

10月车企投诉指数排行：续航不足成新痛点

2021年10月车企投诉指数显示，因长安UNI-T投诉回撤长安汽车投诉指数大幅下滑，吉利汽车重回首位，博越、帝豪、帝豪L等多款车型遭遇集中投诉，变速箱顿挫异响、车身生锈、车机无法升级成为投诉焦点；长安汽车排名第二，奔奔E-Star这位集中投诉继任者，续航里程不足被广泛关注；比亚迪升至第三位，汉、宋PLUS新能源、比亚迪e5分别因车机、交付、续航遭遇集中投诉。

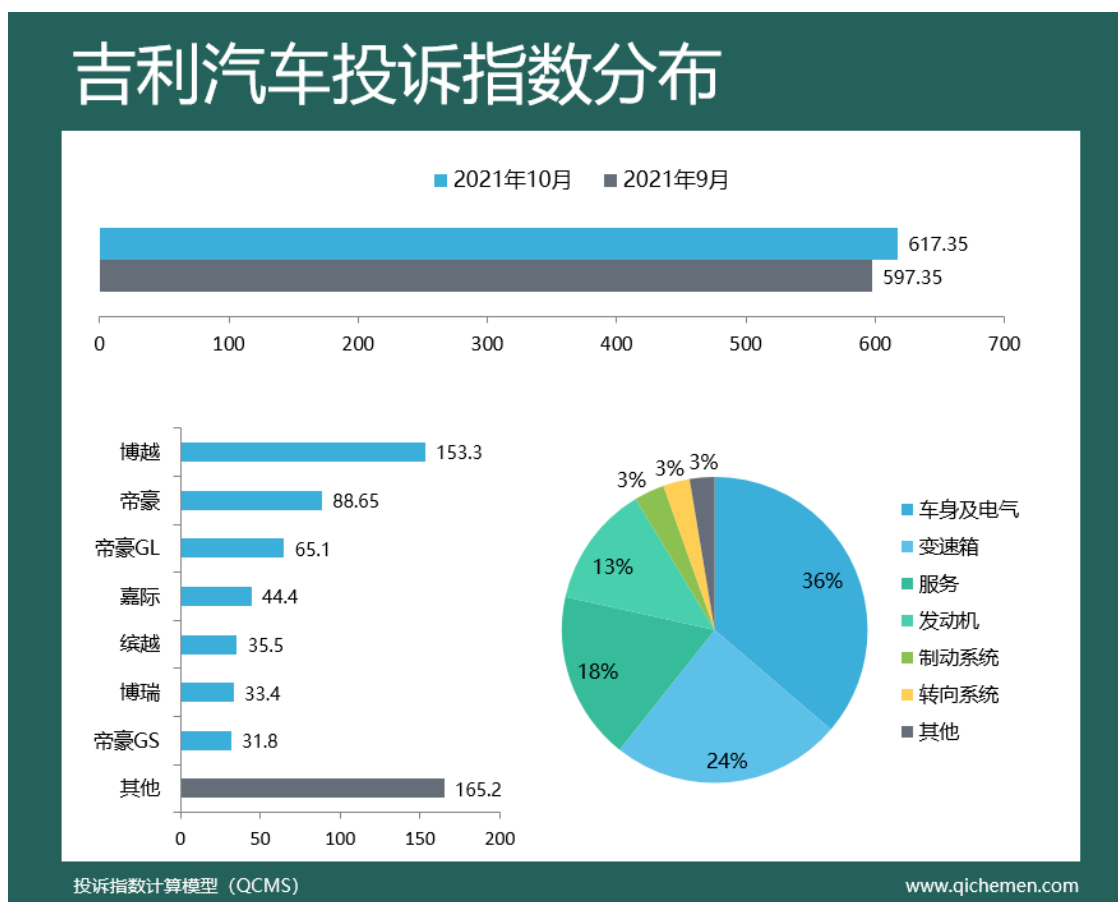
2021年10月车企投诉指数排行TOP10				
车企	投诉指数		环比	典型投诉问题
	10月	9月		
吉利汽车	617.35	597.35	3.35%	变速箱顿挫异响、车身生锈、车机无法升级
长安汽车	434.35	697.15	-37.70%	续航里程不足、车机卡顿
比亚迪	382.20	184.25	107.44%	续航里程不足、车机卡顿、无法交车
上汽大众	316.40	230.10	37.51%	机电单元故障、颗粒捕捉器堵塞、天窗漏水
奇瑞汽车	314.20	329.65	-4.69%	车身生锈、中控台老化、行车记录仪模糊
广汽本田	302.90	323.65	-6.41%	冷车启动异响、正时皮带掉毛
东风本田	273.70	205.75	33.03%	吃胎偏磨、冷车启动异响
长城汽车	269.40	247.80	8.72%	车机系统无法升级
一汽丰田	268.95	149.50	79.90%	仪表台开裂老化
上汽通用别克	244.75	143.30	70.80%	中控仪表台开裂、转向卡滞

投诉指数计算模型 (QCMS) www.qichemen.com

第一名：吉利汽车 投诉指数 617.35

典型故障：变速箱顿挫异响、车身生锈、车机无法升级

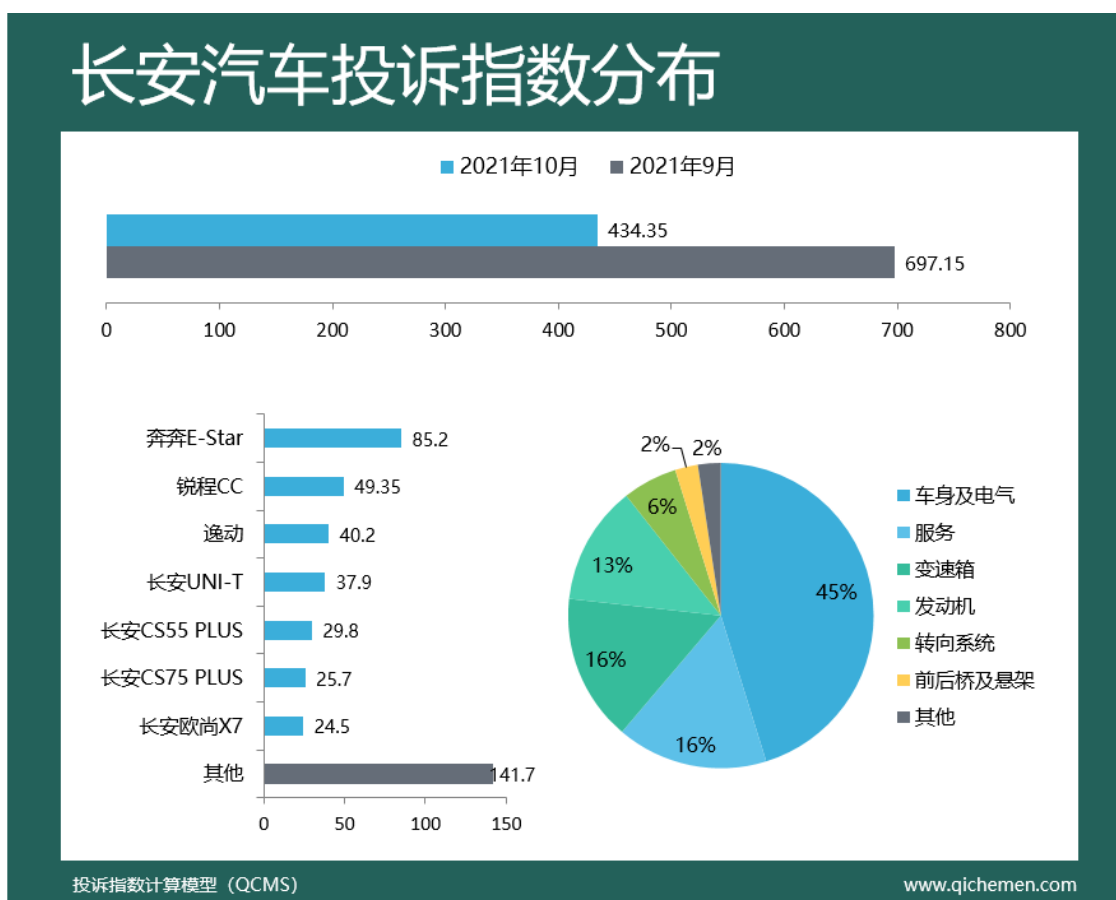
汽车质量投诉点评：本月吉利汽车重回首位，主要因博越、帝豪、帝豪 L 等多款车型遭遇集中投诉，投诉问题围绕变速箱顿挫异响、车身生锈、车机无法升级展开，其中博越的变速箱顿挫问题持续多年，帝豪和帝豪 L 的车身生锈、雨天车门无法打开问题也是近几个月车主投诉的焦点。



第二名：长安汽车 投诉指数 434.35

典型故障：续航里程不足、车机卡顿

汽车质量投诉点评：本月长安汽车因 UNI-T 投诉量大幅下滑排名滑落至第二位，奔奔 E-Star 成为新的集中投诉继任者，单车投诉指数达到 85.2；据车主反馈，奔奔 E-Star 满电表显 302 公里续航，在无任何激烈驾驶情况下只能行驶 210 公里，而 4S 店给出的解决方案却是多充电。

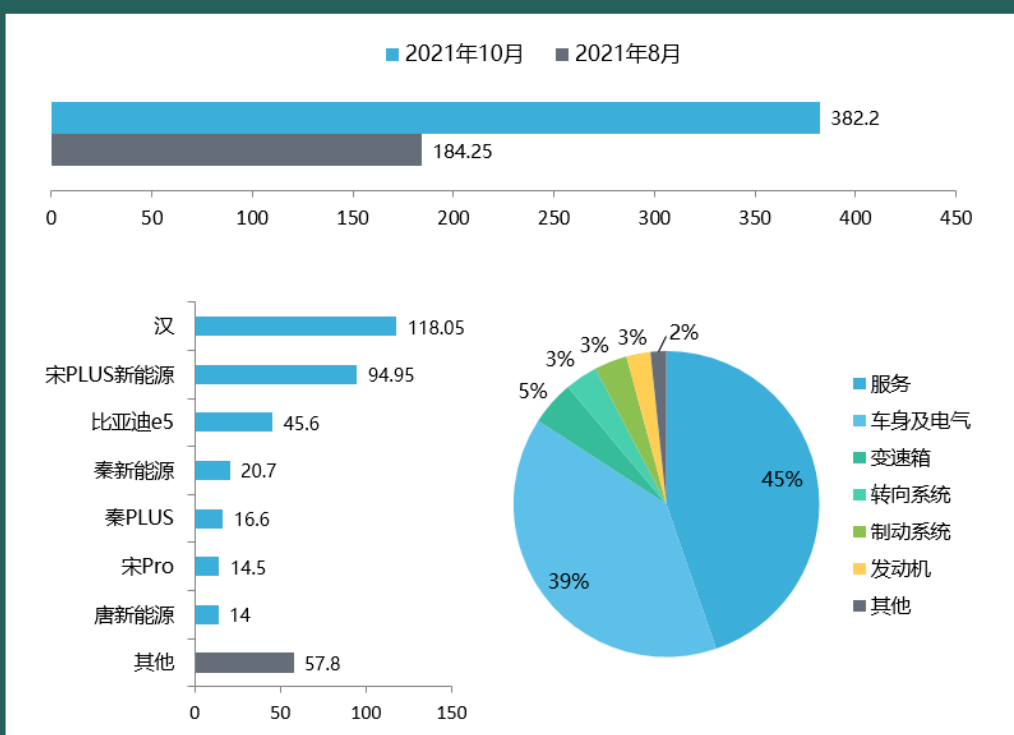


第三名：比亚迪 投诉指数 382.2

典型故障：续航里程不足、车机卡顿、无法交车

汽车质量投诉点评：比亚迪本月升至第三位，投诉问题集中于服务、车身及电气层面，分别占比 45%、39%；比亚迪汉因 5G 车机与宣传不符、宋 PLUS 新能源受订单量大芯片短缺无法交车、比亚迪 e5 续航里程下降遭遇集中投诉。

比亚迪投诉指数分布



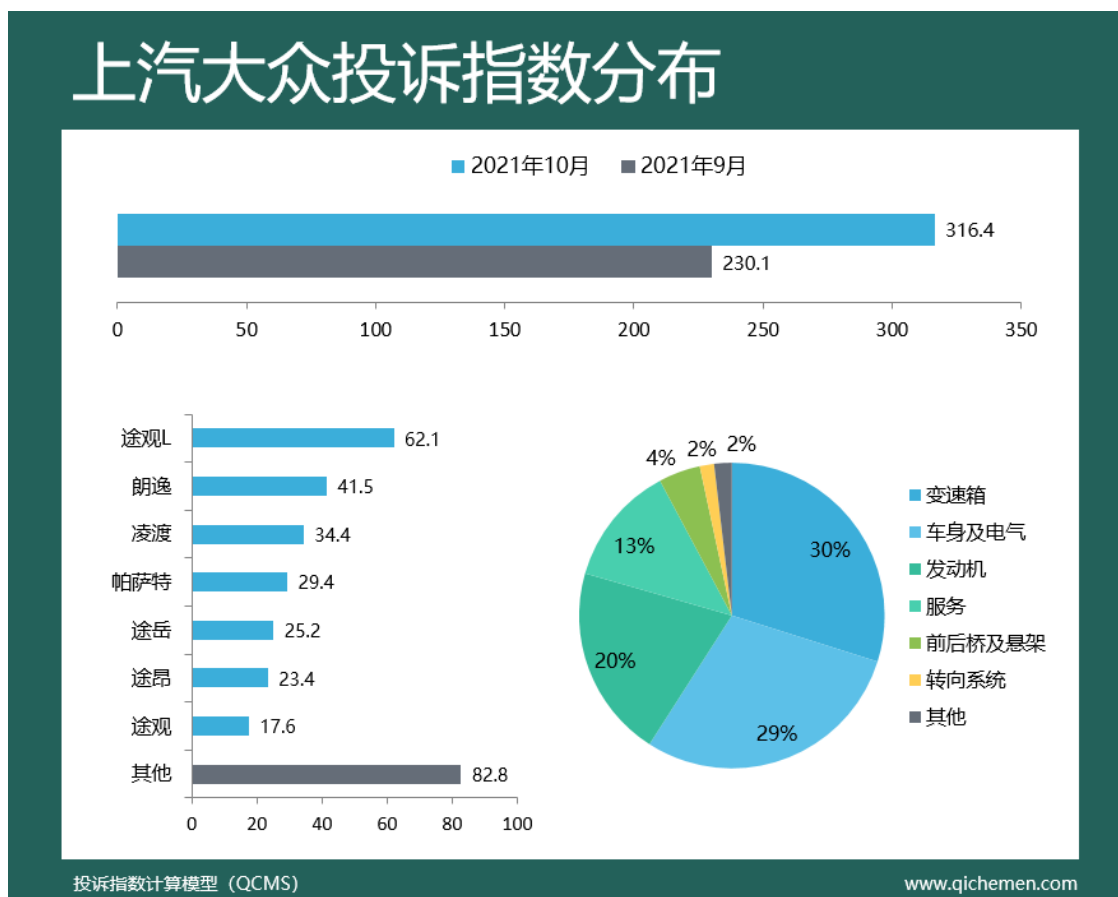
投诉指数计算模型 (QCMS)

www.qichemen.com

第四名：上汽大众 投诉指数 316.4

典型故障：机电单元故障、颗粒捕捉器堵塞、天窗漏水

汽车质量投诉点评：上汽大众投诉指数环比增长 37.51%，排名升至第四位；投诉问题集中于变速箱、车身及电气、发动机三大层面，主要表现为帕萨特等车型的机电单元故障、途观 L 颗粒捕捉器堵塞、途安等车型天窗漏水。

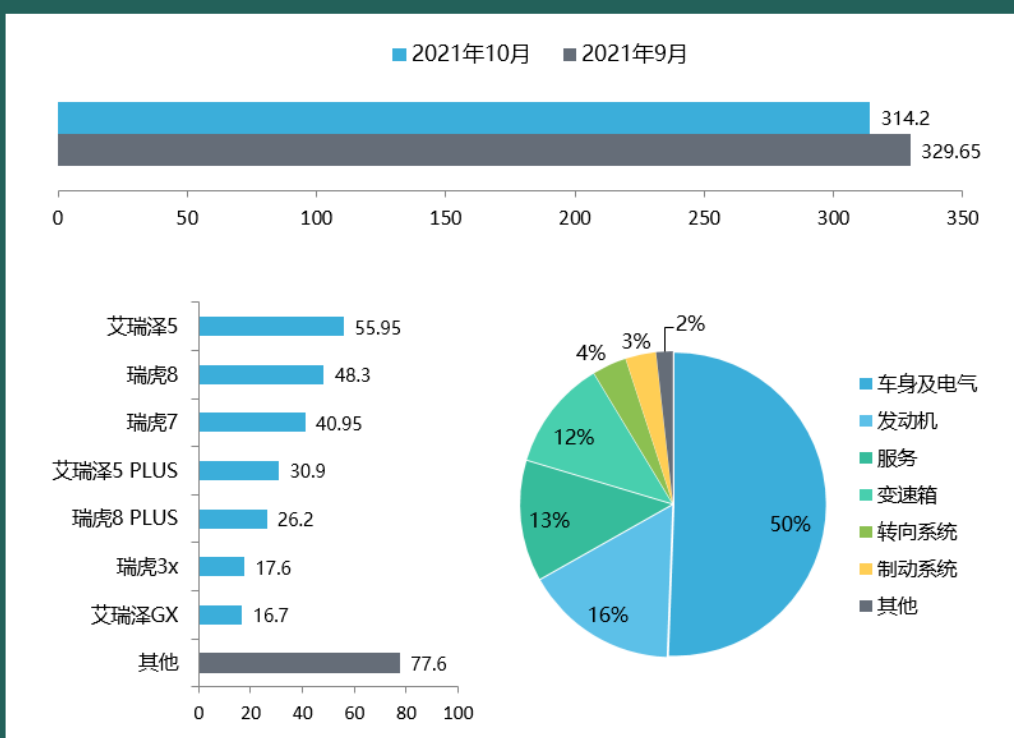


第五名：奇瑞汽车 投诉指数 314.2

典型故障：车身生锈、中控台老化、行车记录仪模糊

汽车质量投诉点评：奇瑞汽车本月车投诉指数有微弱下滑，排名跌至第五位，车身及电气问题仍是奇瑞旗下车型投诉的焦点，主要表现为车身生锈，设计艾瑞泽5、奇瑞 E3、瑞虎5x 等多款车型；此外艾瑞泽5 PLUS 行车记录仪模糊问题也持续数月，至今没有得到解决。

奇瑞汽车投诉指数分布



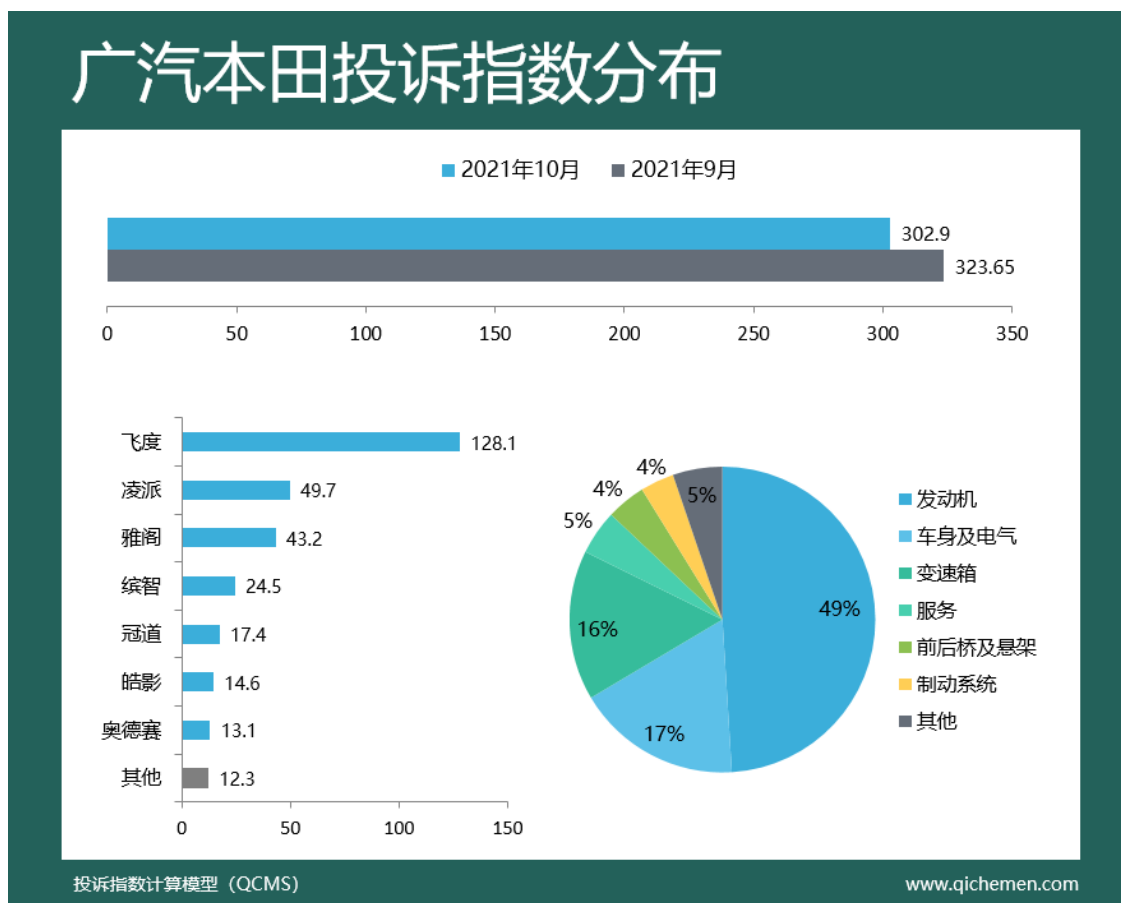
投诉指数计算模型 (QCMS)

www.qichemen.com

第六名：广汽本田 投诉指数 302.9

典型故障：冷车启动异响、正时皮带掉毛

汽车质量投诉点评：本月广汽本田投诉指数微降 6.41%，排名滑落至第六名，发动机问题突出，占比达到 49%，其中飞度发动机冷启动异响问题已经被持续投诉数年，该问题也俨然成为本田车型的通病，在其他车型上也有出现；此外凌派的正时皮带掉毛问题受到持续关注，问题集中于 2019 款车型。

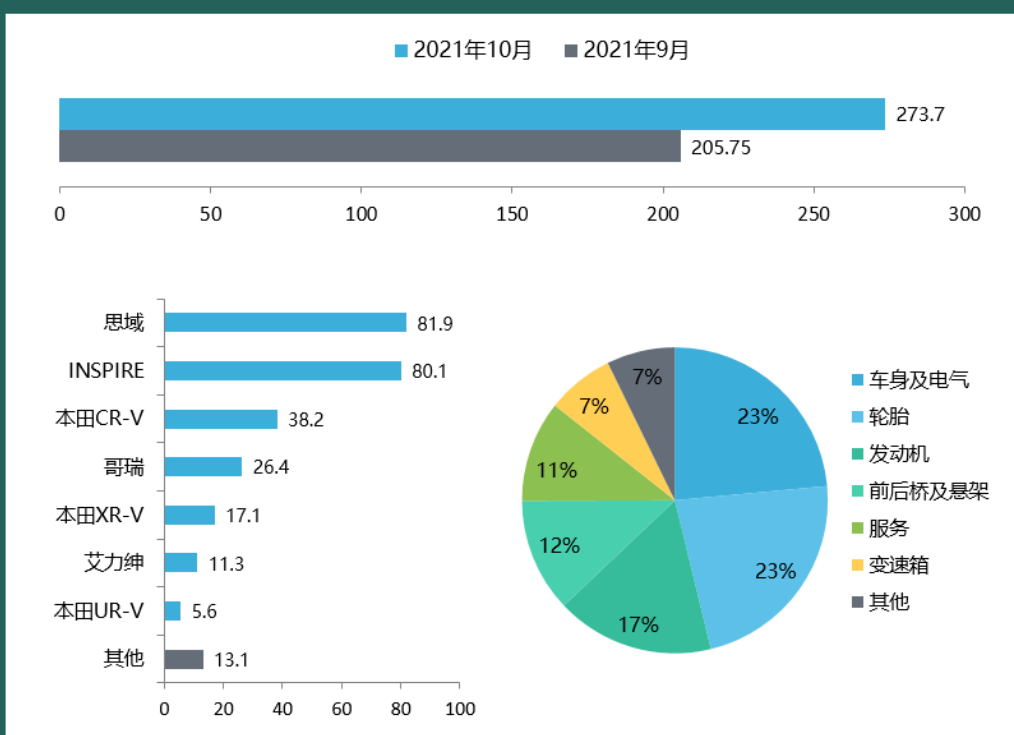


第七名：东风本田 投诉指数 273.7

典型故障：吃胎偏磨、冷车启动异响

汽车质量投诉点评：本月东风本田投诉指数环比增长 33.05%，排名升至第七位；思域和 INSPIRE 成为投诉主力，分别占比 29.9%、29.2%，吃胎偏磨成为两款车型集中投诉的主要问题，该问题在本田 CR-V 上也有出现；哥瑞则深陷冷车启动异响漩涡。

东风本田投诉指数分布



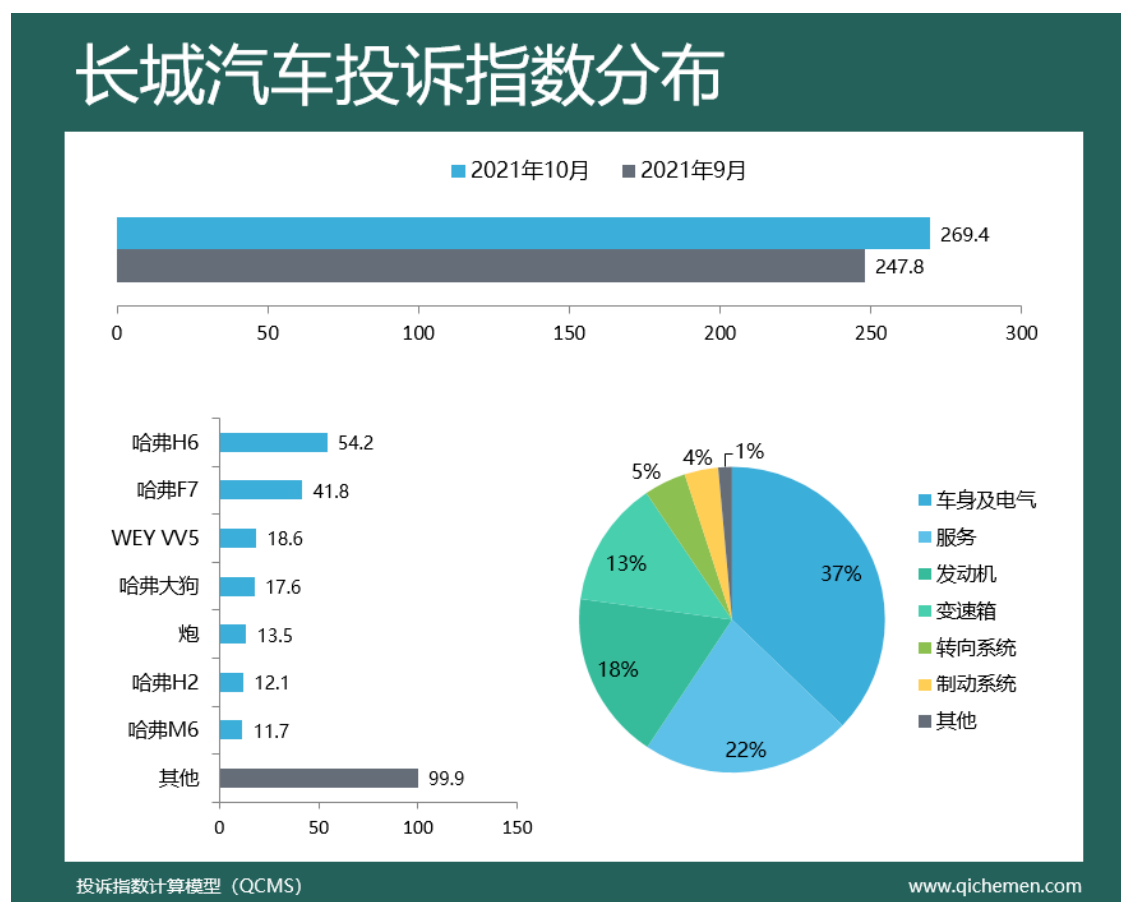
投诉指数计算模型 (QCMS)

www.qichemen.com

第八名：长城汽车 投诉指数 269.4

典型故障：车机系统无法升级

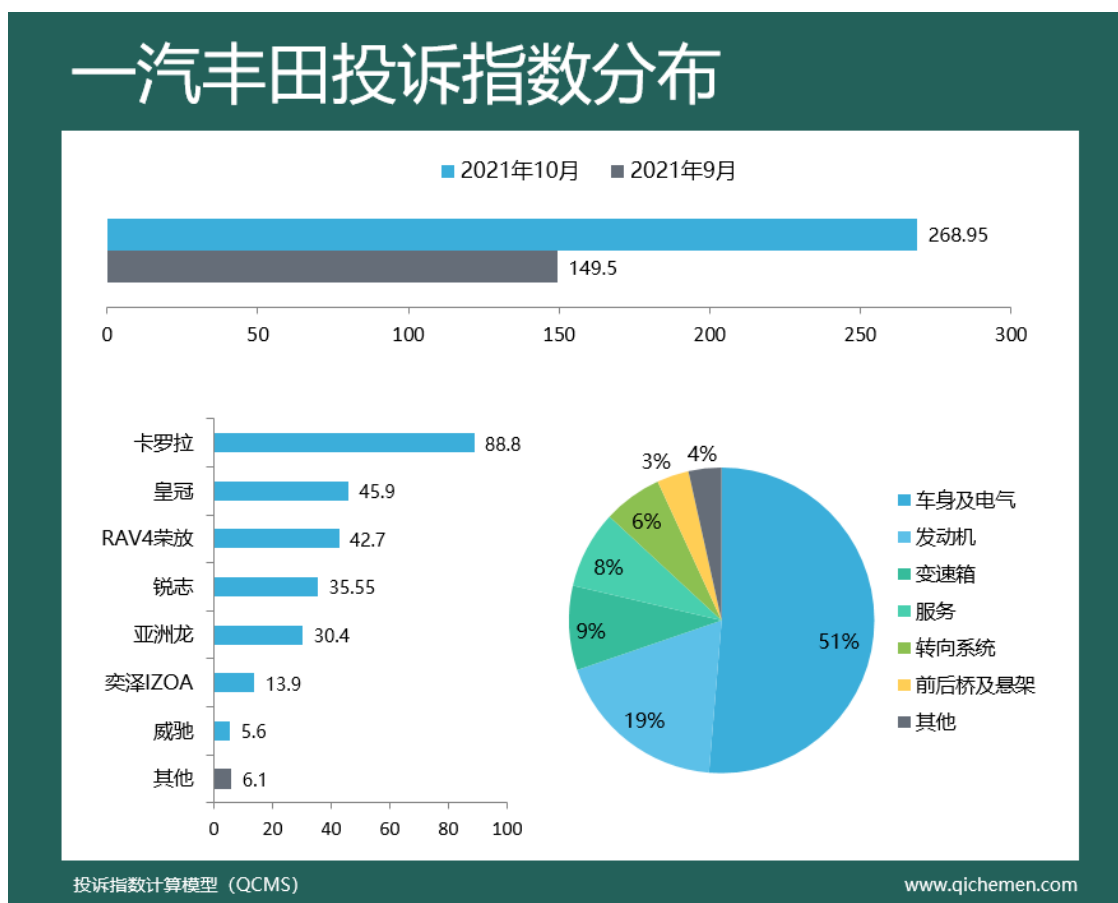
汽车质量投诉点评：本月长城汽车排名继续下滑，跌至第八位，长城汽车并无集中投诉车型，但因旗下品牌众多、车型基数大靠总量上榜；质量问题层面，车身及电气、服务和发动机占比较大，分别占比 37%、22%、18%，其中车机系统无法升级涉及多款車型，但整体投诉量不大。



第九名：一汽丰田 投诉指数 268.95

典型故障：仪表台开裂老化

汽车质量投诉点评：本月一汽丰田投诉指数暴涨 79.9%，车身及电气问题成为投诉焦点，占比 51%，其中卡罗拉、皇冠、锐志均因该问题被集中投诉，主要表现为仪表台开裂老化，投诉车型集中于 2005 款至 2008 款老款车型。



第十名：上汽通用别克 投诉指数 244.75

典型故障：中控仪表台开裂、转向卡滞

汽车质量投诉点评：本月上汽通用别克投诉指数暴涨 70.8%，进入车企投诉 TOP10 榜单第十位；投诉问题集中车身及电气层面，两款主力车型凯越表现为中控仪表台开裂、君越为电瓶亏电无法启动；英朗转向问题严重，主要表现为转向卡滞、异响。

