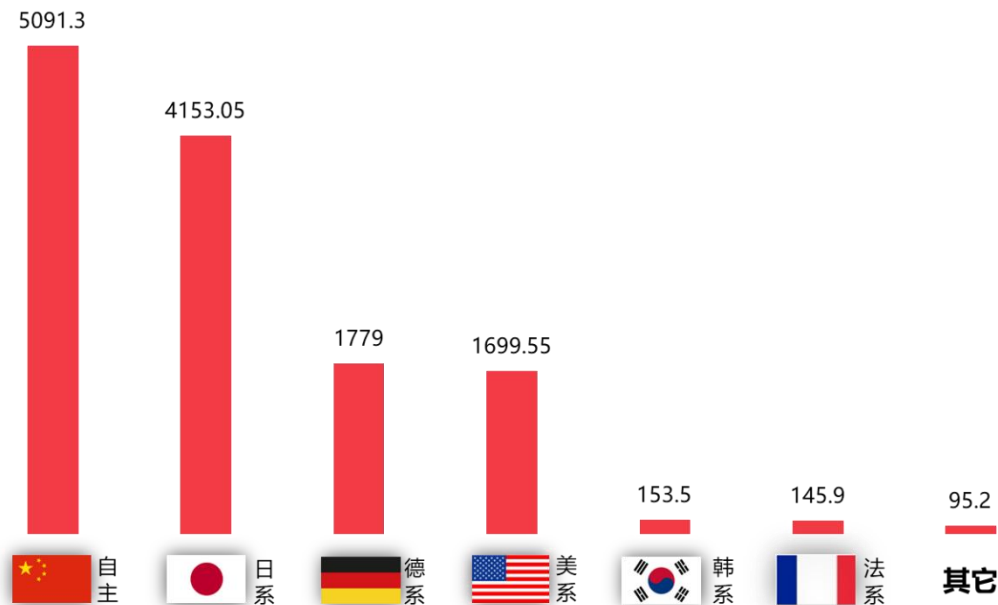
(二) 重点自主车企投诉指数分析

11月自主车企投诉排行榜中，比亚迪蝉联榜首，不过投诉指数环比下降了1/4。发动机异常启动和价格变动仍是比亚迪的两大槽点。投诉指数继续大幅上涨的长城汽车排名第二，魏牌蓝山 DHT-PHEV 的降价投诉声进一步高涨。排名第三的吉利汽车本月投诉指数大幅下降，博越仪表盘花屏和银河 L 降价投诉声明明显降低。



三 汽车国别投诉指数分布

11 月份，被投诉最多的车系依旧是华系车。比亚迪和长城是华系车的两大投诉集中地。比亚迪多车发动机异常启动和魏牌蓝山降价问题是主要投诉对象。日系车仍排名第二，投诉仍集中出现在“南北丰田”。车机无法启动、仪表台老化和颗粒捕捉器堵塞是三大主要槽点。德系车排名第三，投诉仍集中在华晨宝马的车机减配和“南北大众”的变速箱机电单元故障等“痼疾”上。



具体从投诉问题来看，比亚迪的发动机异常启动是华系车被投诉最多的问题。日系车问题投诉指数最高是车机无法升级和仪表台老化开裂。宝马旗下多款车型车机功减配是德系车的最大症结。

车系

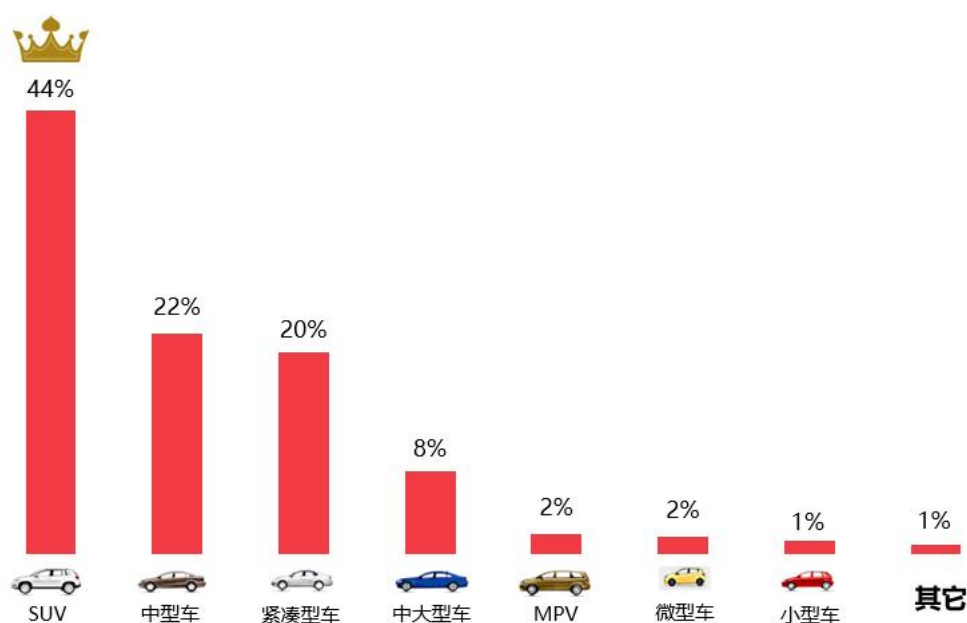
汽车厂商

典型投诉问题

	比亚迪	发动机异常启动
	一汽丰田	车机无法升级
	华晨宝马	宝马 X3 车机减配
	上汽通用别克	君威燃油泵模块故障
	北京现代	伊兰特车机不升级
	东风标致	标致 408 发动机烧机油

四 细分车型投诉指数分布

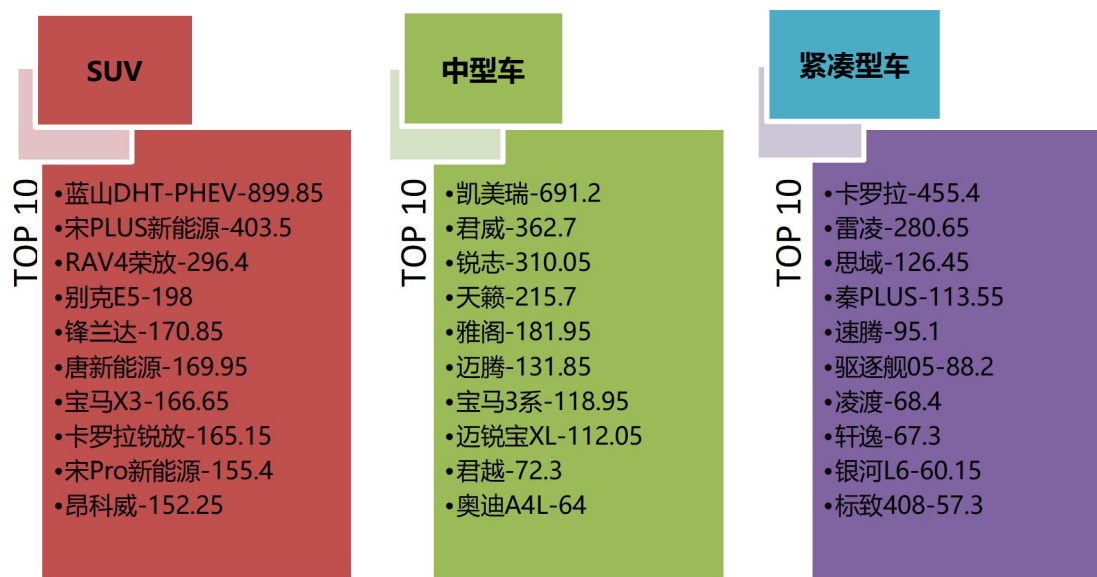
11 月，SUV 仍是投诉指数最高的车型，投诉指数占比进一步上升至 57%。集中投诉愈演愈烈的魏牌蓝山和锋兰达成了幕后推手。中型车仍排第二，痼疾难消的丰田、本田多车和君威、迈锐宝是主要投诉对象。紧凑型车排在第三位，卡罗拉和雷凌车机不升级、秦 PLUS 受发动机异常启动是投诉重点车型。



SUV 榜单中，投诉猛增的魏牌蓝山 DHT-PHEV 冲上榜首，降价导致的集中投诉继续走高。宋 PLUS 排名第二，发动机异常启动投诉仍然居高不下。RAV4 荣放排名第三，车机升级又遭到了车主的集中投诉。

中型车榜单中，凯美瑞仍鹤立鸡群，车机无法升级投诉继续高位运行。君威超过锐志排名第二，燃油泵模块故障投诉依然不减。锐志排名第三，老生常谈的仪表台老化开裂又遭到了老车主的吐槽。

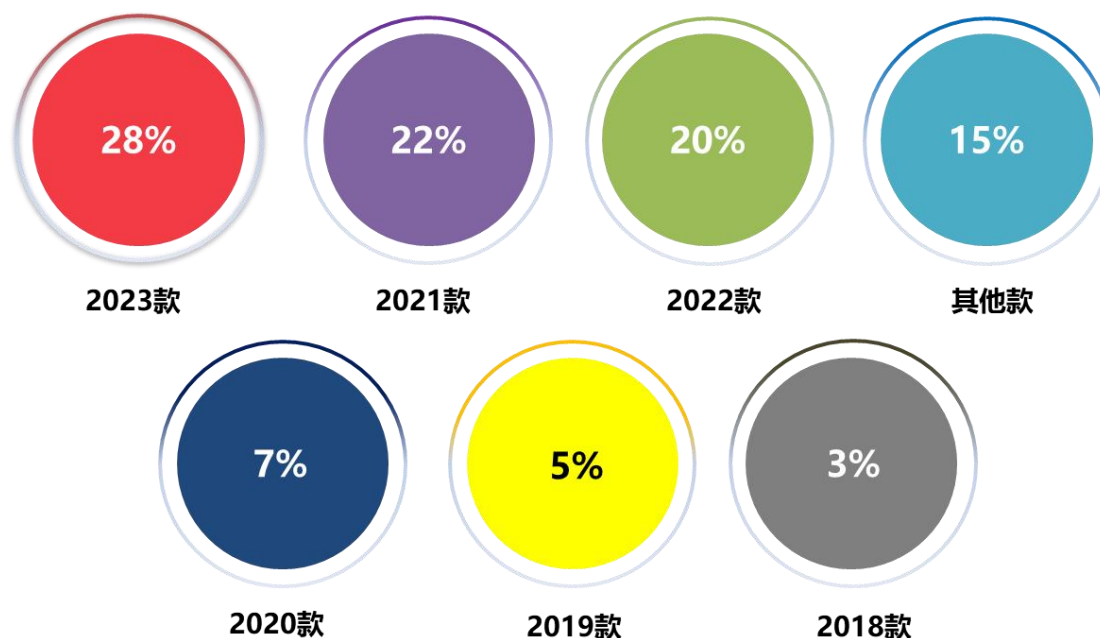
紧凑型车榜单中，卡罗拉高居榜首，仪表台老化开裂和车机无法升级是主要槽点。雷凌排名第二，问题与卡罗拉基本相同。思域排名第三，轮胎开裂问题仍然是老车主的投诉对象。



五 车款投诉指数分布

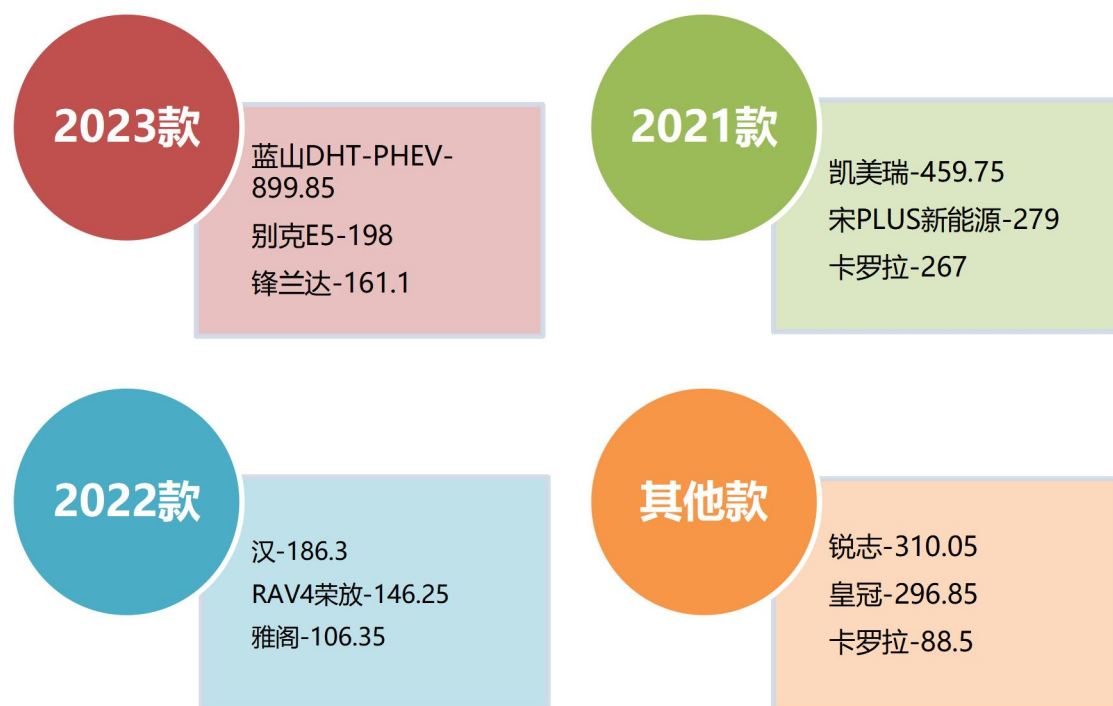
11月份，三年内在保车型仍是投诉的集中爆发区。不过相比于10月，11月份各年款的投诉指数分布更为均衡。

这其中，2023款是投诉指数最高的车型，占比达到了28%；2021款排名第二，投诉占比为22%；2022款车型投诉占达到20%。三年内车型的合计投诉占比接近70%。



具体来看，2023款之所以被投诉最多，因降价问题而投诉飙升的魏牌蓝山成为主要推手。比亚迪多车发动机异常启动和丰田多车不升级、仪表台开裂等问题是2022款车型的主要投诉对象。2022款车型的投诉主要出现在受发动机异常启动困扰的比亚迪汉、车机投诉

居高不下的 RAV4 荣放和雅阁之上。

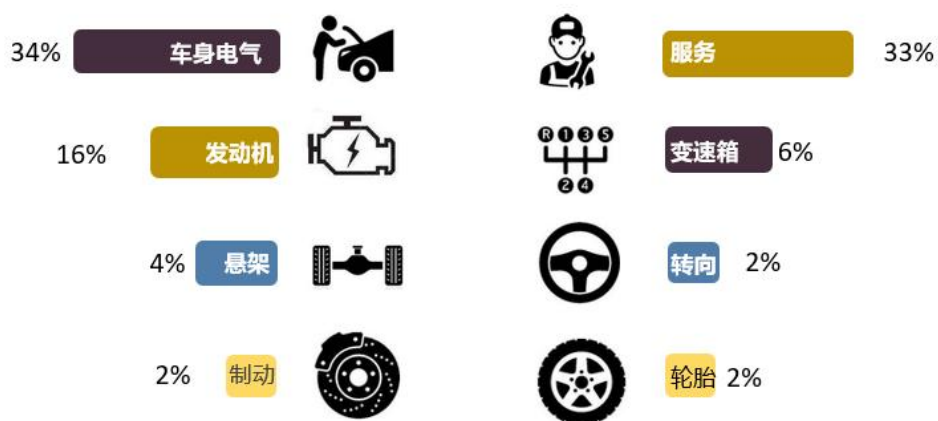


六 问题投诉指数分布

从投诉问题分布来看，11月份，车身电气和服务仍然被投诉最多的问题，投诉占比都超过了1/3；发动机类问题紧随其后，投诉占比达到了17%。上述三大问题合计占比达到了84%。



由于车机不升级和仪表台老化开裂仍集中投诉不断，进而车身电气类投诉类投诉持续居高不下。“南北丰田”是车身电气类投诉的集中爆发地。而且，车身电气类问题直接引发了服务类投诉频发，各大厂商的不断降价又加剧了服务类问题投诉的增长。由于比亚迪多车发动机异常启动和上汽通用多车燃油泵故障又遭到集中吐槽，发动机类投诉依然保持高位。



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: 2023.11.1-2023.11.30

制作单位: 汽车门网·数据部