

12 月国内汽车质量投诉指数分析报告

投诉总结发现：

一、从投诉品牌来看，欧拉、吉利和大众排在了前三位。本月，欧拉好猫因“换芯门”投诉指数飙升，吉利因星瑞的车机卡顿死机问题名列前茅。品牌投诉指数 TOP10 中，自主品牌和合资品牌平分秋色。欧拉、吉利、丰田大众等热销车企的投诉指数分别位居自主品牌和合资品牌的前列。值得注意的是，新晋的新能源品牌—几何汽车，因 EX3 功夫牛未能按时交付车辆上榜。

二、从车企类别来看，本月自主品牌投诉占比进一步上升到了 61%，环比上月上升了 5%。合资品牌和进口相应下降。欧拉、吉利、几何、奇瑞和长安分列自主品牌前五名；丰田、大众、本田、奥迪和现代位居合资品牌前五名。

三、从车系来看，自主品牌继续保持首位且环比大增，投诉指数超过了其他车系之和，多款自主车型的车机问题、实车配置与官宣不符、无法提车等投诉直接推高了自主品牌的投诉指数。日系排在第二位，老生常谈的雷凌变速箱异响顿挫问题依然是主要“槽点”。德系车排在第三，虽途观 L 和宝马 iX3 的投诉指数大幅下降，但较大的保有量仍使其投诉居高不下。

四、从车型类别来看，本月的投诉指数仍集中于销量和保有量最大的 SUV 和紧凑型车，投诉占比分别为 40.5%和 25.5%。本月，EX3 功夫牛、博越遭到了集中投诉，冲上 SUV 投诉指数榜前两位。紧凑型中，吉利星瑞因车机卡顿问题被车主疯狂吐槽。雷凌的变速箱和车身生锈问题“痼疾难消”。

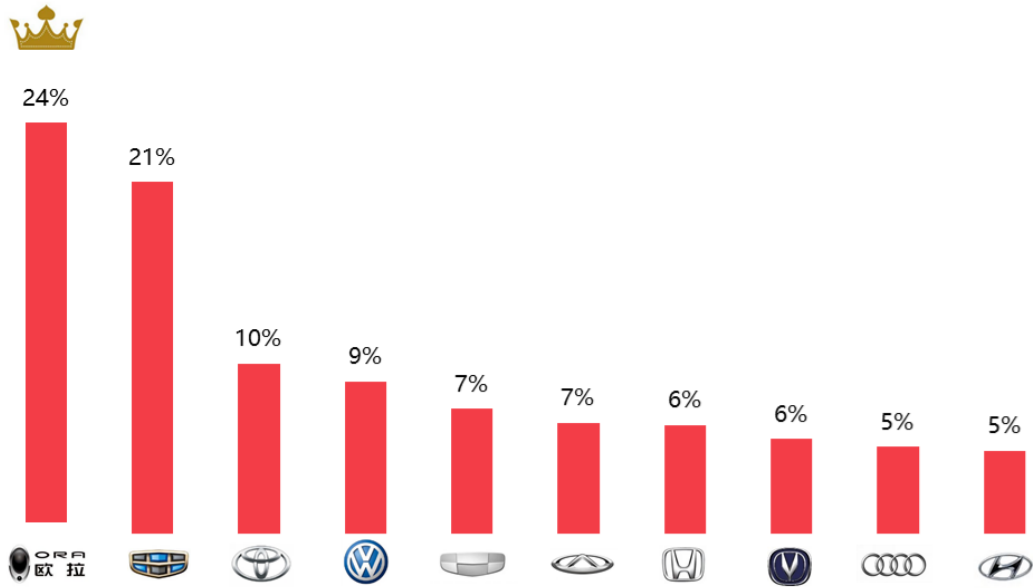
五、从投诉车款来看，2021 款车型的投诉指数占比继续大增至 42%，欧拉好猫、星瑞、EX3 功夫牛等新车型遭遇集中投诉成了罪魁祸首。2020 款车型紧随其后，博越、瑞虎 8 和比亚迪汉排名前三。

六、从投诉问题来看，车身电气类投诉指数继续排名榜首。遭遇车机集中投诉的吉利星瑞和欧拉好猫高居前两位。由于本月“换芯门”事件闹得沸沸扬扬，服务类投诉环比大增至 29%，与车身电气相差无几，排在第二。欧拉好猫遥遥领先，高居榜首。无法提车的 EX3 功夫牛位列第二，其次是同样受“换芯”影响的欧拉好猫 GT。发动机问题投诉排在第三位，发动机异响较为严重的飞度位列第一。变速箱问题排名第四，投诉指数环比大增的雷凌是罪魁祸首。

1, 汽车品牌投诉指数分布

2021 年 12 月，前十大品牌投诉指数排行中，欧拉好猫因“换芯门”遭到车主集中投诉，欧拉汽车也因此跃升至品牌投诉榜榜首。吉利虽排名退居至第二位，但同样因星瑞的车机系统卡顿死机遭到了集中投诉。丰田无较为集中的投诉，但因保有量较大和老生常谈的变速箱及发动机问题位列第三。

汽车品牌投诉指数排行

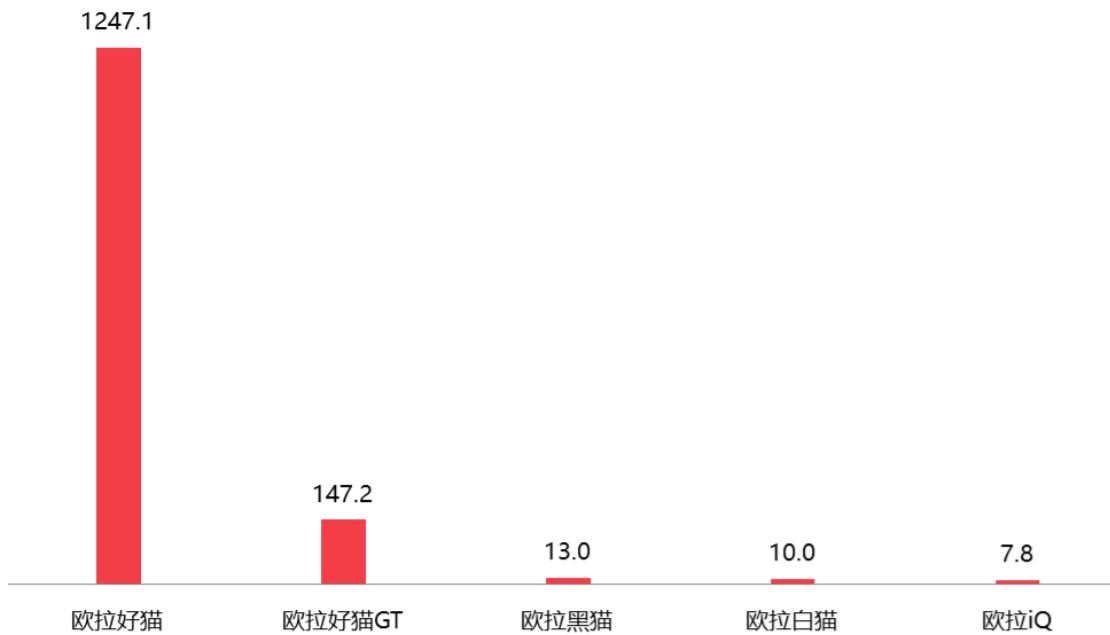


前十大品牌中，自主品牌占五位，分别是欧拉、吉利、几何汽车、奇瑞、长安。值得注意的是，本月因突发性事件，有两款新能源品牌上榜，分别是欧拉和几何汽车。

(一) 欧拉品牌重点投诉车型指数分析

2021年12月份，欧拉汽车遭遇突发事件，投诉指数一举跃升至排行榜第一位，超过了常年霸榜的吉利、丰田。欧拉好猫的车机芯片与官宣不符成了罪魁祸首。因车主曝出欧拉好猫官宣的高通8155芯片被换成了英特尔芯片，众多车主纷纷进行投诉。该问题的投诉占比接近八成。欧拉方面已经在持续关注该事件，并三次回应该事件并作出补偿，相信事件会很快收尾。

品牌旗下车型投诉指数对比图

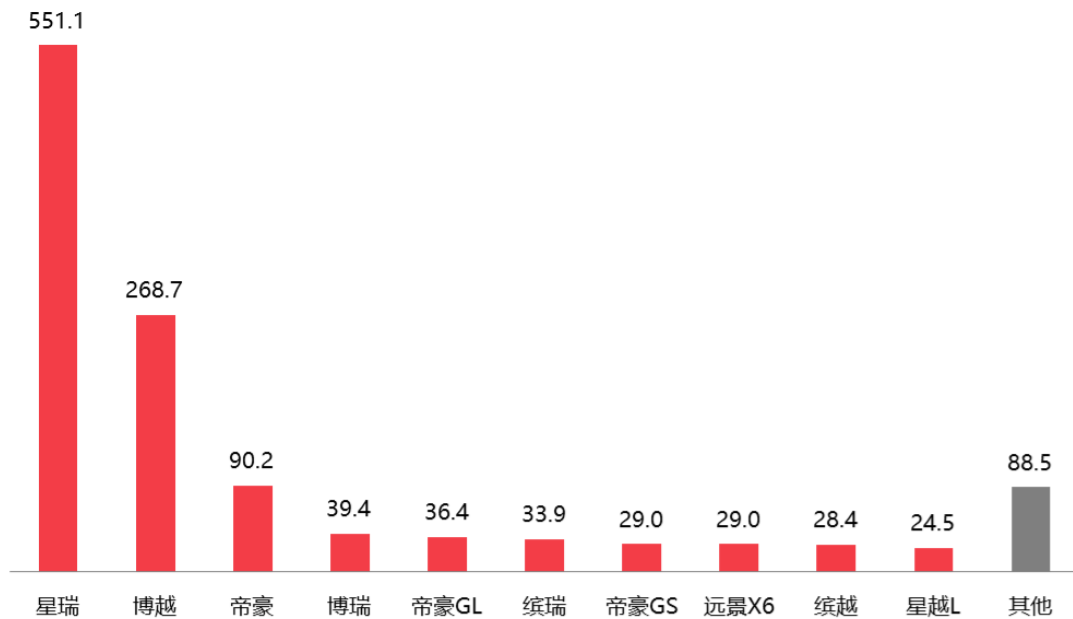


从欧拉旗下车型投诉来看，除涉及“换芯门”事件的欧拉好猫及欧拉好猫 GT 外，欧拉系列车型投诉指数均保持在较低水平。希望欧拉官方与车主能尽快达成和解。

(二) 吉利品牌重点投诉车型指数分析

吉利本月排名虽退居至第二位，但投诉指数却同样因集中投诉环比增加了 22.75%。星瑞的车机卡顿问题再次成了很多车主的吐槽对象。另外，吉利博越等车型的老车变速箱顿挫异响、拖挡，以及车身生锈问题也遭到了很多车主的投诉。

品牌旗下车型投诉指数对比图



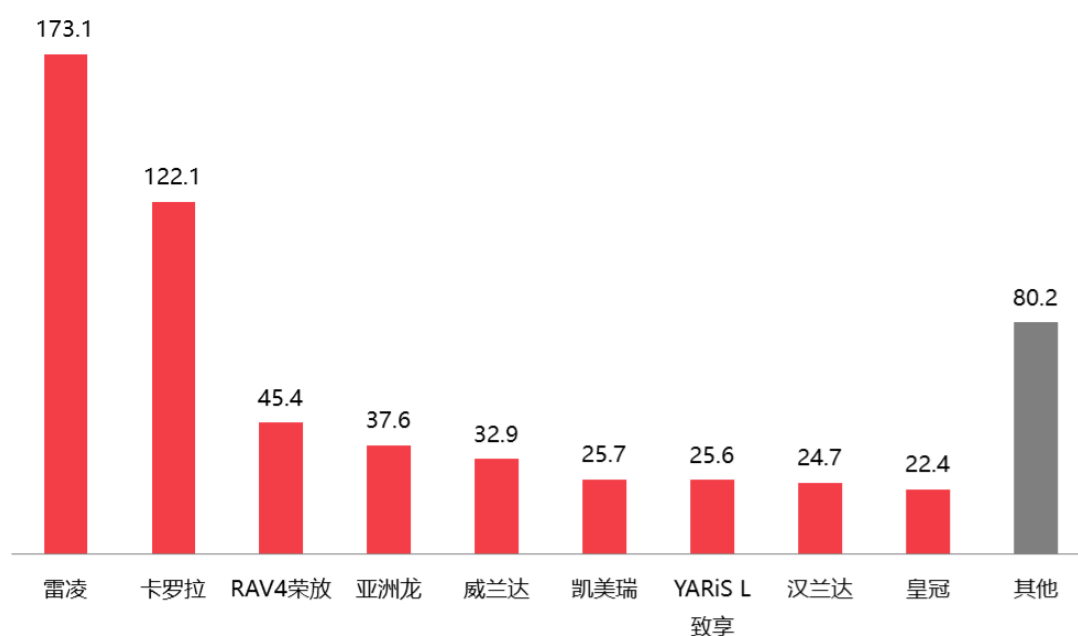
从车型来看，因车机系统问题遭到集中投诉的星瑞投诉指数遥遥领先。博越老款车型问

题同样较为严重。随后便是因“雨天车门打不开”而遭到较多投诉的帝豪。其他车型的投诉保持在较低水平。

（三）丰田品牌重点投诉车型指数分析

丰田本月的排名上升至第三位，投诉指数环比大增 156%的雷凌是罪魁祸首。但与排在前两名的品牌不同，雷凌并未遭到新的集中投诉，投诉指数环比大增的原因依旧是老生常谈的变速箱顿挫异响问题。值得注意的是，雷凌的新款车型同样存在车身生锈的情况。另外，雷凌的姊妹车型卡罗拉的变速箱问题同样较为严重。

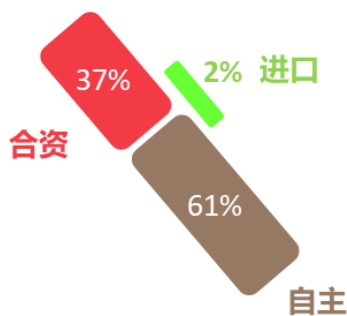
品牌旗下车型投诉指数对比图



本月广汽丰田的投诉指数明显高于一汽丰田，主要归咎于投诉指数大增的雷凌。另外，本月一汽丰田的投诉指数有所下降。除雷凌卡罗拉外，丰田旗下的其他车型投诉情况较为稳定。

2. 汽车品牌类别投诉指数分布

因欧拉和吉利爆发的突发性事件，12月自主品牌的投诉指数继上月增长后，投诉占比继续增长至61%。欧拉好猫、星瑞、EX3 功夫牛是罪魁祸首。合资品牌的投诉占比相应下降至37%，12月并无投诉指数超过200的车型。进口车型依旧保持着较低的占比。



类别	投诉指数	占比
自主	5895.2	60.6%
合资	3613.25	37.2%
进口	218.9	2.3%

(一) 自主品牌重点车企投诉指数分析

因旗下新能源品牌欧拉遭遇“换芯门”，长城汽车本月的投诉指数位列自主车企第一位。其次便是同样遭到集中投诉的吉利汽车。二者的投诉指数均突破了一千大关。排在第三名的也是遭遇了集中事件而投诉激增的几何汽车。值得一提的是，几何汽车是排名唯一一位挤进前二十的新晋新能源品牌。



长城旗下欧拉好猫因芯片与官宣不符投诉暴增，这也是长城位列第一的直接原因。吉利汽车旗下星瑞的车机系统卡顿死机问题遭到了十分集中的投诉，致使吉利汽车投诉指数突破一千大关。与欧拉遭到集中投诉的问题相比，星瑞的产品质量问题显然更让人担忧。几何汽车因未能按时交付车辆遭到了车主的集中投诉。

(二) 合资品牌重点车企投诉指数分析

从12月合资企业投诉指数排行来看，上汽大众位列车企投诉榜第一位。因为无较为集

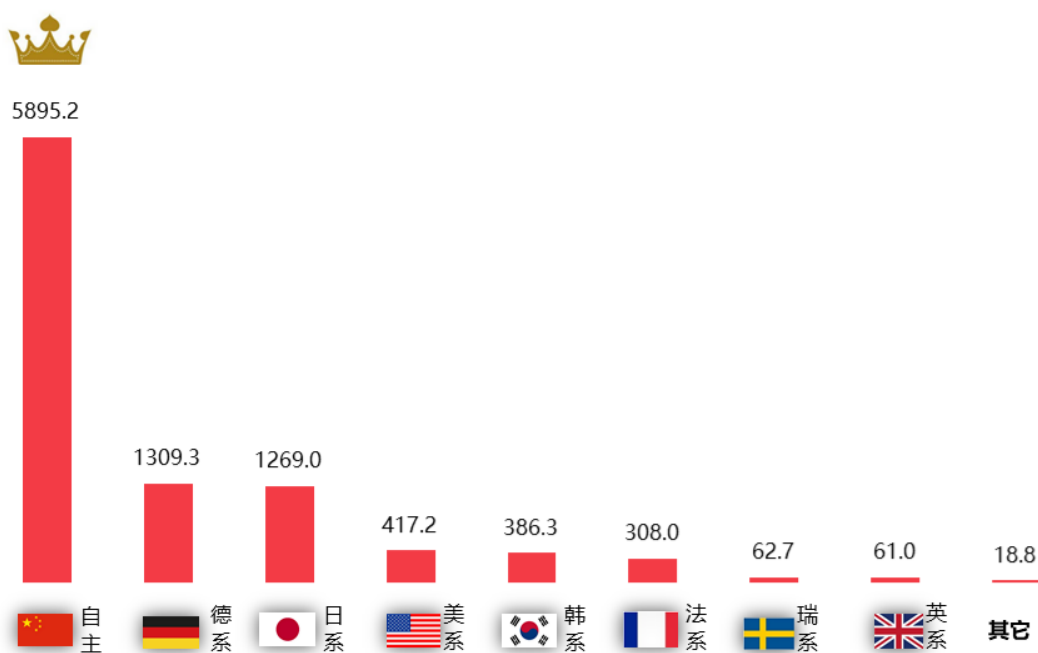
中的投诉，上汽大众的上榜原因与保有量较大有着直接关系。由于 12 月广汽丰田旗下车型雷凌的变速箱顿挫异响和车身生锈遭到了较为集中的投诉，广汽丰田的排名攀升至第二。第三和第四分别是北京现代和一汽丰田。值得一提的是，经常上榜的上汽通用别克本月并未排进前十。



上汽大众本月的投诉指数虽依旧位列榜首，但以往投诉指数较高的途观 L 和朗逸，本月投诉均保持在了较低数准，投诉指数相对较高的帕萨特投诉指数也未过百。但由于旗下产品较多、保有量较大，上汽大众总投诉指数依旧居高不下。现代领动的变速箱异响顿挫和转向系统卡滞/异响，是其排在第三位的直接原因。

3, 汽车品牌国别投诉指数分布

从投诉车型国别来看，因 12 月自主品牌遭遇较多突发性事件，中国品牌以更大的优势持续位列榜首。德系车本月虽为过为集中的投诉，但因保有量较大依旧位列第二。日系车因广汽丰田投诉的增长位列第三，且投诉指数与德系车相差无几。



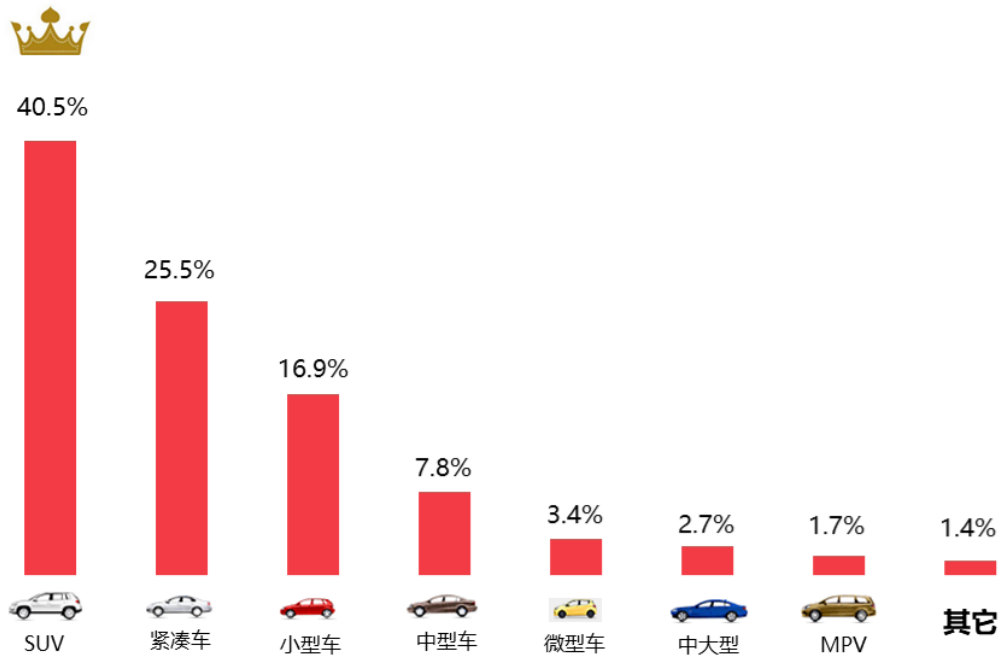
欧拉好猫、吉利星瑞和几何 EX3 功夫牛的集中投诉使自主品牌的投诉指数增长两千有余，远超其他国别。德系大众途观 L 的颗粒捕捉器问题和宝马 iX3 动力电池故障有所缓解。日系雷凌卡罗拉老生常谈的变速箱问题 12 月表现较为严峻。

车系	汽车厂商	典型投诉问题
	长城汽车	欧拉好猫实车配置与官宣不符
	广汽丰田	雷凌变速箱顿挫异响
	上汽大众	途观 L 颗粒捕捉器堵塞
	上汽通用	君威发动机无法启动
	北京现代	领动变速箱顿挫异响、转向系统卡滞/异响
	东风标致	标致 408 发动机烧机油

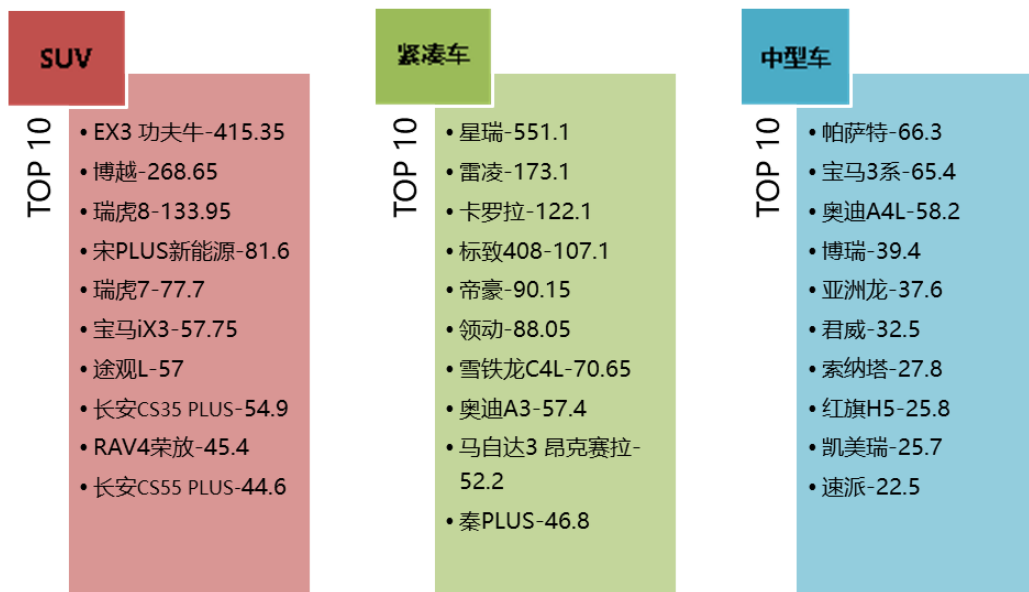
4、细分车型投诉指数分布

12 月 SUV 依旧以 40.5% 的占比领先，但相较上月占比有所下降。紧凑车排在第二位，占比达到了 25.5%。欧拉好猫因“换芯门”投诉飙升，直接导致了小型车投诉指数连超微型车和中型车位列第三，投诉占比高达 16.9%。值得注意的是，十分火热的微型车本月投诉指数下降了一半有余，仅占比 3.4%，排在了第五位。但微型车的投诉指数依旧领先于中

大型车。

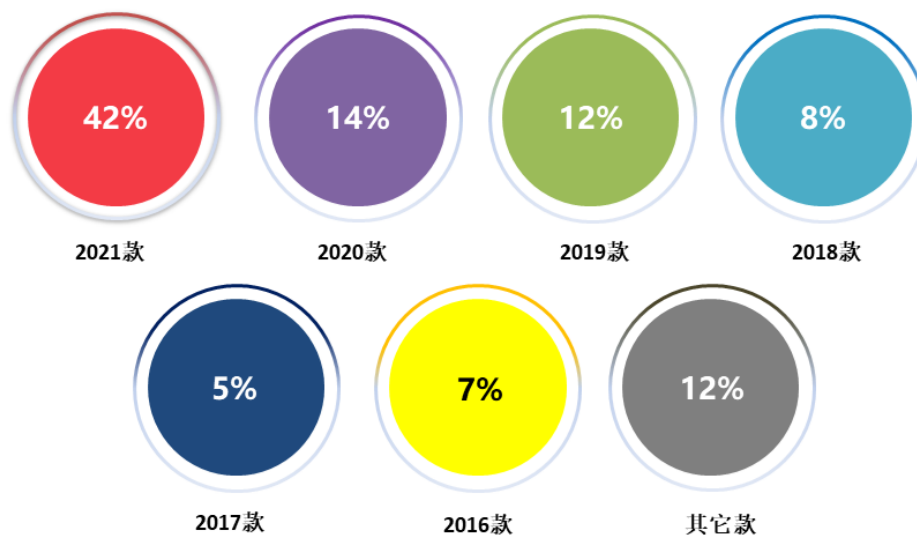


从 SUV、紧凑型车和中型车三大细分市场投诉指数 TOP10 榜单来看，各细分市场主力热销车型位列其中。SUV 榜单中，EX3 功夫牛投诉指数一举位列首位，因缺芯致使几何汽车的 EX3 功夫牛未能按时交付，导致准车主们纷纷投诉。其次便是疑似减配了油箱护板的吉利博越，该问题和其老款车型的变速箱顿挫问题都遭了车主的集中投诉。紧凑型车中，星瑞的车机系统卡顿死机问题，是其投诉指数飙升至榜首，该问题已持续了两月时间。投诉指数环比大增的雷凌紧跟其后。中型车榜单投诉指数均较低，排在第一的是帕萨特，其变速箱机电单元故障问题遭到了较多投诉。值得注意的是，上月排在第一位的凯美瑞本月仅排在了第九名。

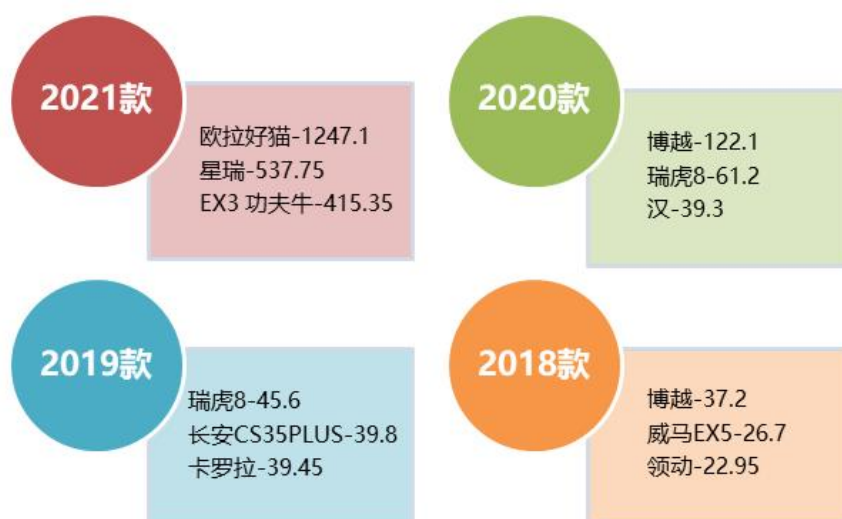


5、车款投诉指数分布

因新款车型遭遇突发性事件，12月份2021款车型占比高达42%，继续位列首位。其次便是2020款和2019款，占比分别为14%和12%，环比皆呈不同程度的下降。



具体到车型来看，2021款前三名分别为欧拉好猫、星瑞和EX3功夫牛，三款车型均为12月遭到集中投诉的新车。2020款和2019款中都有瑞虎8的身影，大灯不亮/存在视野盲区是其上榜的主要原因。2020款和2018款则都有博越的身影，变速箱顿挫问题遭到了较多车主的投诉。



虽服务层面投诉指数因集中事件大幅攀升，但排在第一位的仍旧是车身及电气问题。但服务层面的投诉指数与车身及电气已经相差无几。其他层面排名则与以往相同。



具体来看，车身及电气问题虽位列第一但占比下降至 33%，排在榜首的主要原因是星瑞的车机系统卡顿死机。售后服务占比攀升至 29%，欧拉芯片与官宣不符是罪魁祸首。发动机和变速箱依旧分别排在了第三位和第四位，占比也保持在了平稳水平。



车身及电气方面，星瑞、欧拉好猫和博越排在前三位，其中星瑞遥遥领先。发动机依旧是飞度、标致 408 霸榜。变速箱榜单中，排在前三的分别为雷凌、博越和卡罗拉。服务投诉层面中的前三名均是遭到突发性事件的车型。



值得注意的是，变速箱投诉前三中仅有博越一款自主品牌车型，且博越的变速箱投诉指

数超过了卡罗拉，与本月投诉环比大增的雷凌相差无几，值得引起吉利厂家的重视。

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：2021.12.1-2021.12.31

制作单位：汽车门网·数据部