11 月 SUV 投诉指数排行：多款重磅车型上榜

11 月份，汽车门网 SUV 投诉指数为 3339.7。在本月投诉指数榜单中，大众位居首位，投诉指数达到了 441，魏派和哈弗紧随大众之后位列二三位，投诉指数分别为 248 和 208。奇瑞、吉利和长安三大自主品牌和本田、丰田两大日系品牌系数上榜，奥迪成为唯一一个进入投诉指数榜单前十的豪华品牌。

经过加权后，很多车型的投诉指数在出现了变化，投诉问题比投诉量更加清晰和真实。探岳的投诉指数达到了 182，位居第一。途观 L 紧随其后位居第二，投诉指数达到了 141。魏派旗下的 VV7 和 VV7 位居三、四位，投诉指数分别为 115 和 88。奥迪 Q5L 的投诉指数为 48，是唯一一个投诉指数进入前十的豪华车型。

以下是 11 月份 SUV 投诉指数的具体解析。

2020年11月SUV投诉指数TOP10榜单

车型	投诉指数		环比	典型投诉问题
	11月	10月		
探岳	182	208	-12.60%	大灯不亮，变速箱异响
途观L	141	215	-34.42%	变速箱电脑板故障
WEY VV7	115	18	538.33%	车机系统故障
WEY VV6	88	20	341.00%	车机系统故障
本田CR-V	64	40	59.25%	发动机机油增多，轮胎偏磨
传祺GS4	61	88	-31.02%	变速箱异响顿挫，下摆臂异响
途胜	60	59	1.53%	发动机抖动功率不足，变速箱抖动异响
RAV4荣放	57	52	9.62%	发动机机油增多，半轴渗油
帝豪GS	48	52	-7.12%	变速箱异响顿挫
奥迪Q5L	48	47	1.91%	发动机、变速箱异响

数据来源：汽车门网　　汽车门网www.qichemen.com

第 一 名：大众探岳　投诉指数：182

典型问题：大灯亮度不足、变速箱异响

投诉点评：在汽车门网发布的首个投诉指数榜单中，大众探岳仍然排在了首位，投诉指数达到了 182。老生常谈的 2019 款车型的大灯亮度不足是探岳的主要投诉问题。变速箱顿挫、异响这个“老大难”问题同样比较严重。其中变速箱异响顿挫问题对探岳投诉指数的影像较大。

第 二 名：大众途观 L　　投诉指数：141

典型问题：变速箱电脑版故障

投诉点评：途观 L 排在了 11 月投诉指数榜的第二位，投诉指数为 115。频发的变速箱电脑版故障仍然是途观 L 的主要问题。变速箱故障灯亮、无法换挡是主要的问题表现。被用户质疑为质量缺陷的该问题一直未能解决。

第 三 名：WEY VV7　投诉指数：115

典型问题：车机系统故障

投诉点评：经加权之后，WEY VV7 的 11 月投诉指数达到了 141，排在了投诉指数榜单的第三位，环比 10 月份激增了 5 倍有余。持续频发的车机系统故障是 WEY VV7 的主要问题所在。从用户的投诉来看，WEY VV7 的车机死机、影音导航故障、黑屏等问题频发，严重影响了车主的体验。

第 四 名：WEY VV6　投诉指数：88

典型问题：车机系统故障

投诉点评：WEY 旗下另一款车型 WEY VV6 紧随 WEY VV7 之后排在第四，投诉指数达到了 88。与 WEY VV7 一样，WEY VV6 的车机系统同样遭到了车主的投诉。大面积爆发的车机问题直接影响了 WEY 旗下两款车型的投诉指数。

第 五 名：本田 CR-V　投诉指数：64

典型问题：发动机机油增多乳化，轮胎偏磨

投诉点评：本田 CR-V 排在了投诉指数榜的第四位，投诉指数为 64。入冬以来，发动机机油增多问题开始出现，重新成为了车主们主要的投诉对象。另外，此前一直困扰车主的轮胎偏磨问题同样遭到了车主们的大量投诉。

第 六 名：传祺 GS4　投诉指数：61

典型问题：变速箱顿挫异响，下摆臂异响

投诉点评：传祺 GS4 的投诉指数为 61，排在投诉指数榜第五位。传祺 GS4 的投诉问题仍然比较广泛，不过 11 月的投诉问题相对要集中。变速箱顿挫异响是投诉最多的问题，下摆臂异响也遭到了部分用户的投诉。

第 七 名：现代途胜　投诉指数：60

典型问题：发动机抖动功率不足，变速箱抖动异响

投诉点评：现代途胜的投诉指数达到了 60，也是启用加权后投诉指数变化较大的车型之一。与其他车型不同的是，途胜的主要问题基本都集中在发动机和变速箱“两大件”上。发动机功率不足、抖动和变速箱抖动、异响仍然困扰着车主，而且屡修不好。

第 八 名：丰田 RAV4 荣放　　投诉指数：57

典型问题：发动机机油增多，半轴渗油

投诉点评：此前的投诉榜常客丰田 RAV4 在本月投诉指数中再次上榜，排在榜单的第七位，投诉指数为 57。随着气温的日趋降低，丰田车型的机油增多问题逐渐增多。成为本月车主投诉最多的问题。另外，半轴渗油问题也遭到了很多车主的投诉。

第 九 名：帝豪 GS　投诉指数：48

典型问题：发动机异响顿挫

投诉点评：帝豪 GS 排在了首份投诉指数榜单的第九位，投诉指数为 48。此前一直困扰车主的变速箱异响顿挫问题仍然是帝豪 GS 的主要问题。目前来看，该变速箱问题还会继续困扰车主。与此同时，吉利的售后也遭到了车主的投诉。很多车主表示，吉利售后不按规程操作，技术差。这样的服务显然无法很好地为车主提供后续服务。

第 十 名：奥迪 Q5L　投诉指数：48

典型问题：发动机、变速箱异响

投诉点评：奥迪 Q5L 的投诉指数也是 48，与帝豪 GS 并列排在第九位，也是本月投诉指数榜 TOP10 中唯一一个豪华车型更值得一提的是，奥迪 Q5L 的主要问题都集中在发动机和变速箱“两大件”，而且都表现为异响。作为一款深受消费者欢迎的豪华中型 SUV，奥迪 Q5L 的这两个问题实在不应该。

总结：

本月的投诉指数是汽车门网发布的首期投诉指数。相比于往期的投诉榜，本期的投诉指数榜单发生了较为明显的变化。经更为科学细化的加权之后，此前已鲜上榜的车型再次上榜。这也表明，投诉指数反映的问题更为直观，也更真实。

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：2020.11.1-2020.11.30

制作单位：汽车门网•数据部