

## 2022年8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8月份国内汽车质量投诉指数分析报告。8月份，汽车门网的整体投诉指数达到了15371.35，环比大涨114.46%。本月投诉问题共涉及118个品牌的710款车型，比上月增加了105款，单车平均投诉指数略有上升。

### 投诉总结发现：

一、从投诉品牌来看，哈弗投诉率最高，投诉指数高达2762.55，环比上涨幅度较大，达到了2058.24%，占整体投诉的18%。宝马升至第二位，投诉指数2631.9，再次翻倍。吉利空降第三位，投诉指数为1886.3，环比增长1866.94%。

二、从车企类别来看，投诉排行榜中合资品牌占比39%。合资品牌整体投诉指数达到了6059.9，其中华晨宝马、一汽奥迪、一汽丰田排名合资车企投诉榜前三。自主品牌占比56%，环比呈现上涨趋势。其中长城汽车、吉利汽车和比亚迪分列自主车企投诉榜的前三名。进口车型占比5%，占比被进一步压缩。

三、从车系来看，常年投诉占比排名第一的自主车企位居第一，车辆远程控制系统变相收费成为新的槽点；德系车位居第二，宝马多款车型减配车机系统功能成为最大问题。日系车排名第三，丰田皇冠陆放和汉兰达的发动机噪音大、共振被持续关注，其他车系的投诉问题相对较少。

四、从车型级别来看，SUV是投诉指数占比最高的细分车型，占比达61%，哈弗系因车辆远程控制变相收费问题深陷投诉漩涡。紧凑车投诉指数排行第二，占比17%，星瑞车机问题是其贡献主力。中型车的投诉指数紧随其后，位名第三，投诉指数占比8%。

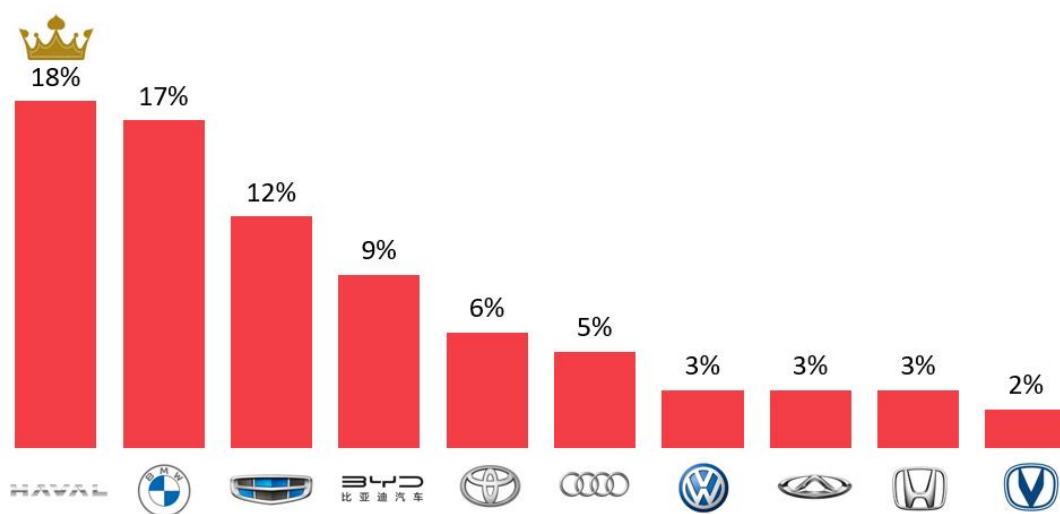
五、从投诉车款来看，本月的投诉指数仍然集中在2022款、2021款和2020款等三年内新车，投诉占比接近八成。其中，2021款车型是本月投诉指数最高的年款，投诉占35%，其中很大原因是哈弗系车主发现宣称标配的车辆远程控制系统到期后需要续费使用引发不满。2020款车型投诉占比位居第二，投诉占比达到了21.2%。宝马X3、哈弗F7和宝马5系是被投诉最多的车型。2022款车型排名第三，投诉占比达到了19%，其中宋Pro新能源投诉率最高，主要问题是订单量过大无法按时交车。

六、从投诉问题来看，疫情之下缺芯及原材料的上涨，使得减配和无法交车成为常态，因此服务类问题长期占据榜单首位，本月更是因远程控制功能收费问题投诉指数再次暴增，占比升至49%；车身电气类问题紧随其后排名第二，投诉占比27%；发动机问题顺势排在第三，投诉指数占比10%。排名第四位的变速箱问题投诉占比只有6%。

### 一 汽车品牌投诉指数分布

8月份，汽车品牌投诉榜单中依旧是合资、自主5比5分布，其中除自主品牌中吉利与几何完成轮换，其他与上月上榜品牌保持相同。不过8月各汽车品牌之间的排名变化巨大，哈弗品牌空降榜首，车辆远程控制功能收费让多款车型陷入集中投诉漩涡；吉利接替几何后升至第三位，吉利重点打造的星系列车型成为重点投诉对象，引发投诉的元凶依旧是被频频吐槽的车机系统和备用钥匙问题；丰田和奇瑞是本月排名下降最快的两个品牌，主要因汉兰达和瑞虎系列的震动问题投诉略有下降。

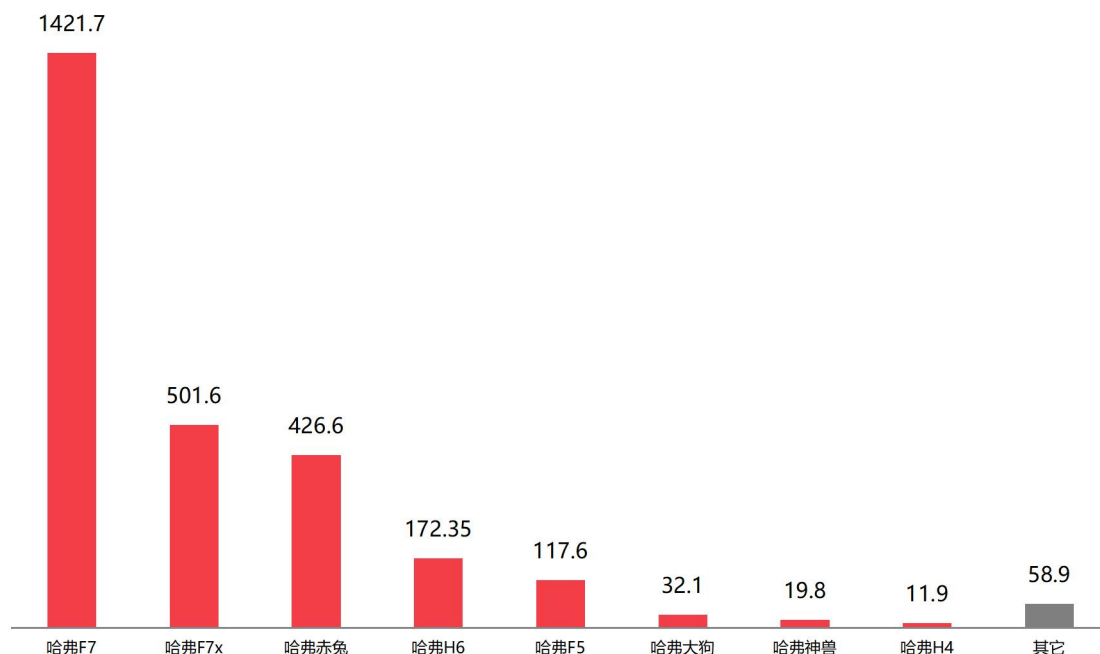
## 2022年8月汽车投诉品牌分布



### (一) 哈弗重点投诉车型指数分析

本月，哈弗品牌空降榜首，主要因曾被重点宣传的车辆远程控制功能需要付费使用，引发车主不满，其中哈弗 H6、哈弗 F7、哈弗赤兔等多款车型均被波及。要知道哈弗品牌曾数度蝉联国内 SUV 销量冠军，热门车型深陷集中投诉漩涡让品牌投诉指数暴涨。

### 哈弗品牌旗下车型投诉指数对比图

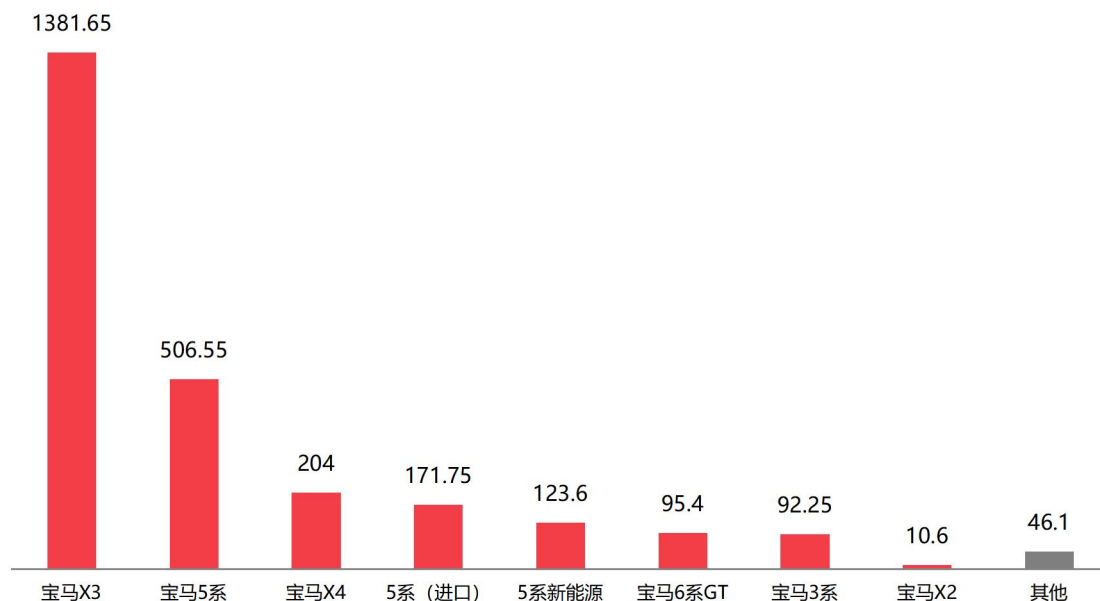


### (二) 宝马重点投诉车型指数分析

宝马接替丰田升至品牌排名第二，ID7 车机系统减配、功能缺失仍是其诱发集中投诉的主因，宝马 X3、宝马 X4、宝马 5 系等国产、进口车型均有涉及，从今年 3 月开始宝马希

望通过 6500 元的补偿平息车主投诉，不过很明显该解决方案车主并不买账。

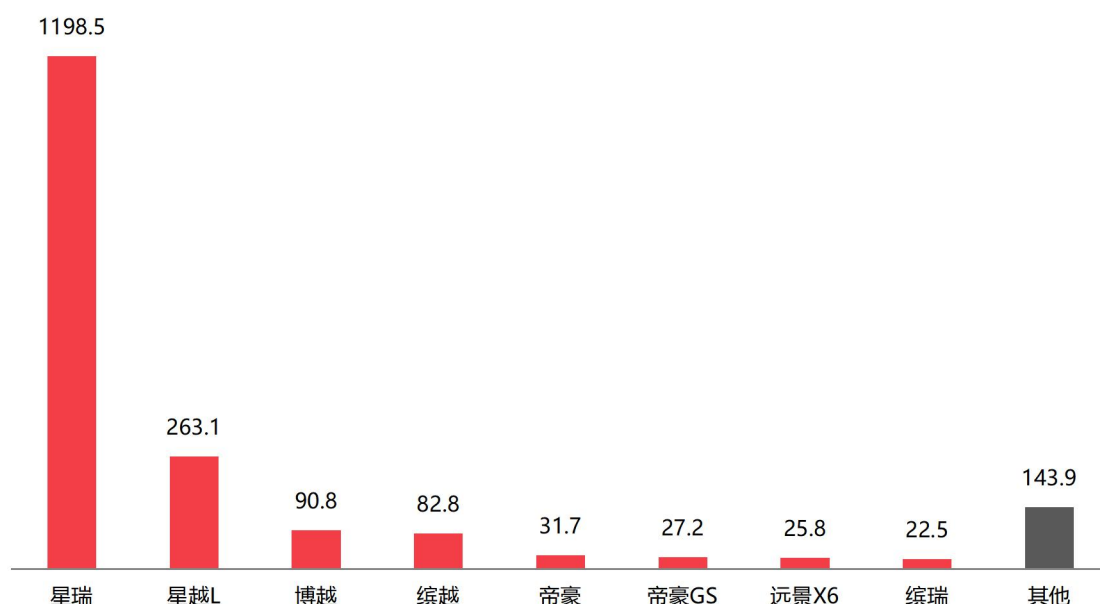
### 宝马品牌旗下车型投诉指数对比图



### (三) 吉利重点投诉车型指数分析

8月，吉利品牌一进入榜单就冲至前三，其中被吉利汽车重点打造的星系列车型反而成为投诉焦点，特别是星瑞单车行投诉指数就占到了吉利整体投诉的64%，曾被宣传支持整车OTA如今车机死机、黑屏、卡顿问题不断；星越L学起高端品牌延迟交付备用钥匙，原本承诺一个月如今半年没着落，引发车主不满。

### 吉利品牌旗下车型投诉指数对比图



值得注意的是，无论是减配、功能缺失还是死机、黑屏、卡顿，乃至于车辆远程控制功能收费，问题的根源都直指车机系统。在硬件配置都大同小异之下，软件系统反而成为各品牌体现差异化的主阵地，从而也成为车主集中投诉的焦点，需引起注意。

## 二 车企类别投诉指数分布

本月，在哈弗、吉利等品牌的拉动下，自主品牌投诉指数持续走高，占比达到 56%；合资品牌在华晨宝马的拉动下投诉指数也略有回升，占比从上月的 35.33% 升至 39%；与自主品牌、合资品牌的持续走高相比，进口车投诉指数被压缩，占比下降至 5%，其中宝马是影响进口车占比的主要品牌。



### (一) 重点合资车企投诉指数分析

在众合资车企中华晨宝马独占鳌头，因 ID7 系统减配、部分功能缺失，宝马 X3、宝马 5 系被车主集中投诉，长期持续舆论漩涡。一汽奥迪排名第二，从去年奥迪宣布延迟交付备用钥匙就被吐槽，如今奥迪 A4L 和 Q5L 更是因该问题频频上榜，芯片危机已经缓解。不知车主的钥匙什么时候才能拿到。一汽丰田和广汽丰田都因同一问题上榜，汉兰达与皇冠陆放这对姊妹车型的发动机噪音大共振问题难以解决。上汽大众与广汽本田投诉指数只有毫厘之差，投诉问题分别以朗逸车机减配和飞度冷车启动异响为主。



### (二) 重点自主车企投诉指数分析

自主车企中，长城汽车以绝对优势空降榜首，车辆远程控制系统收费问题引发哈弗多款车被集中投诉，曾经的宣传亮点成为如今的创收手段。吉利汽车以较高投诉指数排名第二，星瑞、星越 L 两款星系列车型分别因车机和备用钥匙问题被集中投诉。比亚迪排名第三绝对

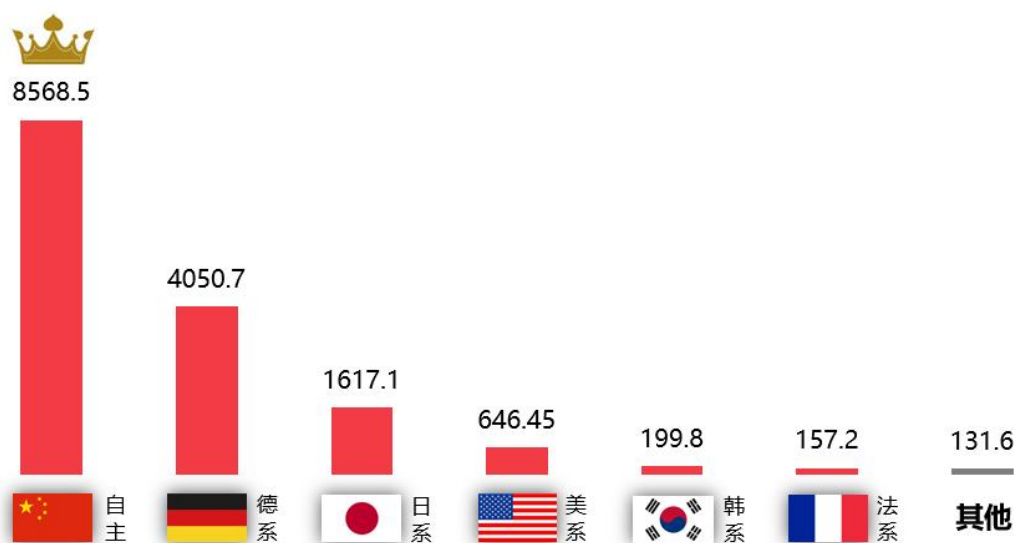
是幸福的烦恼，订单量过大交付甚至被延迟到半年以上。奇瑞汽车、长安汽车、几何汽车与排名前三的车企相比差距悬殊，主要也因没有出现被重点投诉的问题。



目前汽车行业投诉主要集中在两个方向，一是功能减配、缺失、货不对版，二是延迟交付甚至是不交付，而引发这些问题的根源都是芯片，因芯片短缺让功能减配，也因芯片短缺产能受限、延迟交车、交钥匙，甚至因芯片涨价压缩利润空间造成车辆停产。

### 三 汽车品牌国别投诉指数分布

从投诉车型国别来看，自主品牌仍是投诉的主力军，特别是哈弗因车辆远程控制功能收费引发多款车集中投诉后，自主品牌的霸主地位更加稳固。德系车排行第二，支持其处于该问题的不是销量最大的大众而是豪华品牌宝马，ID7 车机减配让其口碑伤痕累累。日系车排名第三，南北丰田成为贡献最大的车企，汉兰达和皇冠陆放的发动机噪音大、车身共振问题以及雷凌、卡罗拉的变速箱问题，都是车主投诉的焦点。美系、韩系和法系等保有量有限投诉指数也相对较低。



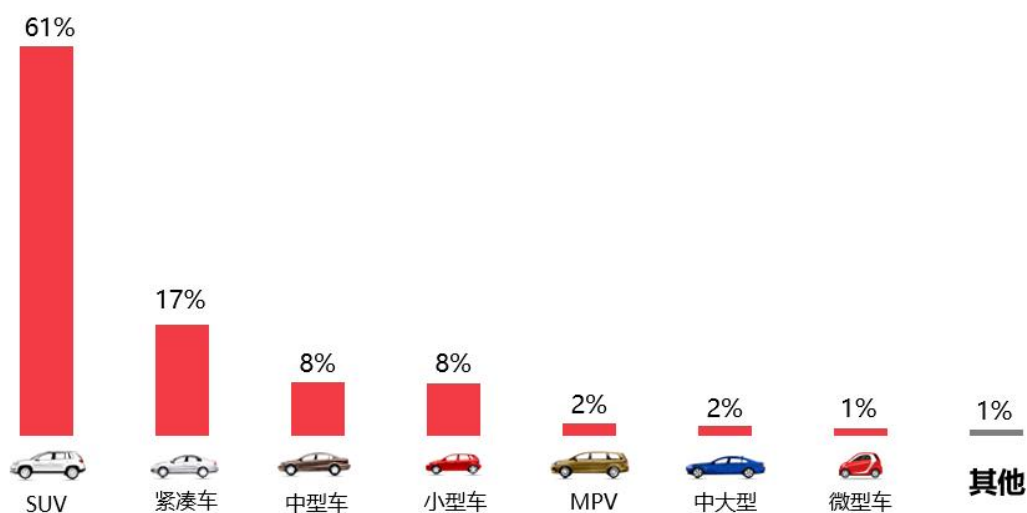
8 月份，围绕车机系统展开的投诉成为主旋律，长城汽车哈弗品牌因远程控制服务变相收费被送至各大榜单首位，而宝马 ID7 系统减配也让宝马 X3、宝马 3 系、宝马 5 系等车型成为

投诉榜单的常客。除此之外，一汽丰田因皇冠陆放的机脚垫缺陷也是频频出现在榜单之中，国外已经召回不知国内何时解决。至于上汽通用别克、北京现代、东风标致都是老车型暴露多年的老问题。

车系	汽车厂商	典型投诉问题
	长城汽车	哈弗 F5/F7/F7x/H6 远程控制服务变相收费
	宝马	宝马 X3、宝马 3 系、5 系车机系统减配
	一汽丰田	皇冠陆放发动机噪音大、车身共振
	上汽通用别克	凯越中控台开裂
	北京现代	领动转向、变速箱异响
	东风标致	标致 408 发动机烧机油

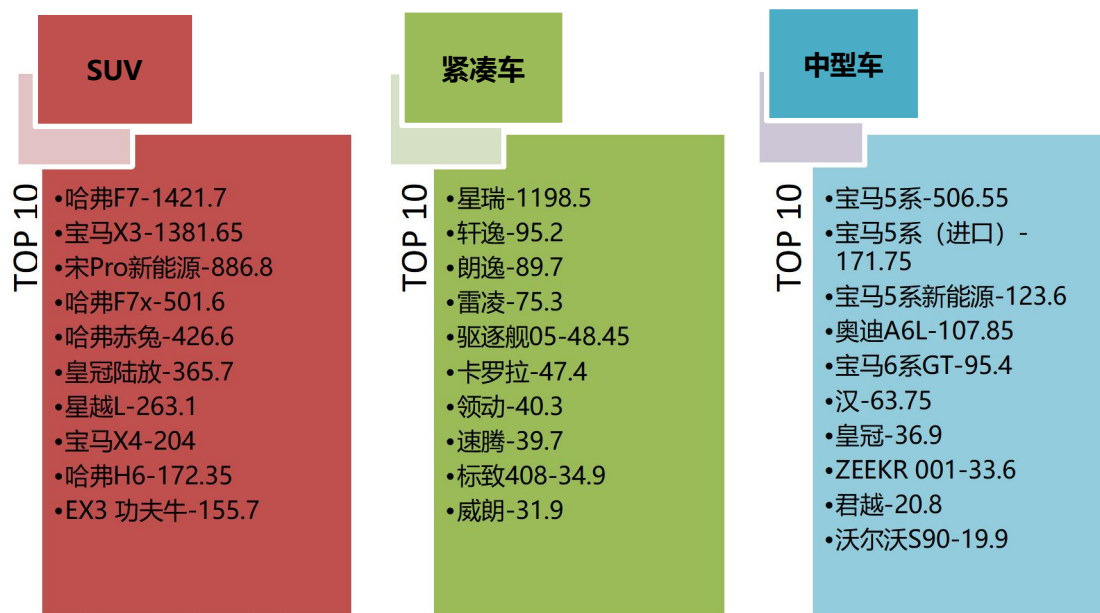
#### 四 细分车型投诉指数分布

8 月份，SUV 车型依然是投诉问题最多的细分车型，诉指数高达 9387.75，占比 61%。具体到车型来看，哈弗家族因远程控制功能变相收费问题被连锅端，ID7 系统减配的宝马 X3 也是贡献主力。紧凑车排名第二，投诉指数 2660.9，占比上升 5 个百分点达到 17%，吉利星瑞车机卡顿、黑屏、死机成为拉动紧凑车投诉指数上升的主力。中型车位居第三，ID7 系统减配的宝马成为投诉主力，涉及进口和国产多款车型。



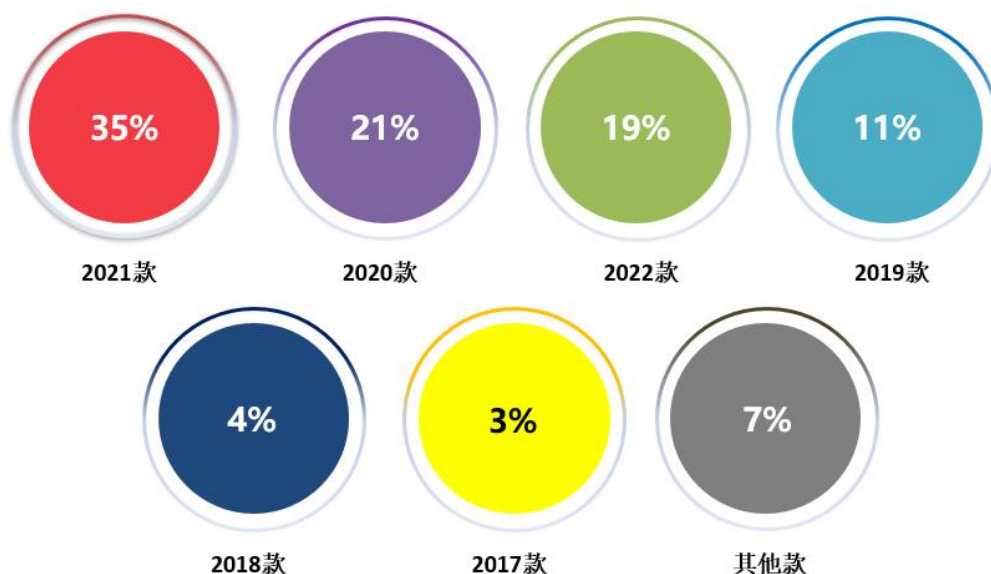
从细分市场的车型分布来看，本月热销车型并非投诉主力。SUV 榜单中，哈弗 F7 超越

销量更高的宝马 X3、宋 Pro 新能源夺得榜首，同时因远程控制功能变相收费问题，哈弗 Fx、哈弗赤兔、哈弗 H6 也进入榜单。紧凑车中，星瑞同样也并非该榜单中最热销的车型，但本是整车 OTA 升级的星瑞却因车机卡顿、死机黑屏登上榜首实属有些讽刺，朗逸同样因车机问题上榜，排名第二的轩逸问题则是复杂多样。中型车榜单中，宝马独占四栖 4，ID7 车机系统减配已经持续数月并波及多款车型，厂家 6500 元的补偿方案没有诚意车主也并不买账。



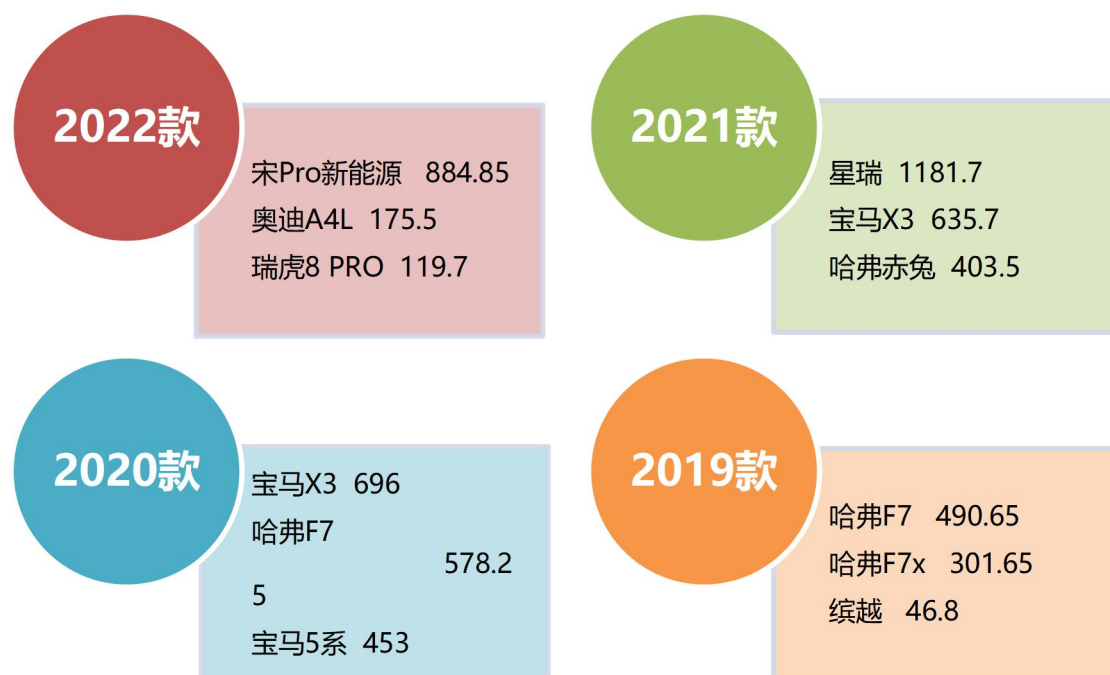
## 五 车款投诉指数分布

从投诉车款分部来看，本月的投诉指数集中于 2022 款、2021 款和 2020 款三年内新车，投诉问题集中车机和无法按时交车两方面。其中车机问题属于绝对助力，不仅有深陷车机系统减配的朗逸、宝马系等老将，更有车机卡顿黑屏、远程控制系统变相收费的星瑞、哈弗系新秀，芯片短缺出现初期的 2021 款车型成为投诉的重灾区。



具体来看，比亚迪旗下的宋 PRO 新能源是 2022 款车型中投诉指数最高的车型，其投

诉指数高达 884.85，环比略有回落，这与比亚迪交付压力得到缓解有关；宝马 X3 在 2021 款和 2020 款车型中均有出现，可见 ID7 车机系统减配问题并非近期才出现，以小额的优惠换来重要功能的减配，宝马的骚操作已经无法取得车主信任。哈弗 F7、哈弗赤兔等哈弗家族车型投诉集中在 2021 款以前年头相对长的车型中，车辆远程控制功能免费年限到期需要续费使用成为其被投诉的症结所在。



## 六 质量问题投诉指数分布

疫情之下缺芯及原材料的上涨，使得减配和无法交车成为常态，因此服务类问题长期占据榜单首位，本月更是因远程控制功能收费问题投诉指数再次暴增，占比升至 49%；车身电气类问题紧随其后排名第二，投诉占比 27%；发动机问题顺势排在第三，投诉指数占比 10%。排名第四位的变速箱问题投诉占比只有 6%。



具体来看，宝马系、哈弗系、比亚迪系成为服务问题投诉的主力军，该问题的根源在于



芯片，而表象为车机减配、变相收费和延迟交付。车机及电气问题投诉也是与车机系统挂钩，除此之外丰田汉兰达、皇冠陆放的机脚垫缺陷也是车身及电气投诉的主要贡献者。而汉兰达和皇冠陆放同样出现在发动机投诉中，毕竟两车的大部分投诉都是发动机噪音大。发动机投诉中的另一位主力选手是飞度，冷车启动异响问题已经伴随其多年，当然也是集中出现在2016款左右的老款车型中。



从具体投诉问题来看，服务和车身及电气投诉车型重叠较高，而车身及电气与发动机投诉车型重叠度也很大，投诉问题的主要表现为车辆远程控制系统变相收费和发动机噪音大车身共振。变速器投诉中出现新车型航海家，作为小众品牌航海家上榜实属意外，投诉问题除了变速器顿挫外还有少量 OTA 无法升级投诉。



**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、变速器、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：**2022.8.1-2022.8.31

**制作单位：**汽车门网·数据部