

---

## 2022 年 4 月国内汽车质量投诉指数分析报告

日前，汽车门网发布了 2022 年 4 月国内汽车质量投诉指数分析报告。受供应链短缺的影响，4 月份的投诉问题仍不见少。数据显示，汽车门网 4 月份的汽车产品质量投诉指数达到了 6557.55，环比小幅下降了 2.19%；共设计 593 款车型，投诉集中度比上月更高。

### 投诉总结发现：

一、从投诉品牌来看，丰田品牌本月突然蹿至榜首，投诉指数超过了二三名之和。宝马和大众顺势下滑至二三位。品牌投诉指数 TOP10 中，自主品牌占了六席。受新能源汽车销量大幅提升影响，几何汽车的投诉指数仍然较高。宝马仍然是唯一一个豪华品牌。

二、从车企类别来看，由于丰田的投诉指数大幅上涨，合资车企的投诉指数占比进一步扩大到了 59%。自主品牌的投诉指数占比下降到了 39%。进口车的投诉指数占比微降至 2%。广汽丰田高居合资车企投诉指数榜首，一汽丰田和华晨宝马紧随其后。投诉指数一直居高不下的几何汽车排名自主车企投诉榜首，长安汽车、比亚迪和奇瑞汽车分裂二到四位。

三、从车系来看，保有量最大的自主品牌依然位居榜首。无法按时交车、车机故障和配置与官宣不符仍是自主品牌的主要问题。日系车的投诉指数大幅攀升至第二。丰田汉兰达和皇冠陆放大面积爆发的发动机噪音大、车身共振成为幕后推手。德系车顺势滑落第三。变速箱顿挫异响和电控单元故障、颗粒捕捉器堵塞、配置与官宣不符是主要问题。

四、从车型类别来看，SUV 仍然是投诉指数占比最高的细分车型。受汉兰达和皇冠陆放投诉陡增影响，本月 SUV 的投诉指数占比超过 60%。紧凑型车的投诉指数位居第二，投诉占比滑落至 19%，投诉仍集中于朗逸、雷凌和卡罗拉等车型。

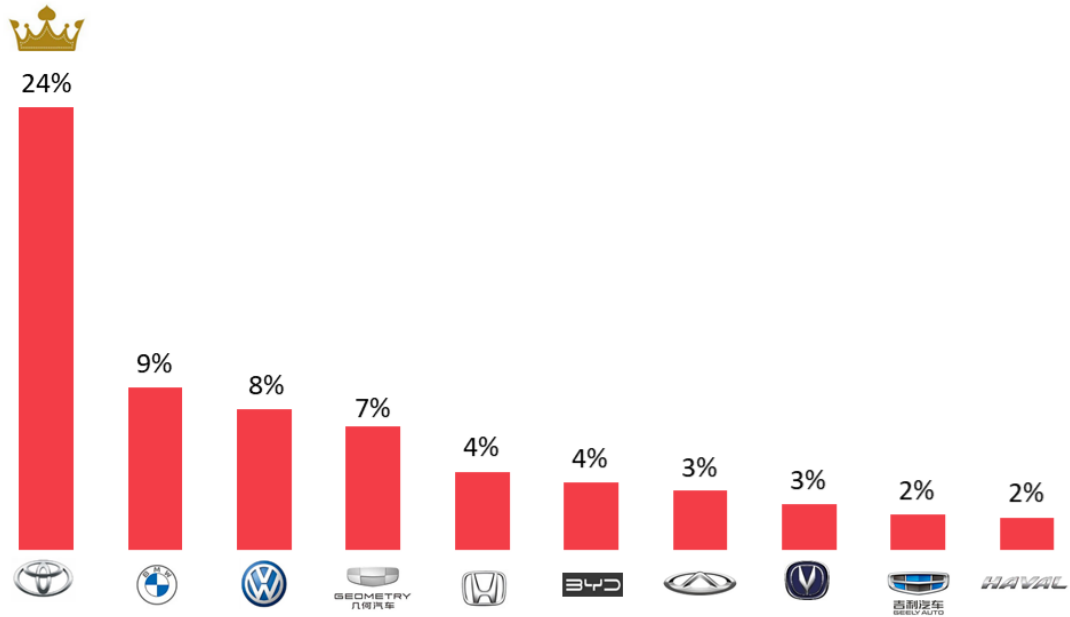
五、从投诉车款来看，本月的投诉指数仍然集中在 2021 款、2022 款和 2020 款等三年内新车，投诉占比达到了七成。2021 款车型仍是投诉指数最高的年款，投诉占比达到了 1/3。EX3 功夫牛和皇冠陆放是投诉最多的两个车型。值得一提的是，2022 款新车的投诉指数占比达到了 21%，汉兰达一款车型的投诉占比就达到了 58%，朗逸的投诉占比达到了 8%。

六、从投诉问题来看，本月突然爆发的汉兰达和皇冠陆放发动机噪音大引发集中投诉，发动机问题超过车身电气和服务成为投诉最大的问题，占比达到了 28。车身电气类和服务类问题紧随其后，投诉占比分别为 27 和 26%。由供应链短缺引起的无法交付、减配成为车身电气类及由此引发的服务类投诉居高不下的主要原因。

### 一 汽车品牌投诉指数分布

4 月份，丰田成为投诉指数最高的品牌；宝马和大众紧随其后；几何汽车和本田挤进前五。因宝马 3 系、宝马 5 系和宝马 X3 等多款车型又遭遇集中投诉，宝马成为 TOP10 榜单中唯一一个豪华品牌。

## 2022年4月汽车投诉品牌分布

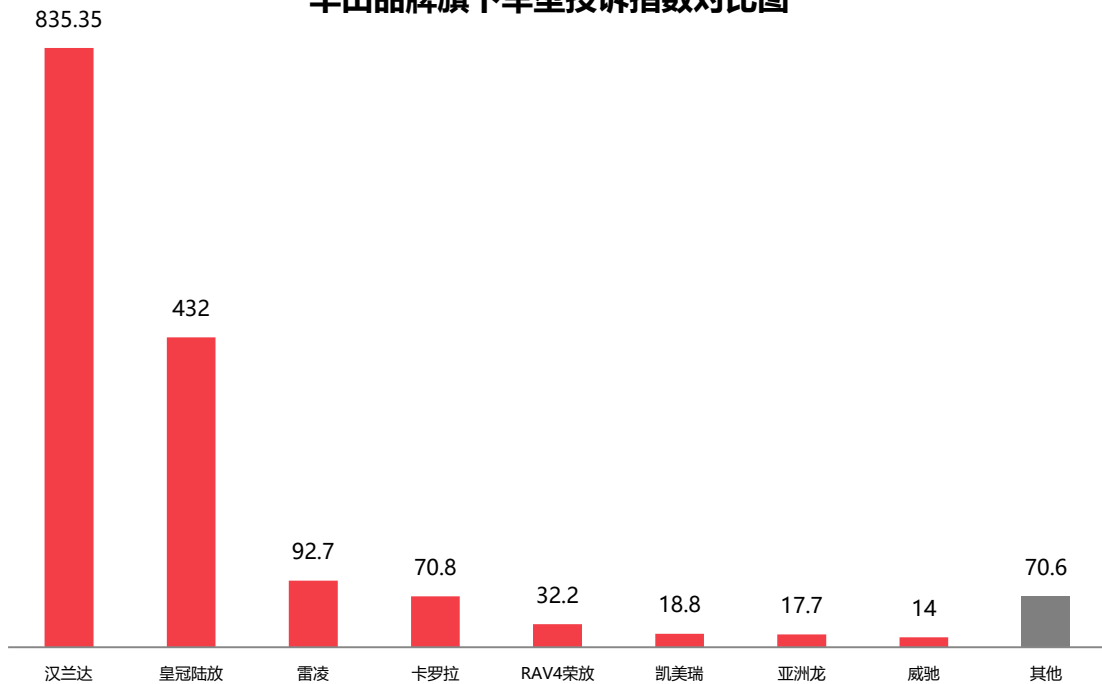


品牌投诉指数 TOP10 中，自主和合资品牌分别占 6 和 4 个，热销品牌悉数上榜。上月入围的现代和别克跌出榜单。

### (一) 丰田品牌重点投诉车型指数分析

本月，丰田突然遭遇了集中投诉，投诉指数也顺势蹿升到了投诉榜首。汉兰达和皇冠陆放成为丰田投诉指数陡增的原因。与此同时，雷凌和卡罗拉的顿挫异响问题又遭到了很多车主的投诉，其他车型的问题并不严重。

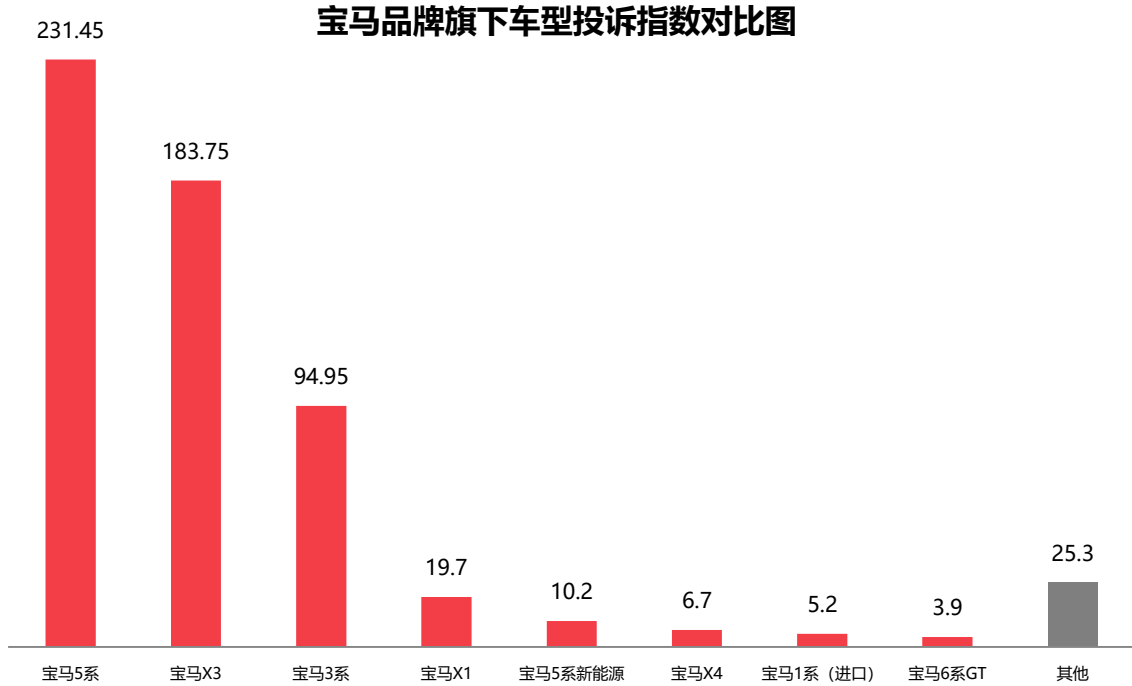
### 丰田品牌旗下车型投诉指数对比图



从车型分布来看，汉兰达和皇冠陆放两款车型的投诉指数占比达到了丰田投诉指数的80%。发动机噪音大、车身共振问题遭遇集中投诉成为两款车型投诉陡然升高的幕后推手。此外，受变速箱顿挫异响问题的影响，雷凌和卡罗拉的投诉占比也超过10%。

## （二）宝马品牌重点投诉车型指数分析

由于丰田投诉指数陡增，上月排名榜首的宝马品牌本月退居第二。由“缺芯”引发的车机功能减配和发动机烧机油问题再次遭到了车主的集中投诉。

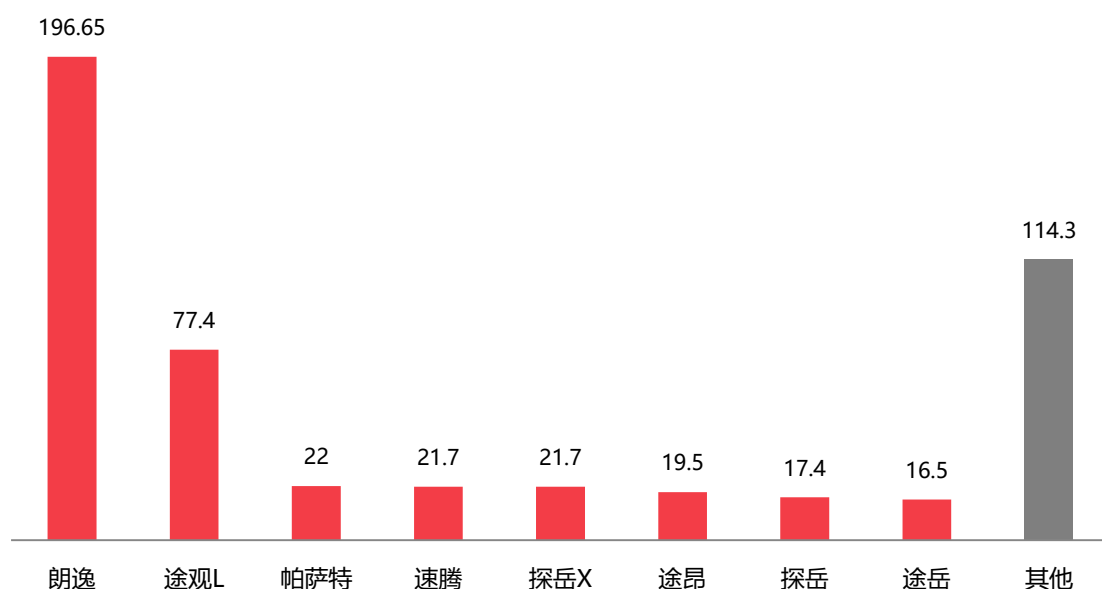


从投诉车型来看，宝马5系和宝马X3高居前两位，投诉指数占比超过了宝马整体投诉指数的七成。车机功能缺失问题是两款车型共同的问题，均遭到了车主的集中投诉。宝马3系排在第三位，发动机烧机油是其重要“槽点”。

## （三）大众品牌重点投诉车型指数分析

本月，大众品牌降至品牌投诉榜单的第三位。近来一直投诉不断的朗逸车机减配和老生常谈的途观L颗粒捕捉器堵塞、变速箱电控单元故障依然是大众品牌的主要问题。

## 大众品牌旗下车型投诉指数对比图



从车型来看，朗逸和途观 L 是大众品牌被投诉最多的两款车型。其中，朗逸一直被投诉的车机减配问题再次遭到了车主的集中投诉；变速箱电控单元故障和颗粒捕捉器堵塞依然是途观 L 的主要“槽点”。

## 二 汽车品牌类别投诉指数分布

本月，合资品牌的投诉指数进一步升高，占比达到了 59%。从投诉问题来看，发动机、变速箱和服务问题是合资品牌的主要问题；车身电气和服务类问题是自主品牌的主要问题。从问题反馈来看，发动机噪音大、颗粒捕捉器堵塞、变速箱机电单元故障和减配都引发了合资品牌的集中投诉。无法交车、车机故障是自主品牌的主要问题。



### (一) 自主品牌重点车企投诉指数分析

自主品牌车企投诉榜中，几何汽车排在了榜首，长安汽车和比亚迪汽车分列二三，奇瑞和长城挤进前五。其余自主车企的投诉指数均未达到 200。从问题分布来看，无法按时交车和车机故障依然是自主车企的最大问题，发动机问题的分布也比较广泛。



排名榜首的几何汽车本月又因 EX3 功夫牛无法交付遭到车主的集中投诉。长安汽车的主要问题的变速箱顿挫异响和电瓶故障依然困扰着车主。比亚迪同样因无法交付令车主耿耿于怀。发动机抖动和油门故障成为奇瑞车主的烦恼。

## (二) 合资品牌重点车企投诉指数分析

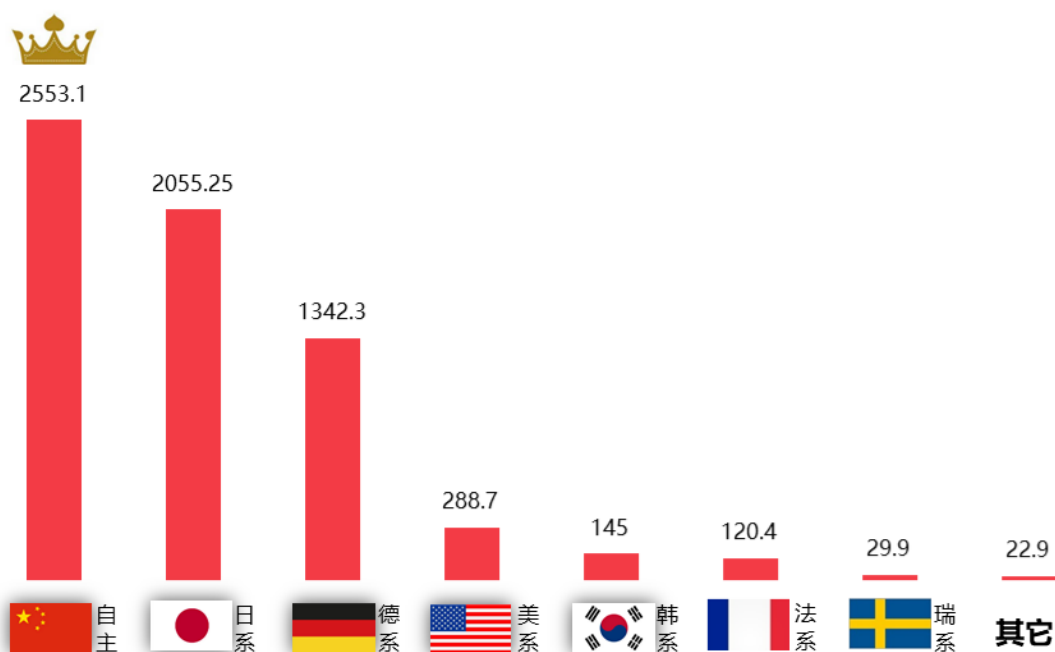
本月，广汽丰田蹿升至合资品牌投诉榜首，投诉指数高达 985.45。因发动机噪音大、车身共振引发集中投诉的汉兰达“功不可没”。一汽丰田紧随其后，同样因发动机噪音大、车身共振引发集中投诉的皇冠陆放直接推高了一汽丰田的投诉指数。华晨宝马排名第三，旗下宝马 5 系、宝马 X3 和宝马 3 系三大热销车都遭到了集中投诉。上汽大众排名第四，



除上述车企外，其他合资车企的投诉指数都在 200 以下。广汽本田和东风本田虽然挤进前六，但并无集中问题出现。

## 三 汽车品牌国别投诉指数分布

从投诉车型国别来看，由于保有量巨大，自主车型的 4 月投诉指数依然排名第一；受丰田两款车型投诉陡增影响，日系车的投诉指数大幅攀升至第二，德系车排名第三。美系和瑞系投诉指数大幅下降。

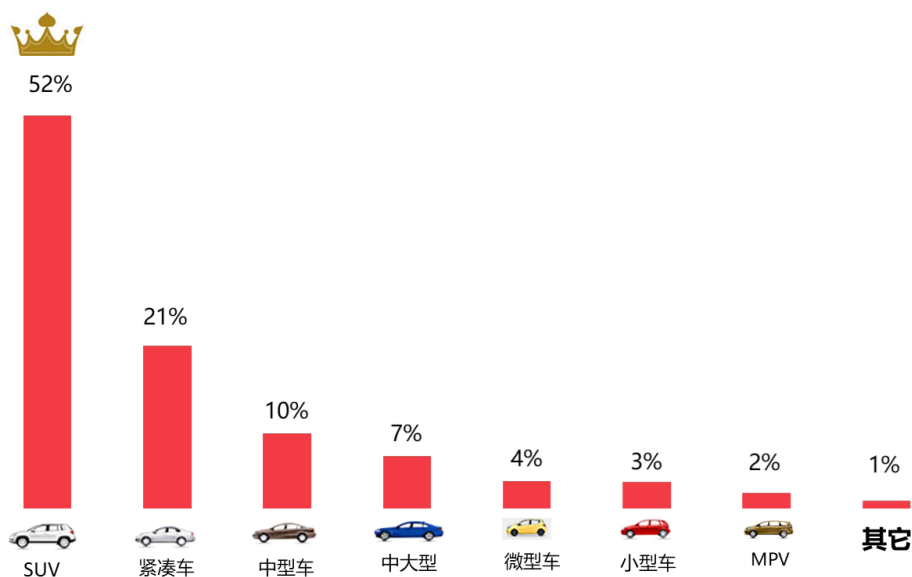


本月,自主车型的投诉指数大幅下降,无法按时提车、车机故障等问题依然是主要问题。由于丰田遭遇集中投诉,发动机噪音大、车身共振成为日系车的最大槽点。受宝马多车遭遇集中投诉影响,配置与官宣不符成为德系车的主要问题,途观 L 的颗粒捕捉器堵塞问题也不叫严重。

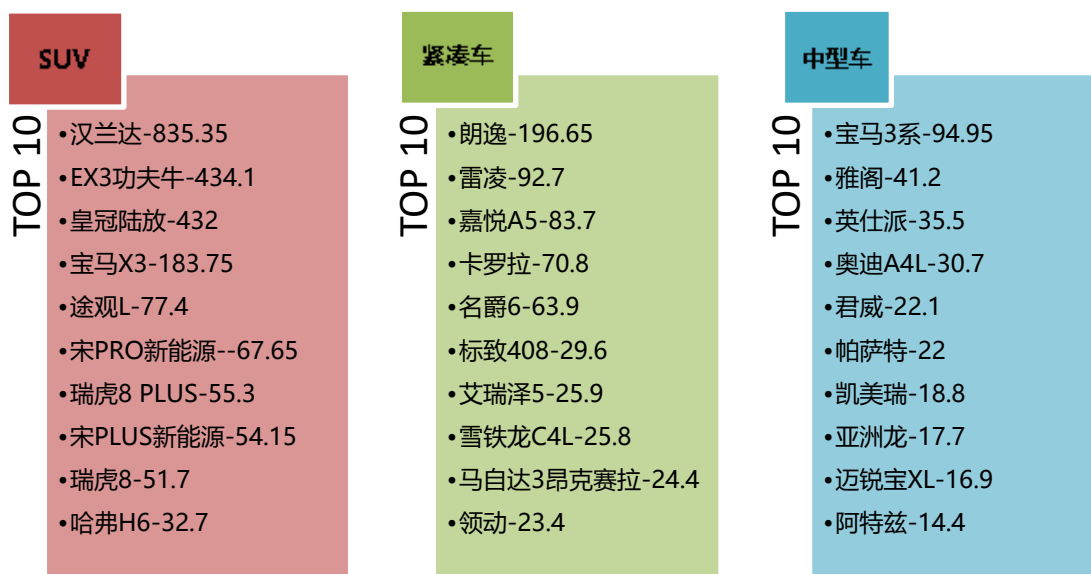
车系	汽车厂商	典型投诉问题
	几何汽车	EX3 功夫牛无法提车
	华晨宝马	宝马 5 系、宝马 X3 车机减配
	广汽丰田	汉兰达发动机噪音大、车身共振
	上汽通用	英朗发动机异响抖动
	北京现代	现代途胜变速箱顿挫异响
	东风标致	标致 408 烧机油

#### 四 细分车型投诉指数分布

4 月份, SUV 车型依然是被投诉最多的细分车型,投诉占比达到了 61%。紧凑车排名第二,投诉占比达到了 19%,略有下降。中型车、中大型车和微型车分列三到五位,投诉指数及占比均呈现不同程度下降。



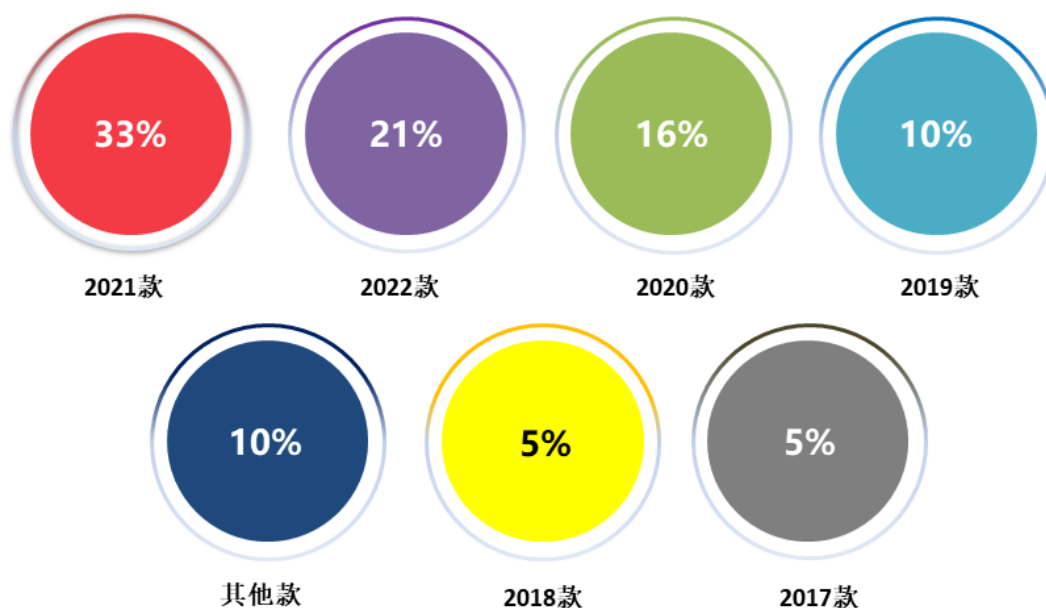
从细分市场的车型分布来看，各细分市场主力热销车型位列其中。SUV 榜单中，因发动机噪音大突遭集中投诉的汉兰达排名榜首，因无法交付被集中吐槽的几何 EX3 功夫牛紧随其后；皇冠陆放因与汉兰达同样遭遇升至第三；宝马 X3 受宣传不符问题集中爆发影响排名第四。紧凑型车中，因减配问题被集中投诉的朗逸仍然第一；变速箱顿挫异响缠身的雷凌位列第二；因发动机问题被集体吐槽的嘉悦 A5 排名第三。中型车榜单上，宝马 3 系再次因发动机烧机油问题被车主集中投诉位居榜首，雅阁和英仕派因悬架吃胎偏磨问题分列位列第二和第三。



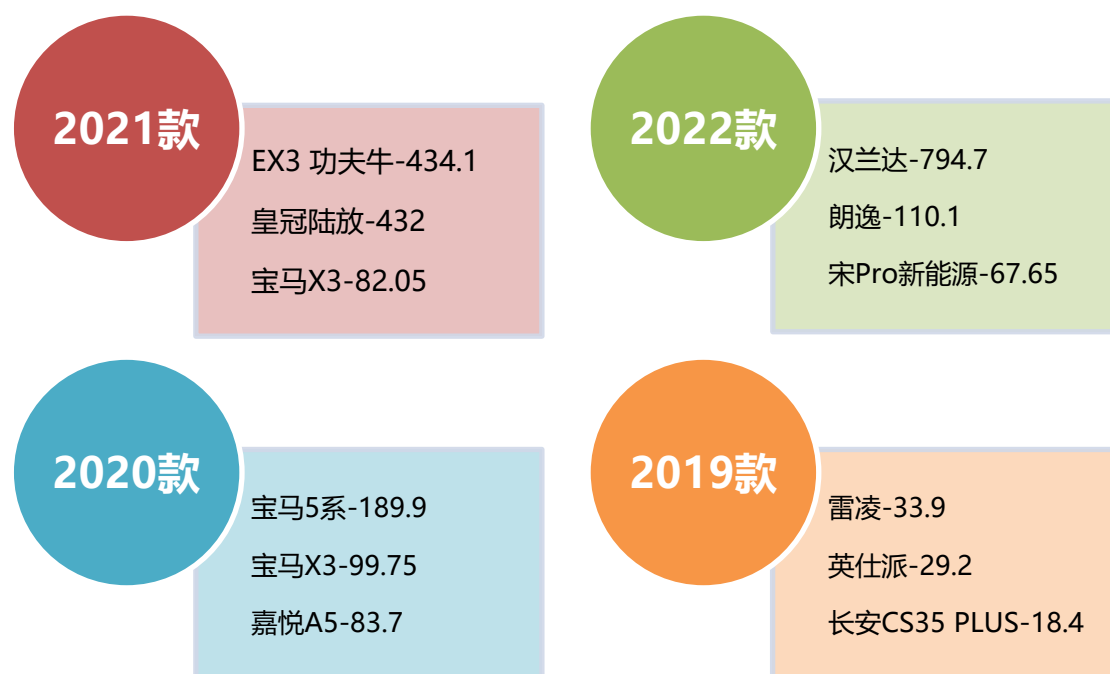
## 五 车款投诉指数分布

从 4 月的投诉车款分部来看，2021 款车型仍然是被投诉最多的车款占比达到 33%；受

皇冠陆放投诉增长影响，2022 款车型紧随其后，投诉占比达到了 21%；2020 款车型位居第三，投诉占比达到了 16%；其余车款的投诉指数均未超过 10%



具体来看，2021 款车型的投诉榜前三名分别为 EX3 功夫牛、欧拉好猫和宝马 X3。EX3 功夫牛仍因无法交车被集中投诉，皇冠陆放则因发动机噪音问题被集体吐槽，宝马 X3 因芯片问题被投诉；2022 款车型投诉榜中，汉兰达强势霸榜，因发动机噪音问题被口诛笔伐；朗逸再次因车机减配引发集中投诉。宝马 5 系和宝马 X3 因车机减配问题成为投诉最多的 2020 款车型。



## 六 质量问题层面投诉指数分布

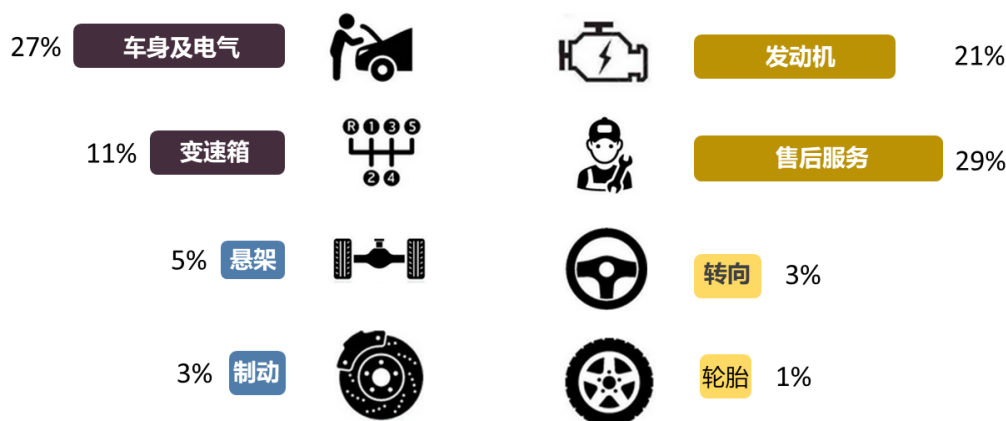
4 月份，发动机问题一反常态急速蹿升至各大投诉问题之首，投诉占比达到了 27.8%。



一直问题最大的车身电气类问题排名第二，投诉占比达到了 27.2%；服务类问题顺势排在第三，投诉指数占比达到了 26%。排名第四位的发动机问题投诉占比只有 9.77%。



具体来看，丰田两款车型因发动机噪音大问题遭到集中投诉是本月发动机投诉排名榜首的直接原因。与此同时，两款丰田车型的发动机问题也引发了车身共振问题，进一步推高了车身电气类问题的增加。因供应链出现问题，不少新车无法交付并进行减配来应对，由此引发了很多消费者对无法交付的不满，并进一步引起了服务类投诉问题的居高不下。此外，变速箱顿挫异响仍然是本月消费者普遍反映的一大问题点。



从四大核心投诉细分车型来看，主流热销车型依然是消费者投诉的大户，而且反馈的问题比较集中，涉及到宣传与配置不符，无法按时交车等问题。与此同时，我们也希望突遭集中投诉的丰田两款神车汉兰达和皇冠陆放早日给出解决方案。



**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:** 2022.4.1-2022.4.30

**制作单位:** 汽车门网·数据部