

2022年8月车企投诉指数排行：集中投诉难消

日前，第三方投诉平台汽车门网发布了8月投诉指数。8月份，汽车门网整体投诉指数达到了15371.35，环比7月份翻了一倍有余。本月，投诉榜单TOP10车企投诉指数几乎全部暴增。其中，长城汽车突然“空降”榜首，投诉指数飙升了10倍。华晨宝马顺势退居第二，投诉指数翻了四倍以上。吉利汽车位居第三，投诉指数翻了20倍。比亚迪排名第四，投诉指数小幅下降了一成。上述车企的投诉指数均达到了四位数。从投诉问题来看，交付问题和车机问题依然是8月份的主要问题。

以下是8月份车企投诉指数的具体分析。

2022年8月车企投诉指数排行TOP10				
车企	投诉指数		环比	典型投诉问题
	8月	7月		
长城汽车	2887.25	257.4	1021.70%	服务变相收费
华晨宝马	2135.35	399.25	434.84%	车机功能减配
吉利汽车	1873	87.2	2047.94%	车机故障、备用钥匙未交付
比亚迪	1444.35	1603.8	-9.94%	未按时交车
一汽奥迪	637.9	361.2	76.61%	备用钥匙未交付、变速箱异响
一汽丰田	550.1	583	-5.64%	发动机噪音大、空调产生冷凝水
奇瑞汽车	508.2	496.45	2.37%	油门踏板震动、水箱存在爆裂隐患
宝马(进口)	496.55	305.05	62.78%	车机功能减配
广汽丰田	320.3	135.2	136.91%	发动机噪音大、仪表台老化开裂
长安汽车	287.1	285.95	0.40%	变速箱顿挫漏油、车机功能减配

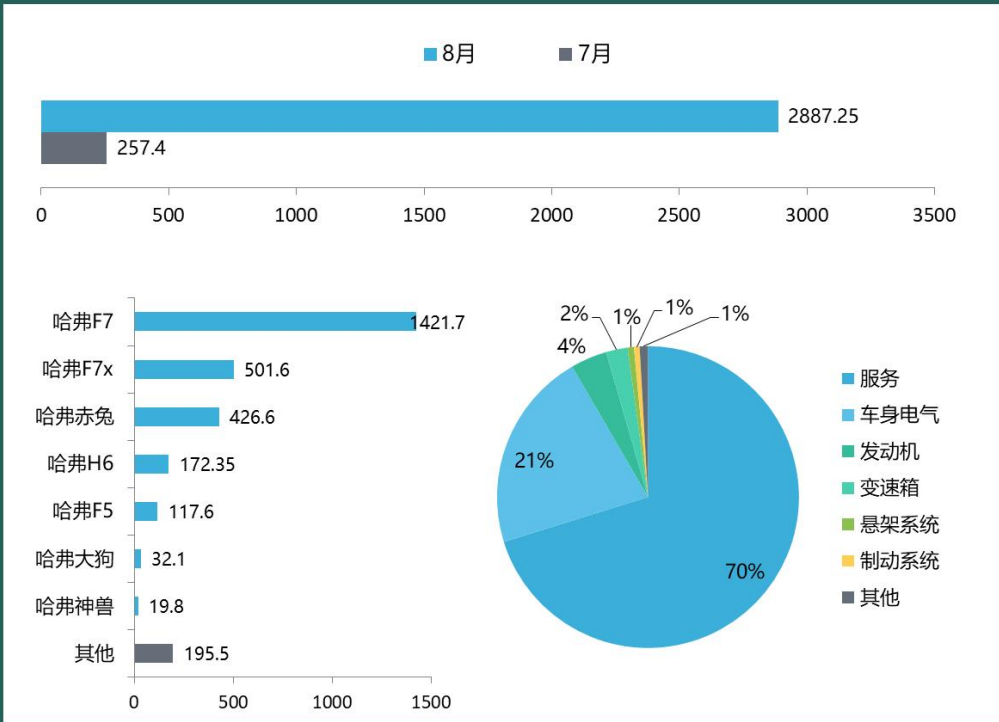
投诉指数计算模型 (QCMS) 汽车门网www.qichemen.com

第一名：长城汽车 投诉指数 2887.25

典型故障：服务变相收费

汽车质量投诉点评：近几个月来投诉一向平稳的长城汽车突然窜升至投诉榜首，投诉指数环比翻了十倍。究其原因，长城旗下哈弗品牌多款车型的车联网功能开始收费遭到了车主的不满。多位车主表示，车联网功能为标配功能，收费不合理。另外，去年5月才上市的全新车型哈弗赤兔就出现漆面气泡开裂，同样招致了大量车主的吐槽。

长城汽车投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

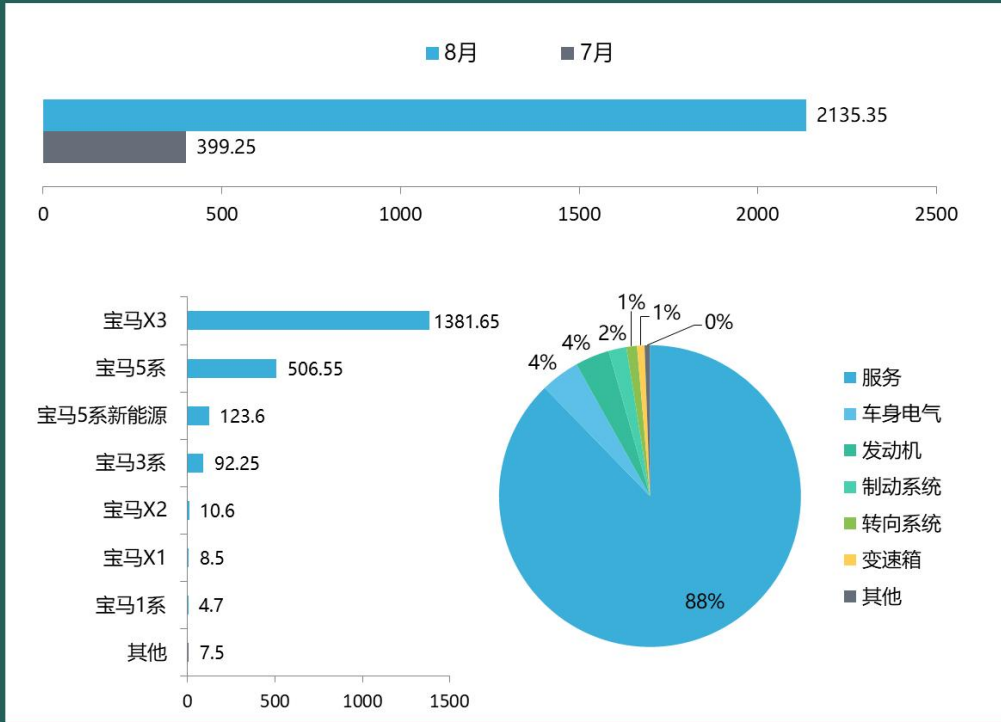
www.qichemen.com

第二名：华晨宝马 投诉指数 2135.35

典型故障：车技功能减配

汽车质量投诉点评：虽然“风头”被投诉指数激增的长城汽车盖过，但华晨宝马本月的投诉指数的增势依然迅猛。近几个月来一直被车主吐槽的宝马多款车机功能减配依然是最主要问题。另外，宝马3系的烧机油问题本月也遭到了部分车主的投诉。

华晨宝马投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

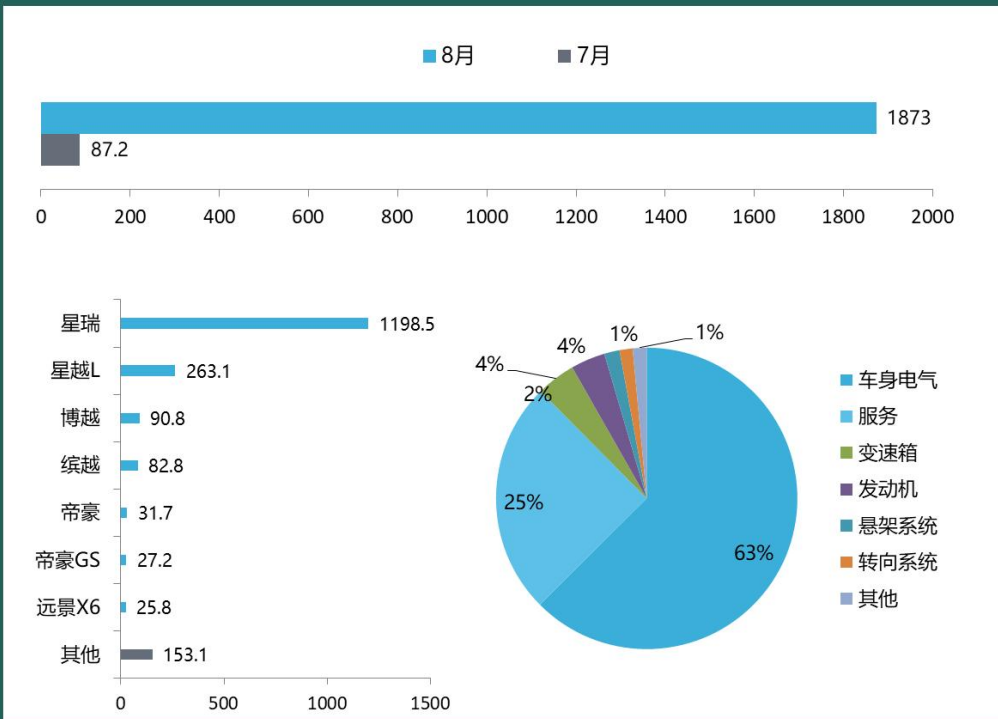
www.qichemen.com

第三名：吉利汽车 投诉指数 1873

典型故障：车机故障、备用钥匙未交付

汽车质量投诉点评：排名榜单第三的吉利汽车成为本月投诉指数增幅最大的车企。投诉激增的背后，近两年来一直没车主大肆吐槽的车机问题成了罪魁祸首。其中，销售势头火爆的星瑞成了众矢之的，车机卡顿、黑屏、死机都是常见表现。据悉，2023 款车型已改掉车机问题，但老车型需要自费 600 元外接银河 OS 盒子才能升级，但占用了两个接口，一个杯架，每月还要消耗 1G 流量。因此该问题招致了车主们的一直吐槽。与此同时，星越 L 第二把钥匙迟迟不交付也引发了车主的投诉。

吉利汽车投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

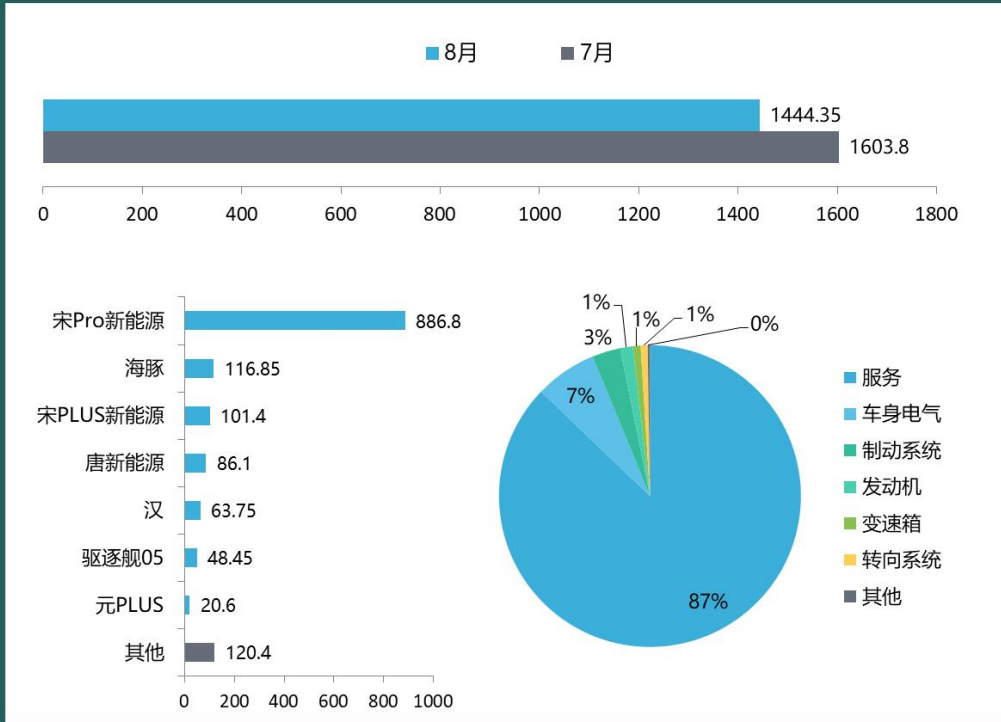
www.qichemen.com

第四名：比亚迪汽车 投诉指数 1444.35

典型故障：未按时交车

汽车质量投诉点评：由于长城和吉利投诉疯涨，投诉指数小幅下降的比亚迪顺势滑落到第四位。但事实上，比亚迪本月的投诉指数依然居高不下，老生常谈的未按时交付再次引发了焦急等待的车主的吐槽。

比亚迪汽车投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

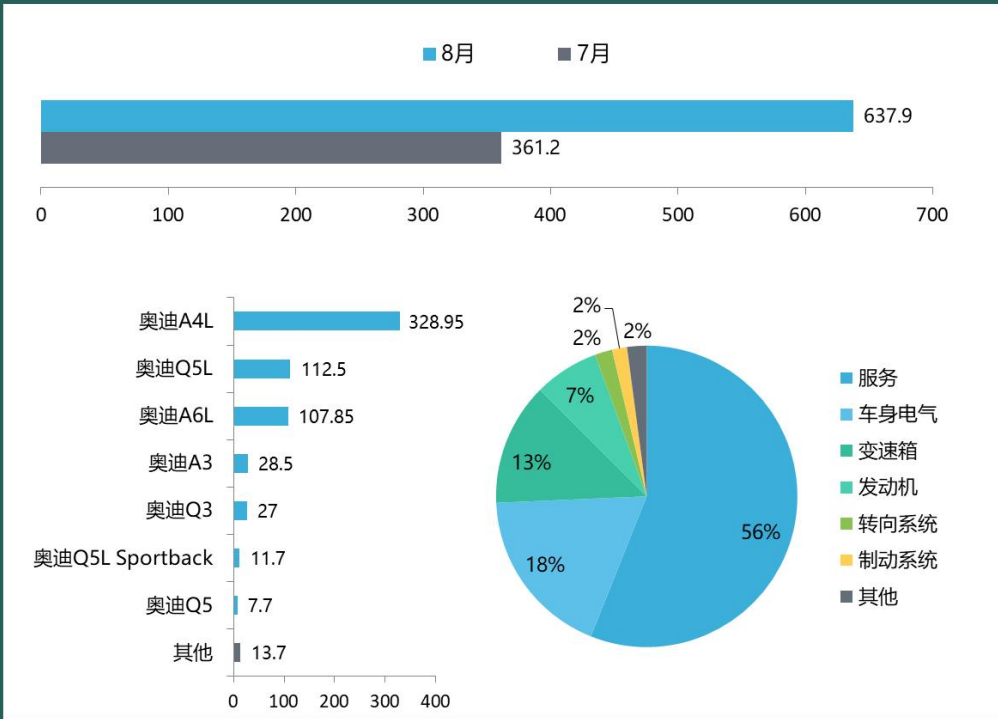
www.qichemen.com

第五名：一汽奥迪 投诉指数 637.9

典型故障：备用钥匙未交付、变速箱异响

汽车质量投诉点评：近两个月来，一汽奥迪的投诉指数突然大增，上月翻了三倍之后，本月环比又增长了七成以上。从投诉反馈来看，近来频遭吐槽的备用钥匙未交付问题又遭到了车主的集中投诉。一汽奥迪旗下两大热销车奥迪 A4L 和奥迪 Q5L 都成了问题的“重灾区”。此外，一直问题不断的奥迪 A4L 变速箱异响本月也遭到了部分车主的投诉。

一汽奥迪投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

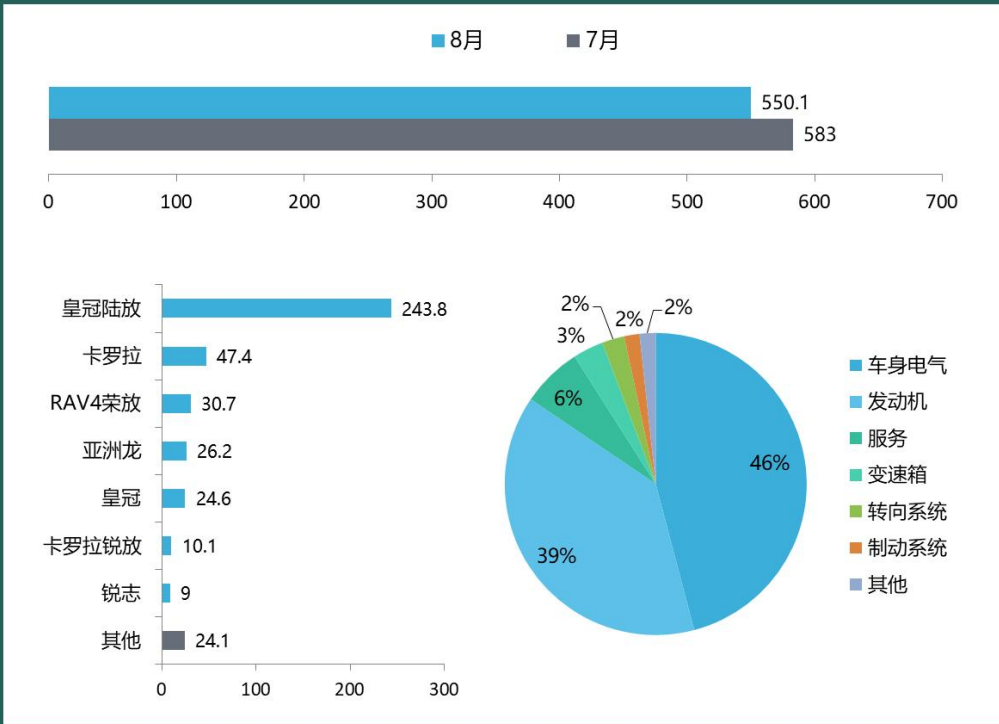
www.qichemen.com

第六名：一汽丰田 投诉指数 550.1

典型故障：发动机噪音大、空调产生冷凝水

汽车质量投诉点评：一汽丰田是8月份投诉指数TOP10中仅有的两个投诉下降的车企。从投诉反馈来看，皇冠陆放一波未平一波又起。一直被车主诟病的发动机噪音大和车震共振问题投诉有所下降，但后排空调开启时会产生冷凝水问题又遭到了众多车主的集中投诉。不得不说，问题频发的皇冠陆放多少有些砸一汽丰田的招牌。

一汽丰田投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

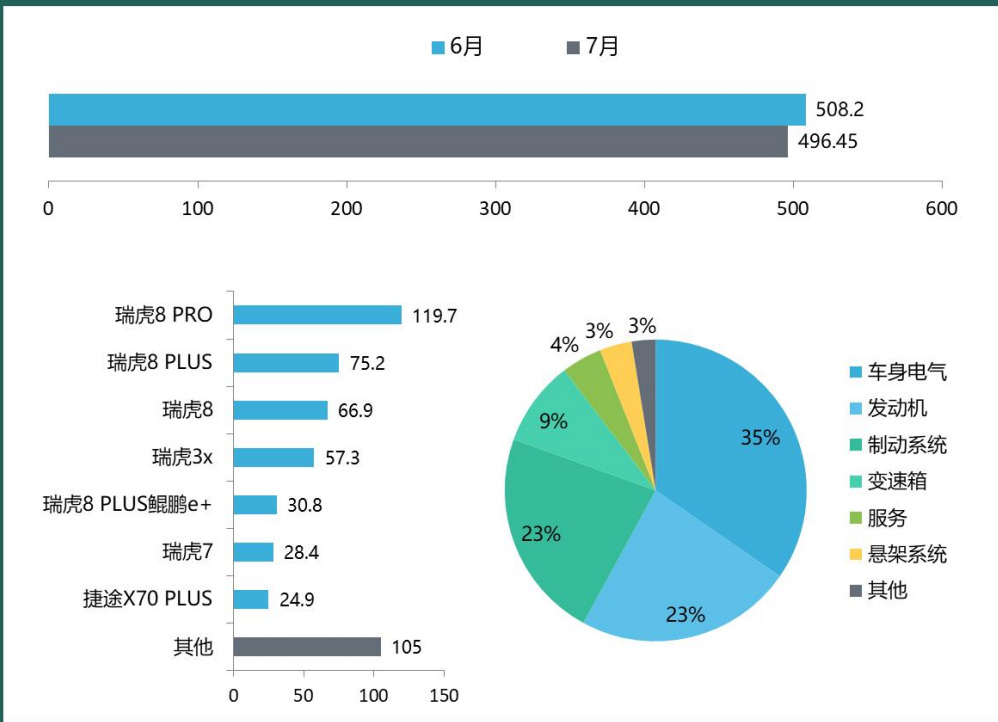
www.qichemen.com

第七名：奇瑞汽车 投诉指数 508.2

典型故障：油门踏板震动、水箱存在爆裂隐患

汽车质量投诉点评：奇瑞汽车的投诉指数变化不大，而且典型问题的集中度也远低于其他车企。从投诉反馈来看，近几个月来爆发的瑞虎 8 系列的油门踏板震动、大灯照射范围存在盲区 and 瑞虎 3x 的水箱存在爆裂危险依然是本月奇瑞汽车的主要问题。

奇瑞汽车投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

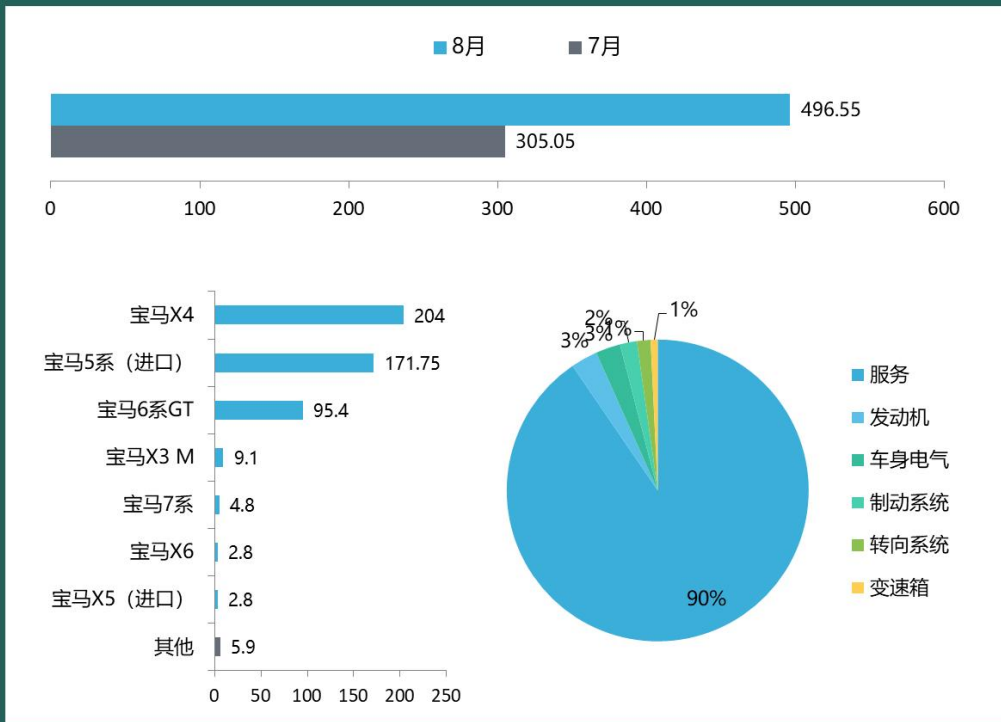
www.qichemen.com

第八名：宝马（进口） 投诉指数 496.55

典型故障：车机功能减配

汽车质量投诉点评：前两个月投诉指数刚刚有所回落的宝马中国本月投诉指数又出现了“反弹”，环比上涨了六成以上。从投诉反馈来看，多款宝马进口车车机功能减配又遭到了众多车主的集中投诉。虽然问题持续了几个月，但宝马方面至今未做出明确回复。

宝马（进口）投诉指数分布



投诉指数计算模型（QCMS）

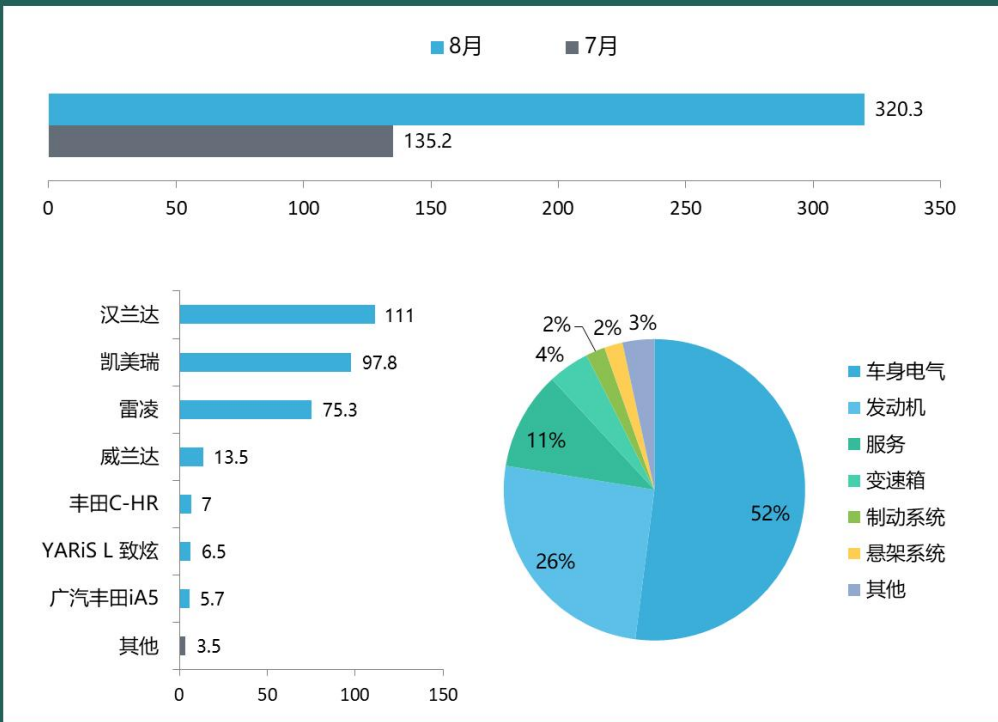
www.qichemen.com

第九名：广汽丰田 投诉指数 320.3

典型故障：发动机噪音大、仪表台老化开裂

汽车质量投诉点评：8月份，广汽丰田的投诉指数出现了反弹。投诉反馈显示，近期一直被吐槽的发动机噪音大问题本月投诉指数显著增加。另外，广汽丰田老生常谈的仪表台老化开裂问题也遭到了很多车主的投诉。

广汽丰田投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

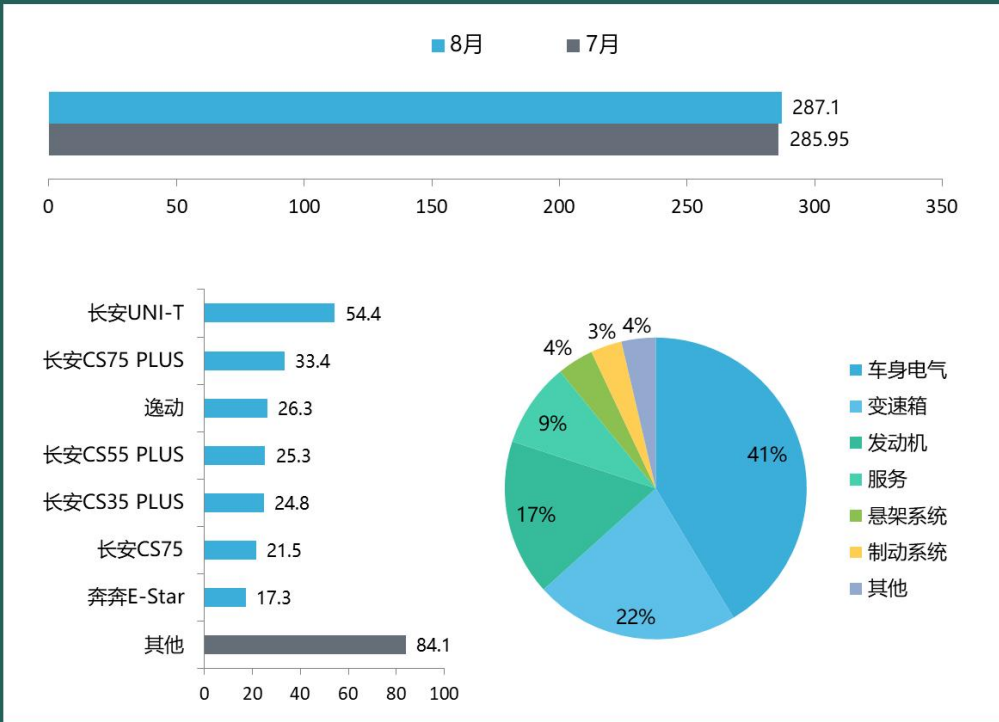
www.qichemen.com

第十名：长安汽车 投诉指数 287.1

典型故障：变速箱顿挫漏油、车机功能减配

汽车质量投诉点评：本月，长安汽车的投诉指数依然维持着正常水准，投诉问题分布也较为均匀。不过，近来爆发的远程监控和360全景远程拍照功能无法使用再次遭到了为数不少的车主投诉。虽然长安方面声称根据法规要求取消了上述功能，但有车主表示，长安开通该功能时法律便已经禁止，因此希望长安方面给出补偿。

长安汽车投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

www.qichemen.com