

## 2022年9月国内汽车质量投诉指数分析报告

文/萧寒

日前，汽车门网发布了2022年9月份国内汽车质量投诉指数分析报告。9月份，汽车门网的整体投诉指数达到了7789.7，环比上月大幅下降了97.32%。8月投诉指数长城汽车、华晨宝马、吉利汽车等车企的投诉指数都归于平静。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。本月的投诉指数涉及了107个品牌共647款车型，涉诉品牌、车型及单车投诉指数均呈显著下降。

投诉总结发现：

一、从投诉品牌来看，丰田、奥迪和比亚迪高居前三，投诉指数都接近1000。奇瑞和宝马紧随其后，投诉指数，TOP10榜单的其他车企投诉指数均都在300左右。上月投诉指数奇高的哈弗、宝马、吉利和比亚迪等品牌投诉指数纷纷大幅回落。

二、从投诉车企来看，由于多个车企投诉指数均大幅下降，本月自主车企的投诉指数占比降低到了48%。其中，供不应求的比亚迪汽车高居第一。合资车企的投诉指数上升至46%，深陷集中投诉风波的一汽奥迪和一汽丰田高居前两位。受宝马多车车机减配影响，进口车的投诉指数占比达到了6%。

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，无法交付问题依然是主要问题所在；德系车位居第二，奥迪多车备用钥匙不交付和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，丰田旗下多车仪表台开裂成了罪魁祸首。其他车系的投诉问题相对较少。

四、从细分车型来看，SUV是投诉指数占比最高的细分车型，占比达54%；奥迪多车备用钥匙无法交付、宝马多车减配、哈弗多车变相收费、理想ONE隐瞒销售信息等问题都是典型表现。中型车超过紧凑车排名第二，投诉指数占比达到了17%，奥迪A4L备用钥匙不交付以及凯美瑞、锐志等老车型的仪表台老化开裂是主要问题。紧凑型车投诉指数位居第三，占比为13%，投诉问题比较分散。

五、从投诉车款来看，本月的投诉指数仍然集中于2022款、2021款和2020款等三年内新车，投诉占比接近三分之二。其中，2022款车型是本月投诉指数最高的年款，投诉占比达到了28%，无法交付问题是最大问题。2021款车型的投诉指数占比达到了22.8%，无法交付、服务变相收费和隐瞒销售信息成为三大主要槽点。2020款车型的投诉占比为11.08%，宝马多车车机减配和奥迪A4L备用钥匙不交付是两大症结。

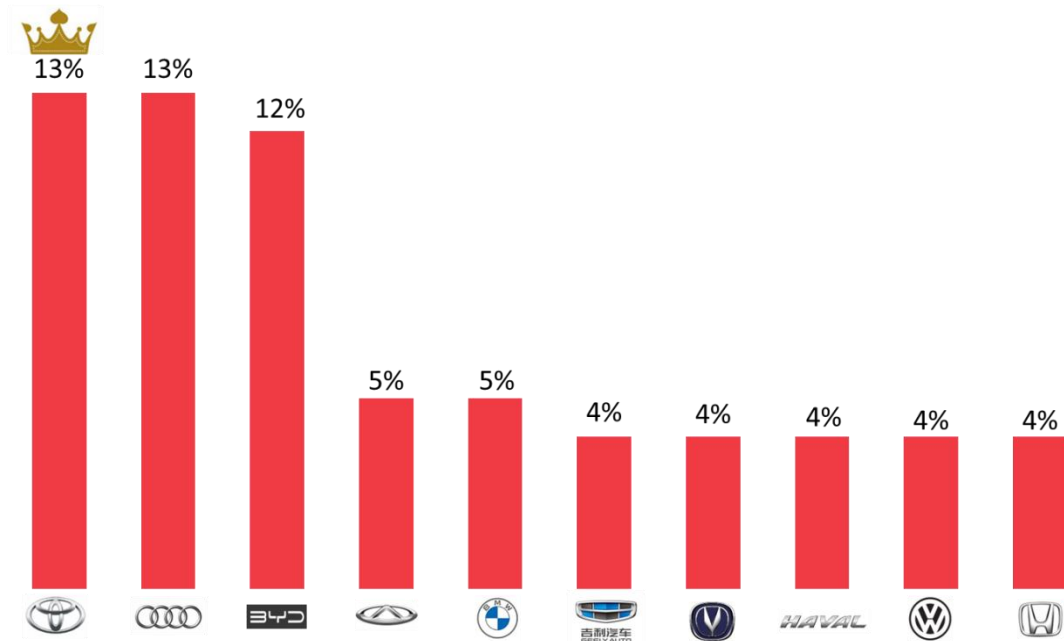
六、从投诉问题来看，由于减配、无法交车问题居高不下，加之隐瞒销售信息等原因，服务类问题依然是被投诉最多的问题，投诉指数占比达到了35.57%；由于车机问题居高不下，加之丰田多车仪表台开裂爆发，车身电气类问题的投诉占比达到了31.18%；发动机和变速箱问题紧随其后，投诉指数占比分别为13.64%和9.71%。

### 一 汽车品牌投诉指数分布

9月份投诉TOP10中，自主品牌和合资品牌依然五五开，但合资品牌的投诉指数明显高于自主品牌。本月遭遇集中投诉的丰田品牌位居投诉榜首，被大面积吐槽的仪表台开裂老化问题成为罪魁祸首。深陷备用钥匙无法交付问题的奥迪品牌排名第二。一直被指交付时间

长的比亚迪排名第三，上月排名靠前的多个自主品牌投诉指数和集中度都大幅下降。

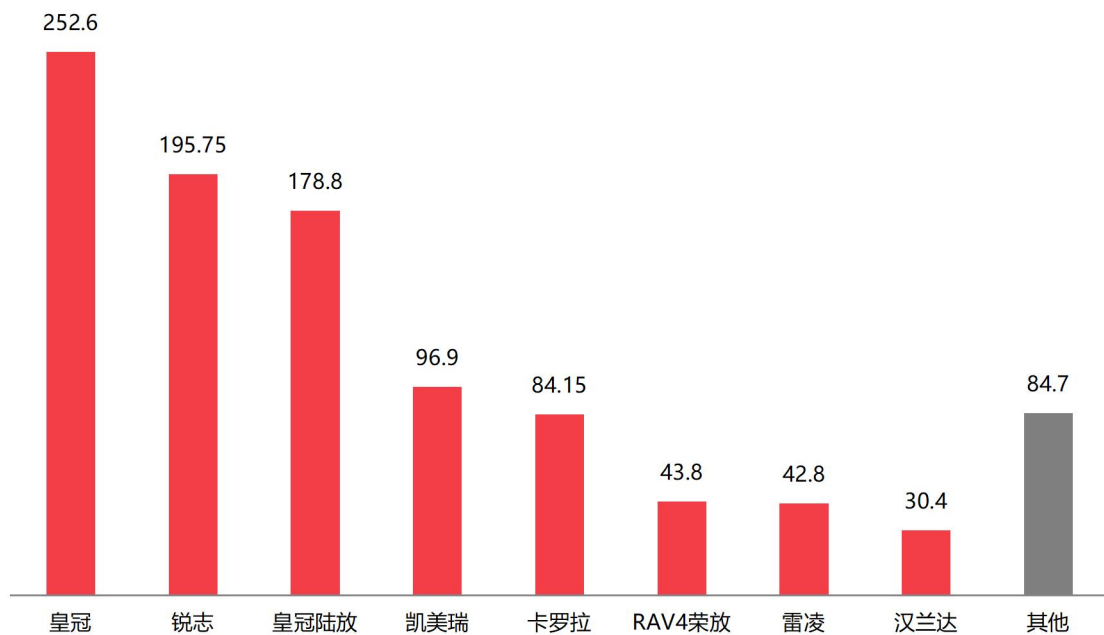
### 2022年9月汽车投诉品牌分布



#### (一) 丰田重点投诉车型指数分析

本月，丰田品牌空降榜首，集体爆发的仪表台开裂老化问题成为幕后推手。从投诉反馈来看，皇冠、锐志、凯美瑞、卡罗拉等车型集体因仪表台老化问题被车主投诉。不过，问题车型多以10年以上的老车为主，与此同时，皇冠陆放的发动机噪音大/车身共振问题也遭到了部分车主的集中投诉。

#### 丰田品牌旗下车型投诉指数对比图

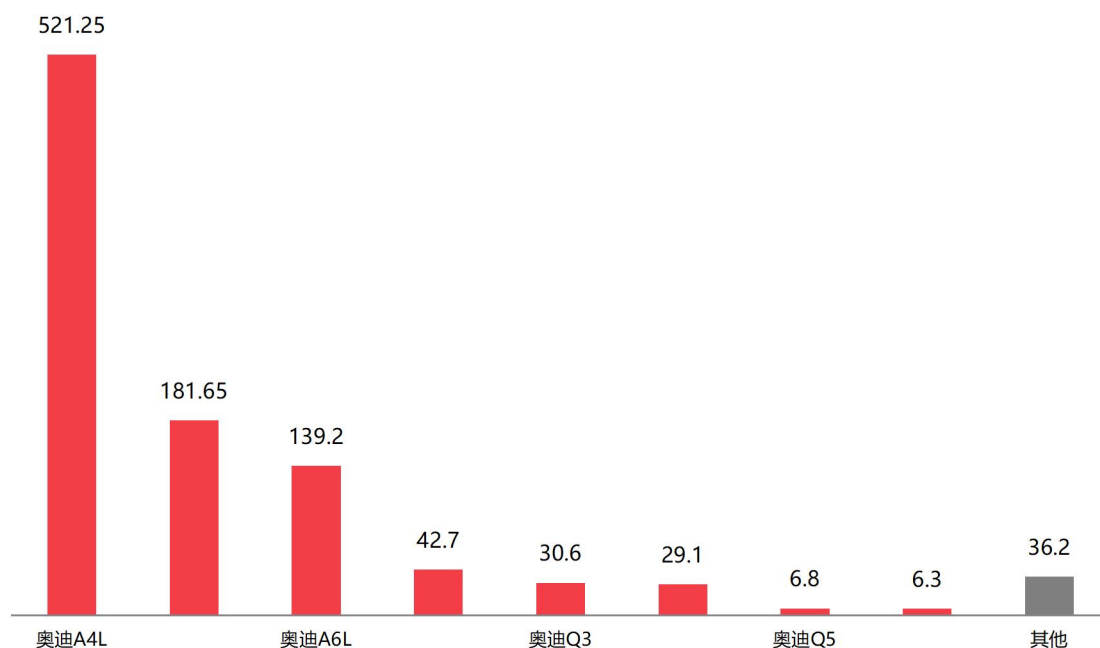


#### (二) 奥迪重点投诉车型指数分析

由于上月排名靠前的多个品牌投诉指数纷纷下降，奥迪品牌本月飙升至投诉榜单的第二

位。一直被车主吐槽的备用钥匙无法交付问题依然是奥迪品牌的最大槽点。其中，奥迪 A4L 问题最为严重，奥迪 Q5L 和奥迪 A6L 也遭到了不同程度的投诉。除此之外，奥迪 A4L 的变速箱异响问题也遭到了车主的集中投诉。

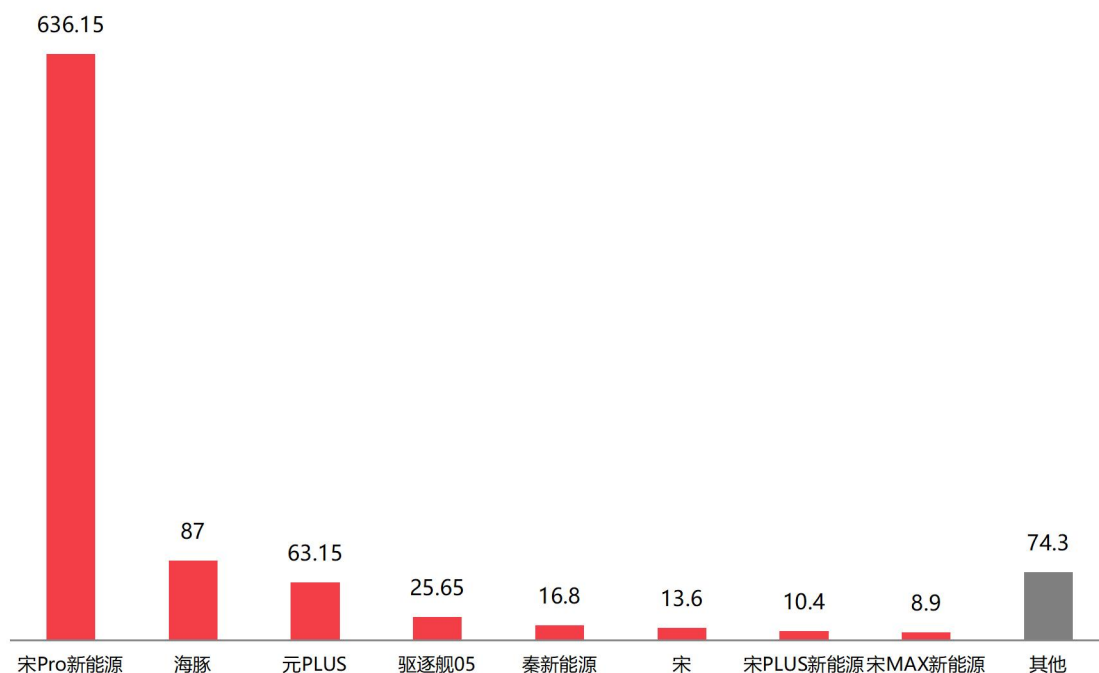
**奥迪品牌旗下车型投诉指数对比图**



### (三) 吉利重点投诉车型指数分析

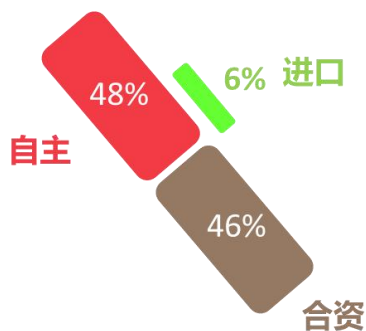
9月，比亚迪品牌虽然上升一位，但投诉指数大幅下降。一直被吐槽的无法按时交车问题依然是比亚迪的最大槽点。其中，销售势头火爆的比亚迪宋 PRO 系列是重灾区，单车投诉指数占比超过了 2/3。与此同时，比亚迪近来推出的海豚、元 PLUS 和驱逐舰 05 等新车也因交付问题遭到了车主的投诉。

### 比亚迪品牌旗下车型投诉指数对比图



## 二 车企类别投诉指数分布

本月，由于哈弗、吉利、比亚迪、吉利等车企的投诉指数纷纷大幅下降，自主车企的投诉指数占比下降至 48%。同时，一汽奥迪和一汽丰田遭遇了集中投诉，导致合资车企的投诉指数占比上升至 46%，与自主车企基本持平。在宝马进口车减配的影响下，进口车企的投诉指数占比小幅上升至 6%。



类别	投诉指数	占比
自主	3742.85	48%
进口	437.05	6%
合资	3609.8	46%

### (一) 重点合资车企投诉指数分析

在众合资车企中，一汽奥迪和一汽丰田高居前两位。9月，一汽奥迪的备用钥匙未交付投诉更甚上月，奥迪 A4L、奥迪 Q5L 和奥迪 A6L 都遭到了车主的吐槽。其中，奥迪 A4L 问题最严重，备用钥匙未交付和变速箱异响都遭到了的集中投诉。

本月，一汽丰田突遭集中投诉，顺势升至合资车企投诉榜的第二位。集中爆发的仪表台老化开裂成为直接推手。皇冠成为最大槽点，锐志和 RAV4 荣放成了“帮凶”。此外，近几个月来一直困扰车主的皇冠陆放发动机噪音大/车身共振问题又遭到了车主的集体吐槽。排名三四位的广汽丰田和一汽大-众虽然分别存在仪表台开裂和颗粒捕捉器堵塞及变速箱顿挫

等典型问题，但投诉集中度不高。其他合资车企的投诉指数均较低。



## (二) 重点自主车企投诉指数分析

自主车企中，比亚迪汽车鹤立鸡群，奇瑞汽车和长城汽车处于第二档。吉利和长安位居第三档。其他车企的投诉指数普遍未超过 200。比亚迪虽然投诉指数最高，但也遭遇了幸福的烦恼，订单量过大交付甚至被延迟到半年以上。8 月投诉指数奇高的长城汽车和吉利汽车等车企本月投诉指数纷纷下降，集中投诉也归于平静。其中，排名第二位的奇瑞汽车则因本月出现了刹车异响集中投诉。长城汽车本月再次被车漆和变相收费问题所累。

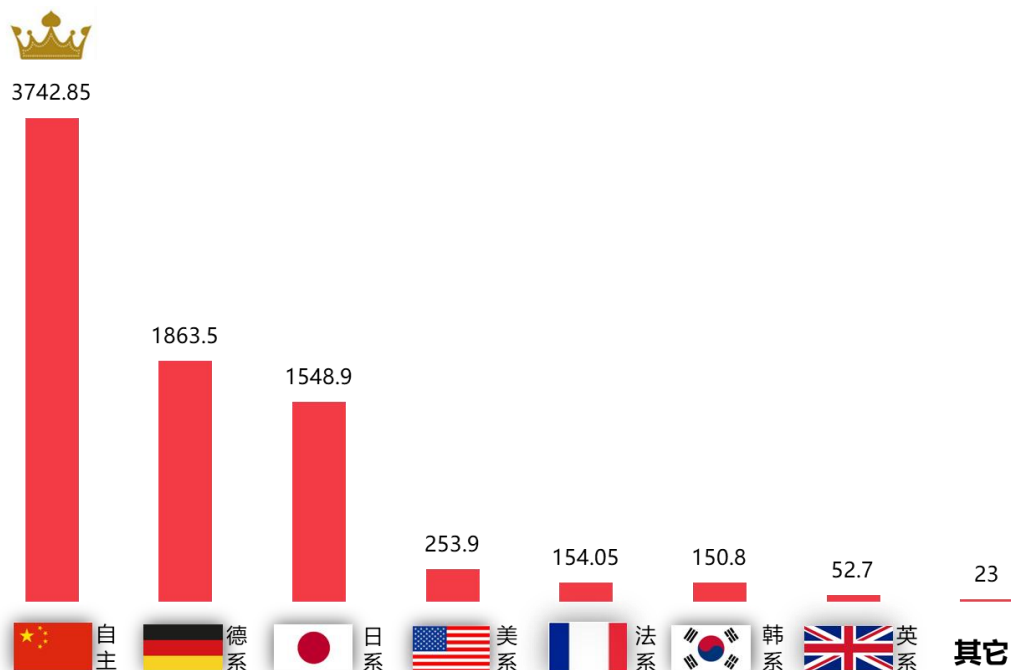


目前汽车行业投诉主要集中在两个方面，一是功能减配、缺失、货不对版；二是延迟交付甚至是不交付，而引发这些问题的根源都是芯片，因芯片短缺让功能减配，也因芯片短缺产能受限、延迟交车、交钥匙，甚至因芯片涨价压缩利润空间造成车辆停产。

## 三 汽车品牌国别投诉指数分布

从投诉车型国别来看，中国本土品牌仍是投诉的主力军，无法按时交付、各类车机问题居高不下，理想汽车爆出的隐瞒销售信息问题进一步推高了本土品牌的投诉指数。德系

车依然位居第二, 备用钥匙一直无法交付的奥迪和集体减配车机的宝马两大豪华品牌成了德系车投诉指数的绝对“支柱”。日系车排名第三, 南北丰田成为贡献最大的车企, 除了一直未解决的皇冠陆放发动机噪音大/车身共振问题外, 丰田品牌突然爆发的仪表台老化开裂集中投诉让日系车的投诉指数进一步加大。相比于上述三大国别, 其他国别的车型投诉指数略显“小巫见大巫”。

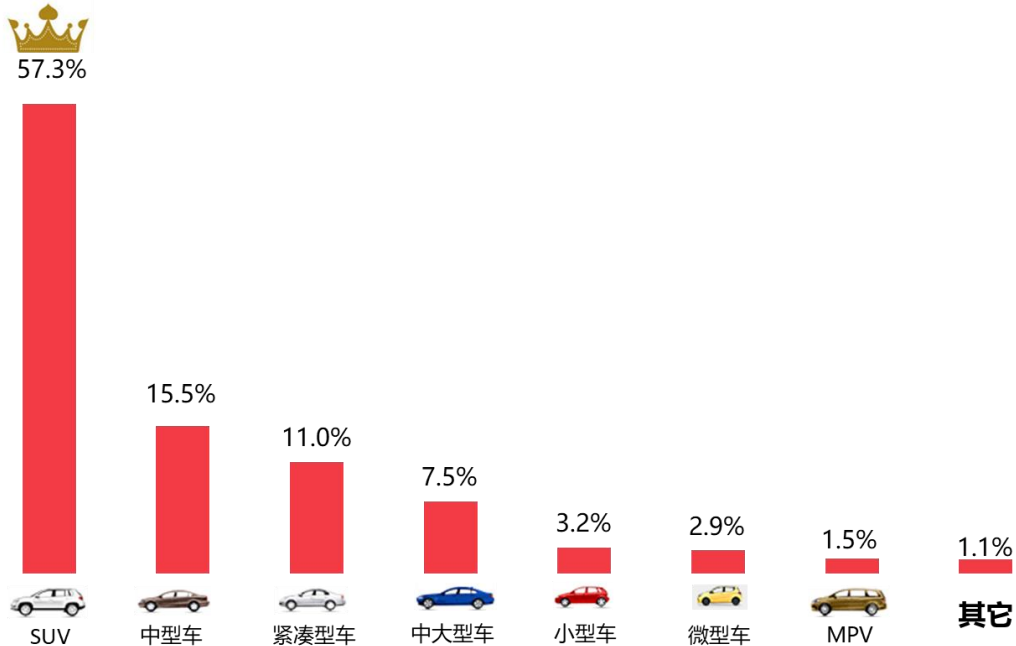


9月, 无法交付和减配问题依然是投诉的主旋律。比亚迪成为无法交付的最大“重灾区”; 奥迪和宝马则深陷减配风波; 长城、吉利等品牌则因车机收费和车机故障无法自拔。

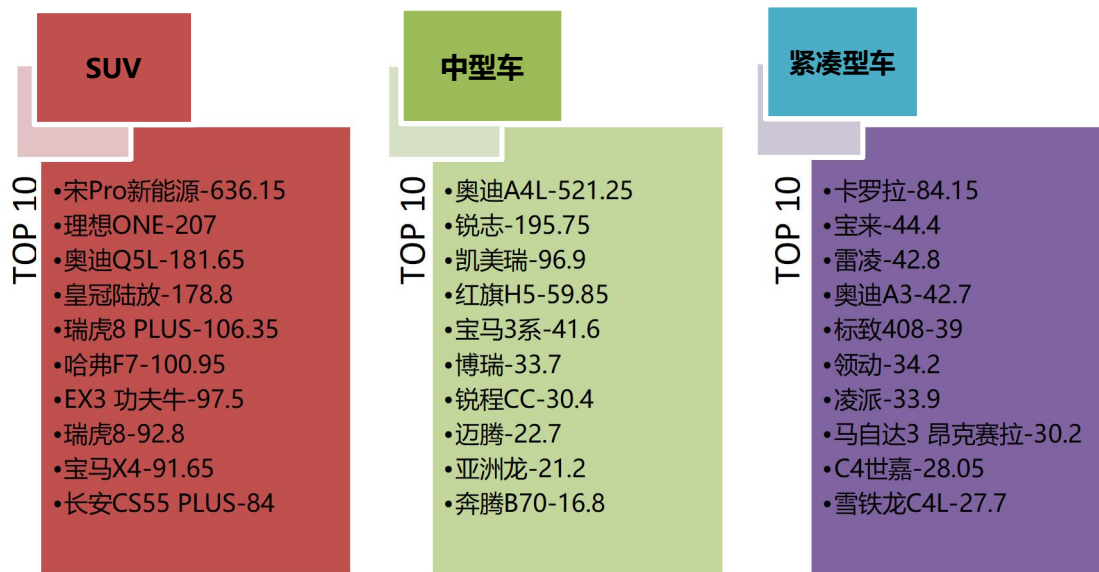
车系	汽车厂商	典型投诉问题
	比亚迪汽车	比亚迪宋 PRO 系列无法交付
	一汽奥迪	奥迪 A4L 备用钥匙未交付
	一汽丰田	皇冠等车型仪表台老化开裂
	长安福特	发动机抖动熄火
	东风标致	标致 408 发动机烧机油
	北京现代	领动变速箱异响无法加速

#### 四 细分车型投诉指数分布

9月，SUV车型依然是投诉问题最多的细分车型，诉指数达到了4182.3，占比为53.7%。其中，比亚迪等品牌的无法按时交车是SUV车型集中度最高的问题；与此同时，宝马多车车机减配、理想隐瞒销售信息、哈弗多车变相收费等问题也主要问题。中型车投诉指数排名第二，投诉指数1311.25，奥迪A4L备用钥匙不交付和变速箱异响、宝马多车车机减配是主要槽点。紧凑型车投诉指数位居第三，丰田、吉利和奇瑞等品牌的老车型仪表盘开裂、吉利星瑞车机卡顿黑屏问题依然是主要投诉对象。



从细分市场车型分布来看，本月入围各大TOP10投诉榜单的车型并非清一色的热销车型。SUV榜单中，宋PRO新能源霸榜，无法交付成了幸福烦恼。理想ONE紧随其后，隐瞒销售信息招致了老车主的不满。其他车型均不同程度收到了集中投诉的影响。

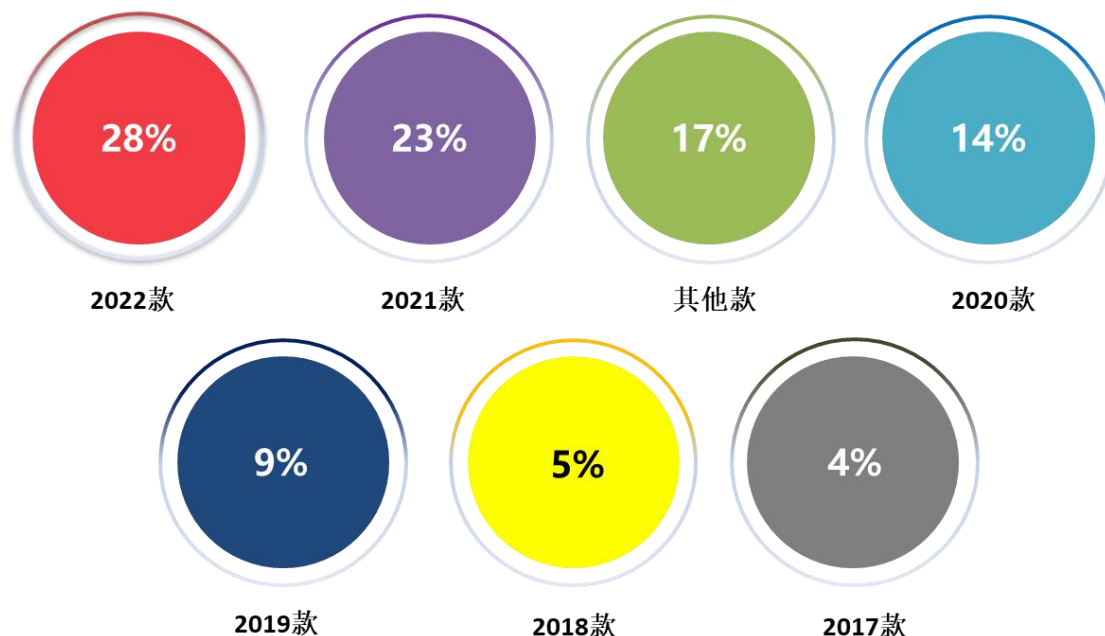


奥迪A4L成为本月投诉指数最高的中型车，迟迟无法交付备用钥匙成了幕后推手。丰

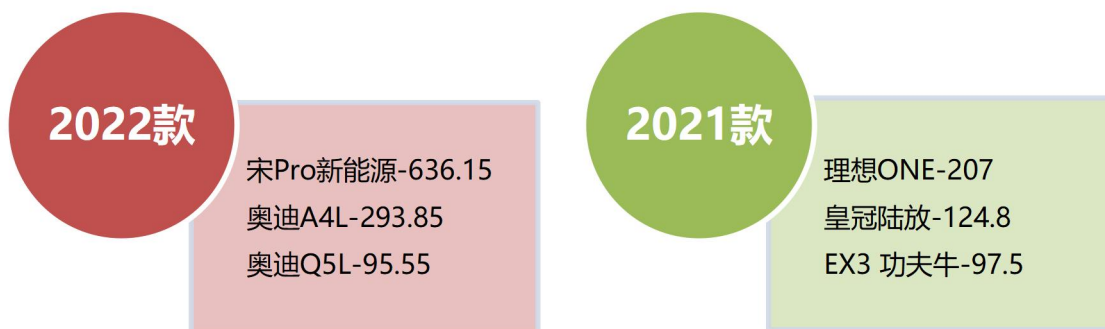
田两款车型锐志和凯美瑞则因老车型的仪表台开裂问题遭到了“围攻”。紧凑型车方面，卡罗拉再次排名榜首，仪表台开裂问题也成了卡罗拉的主要槽点。其余车型的投诉指数军不高。

### 五 车款投诉指数分布

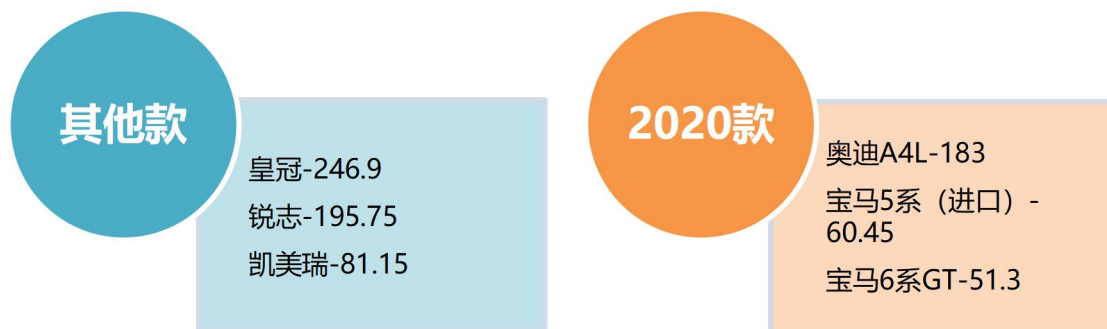
从投诉车款分部来看，本月的投诉指数集中于 2022 款、2021 款和 2020 款三年内新车。无法交付和减配依然是“重头戏”，老车型仪表台老化成了本月投诉的新问题。



其中，2022 款车型的投诉指数飙升至第一位，比亚迪宋 PRO 系列无法按时交车成了直接推手。2021 款车型退居第二，投诉指数占比大幅下降了 12%。奥迪 Q5L 备用要是不交付，理想 ONE 隐瞒销售信息、哈弗多车车漆起泡都是问题表现。由于丰田多款老车型仪表台开裂问题遭遇集中投诉，其他款车型排在了第三位。







具体来看，比亚迪旗下的宋 PRO 系列依然是 2022 款车型中投诉指数最高的车型，投诉指数虽然有所回落，但 636.15 的投诉指数表明交付压力仍较为严峻。理想 ONE 成了 2021 款被投诉最多的车型，降价和隐瞒销售信息引发了车主的不满。丰田三大车型成为老车型被投诉最多的车型，仪表台开裂是“爆发点”。备用钥匙不能交付的奥迪 A4L 是 2020 款车型中被投诉最多的车型。

## 六 问题投诉指数分布

在缺芯及原材料上涨的影响下，减配和无法交车引起的服务类问题再次占据榜单首位，占比达到了 35.57%；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，投诉指数占比上升至 13.64%。排名第四位的变速箱问题投诉占比升至 9.71%。



具体来看，奥迪、宝马系、哈弗系、比亚迪系成为服务问题投诉的主力军，备用钥匙无法教务、车机减配、变相收费和延迟交付是主要症结，理想 ONE 突然爆发降价及隐瞒销售信息加剧了服务类问题的严重程度。本就因车机问题而居高不下的车身电气类问题，本月又因丰田多车仪表台老化而“升温”，皇冠、锐志和凯美瑞成了“功臣”。发动机方面，汉兰达和皇冠陆放的发动机噪音大依然是主要槽点。



由于上月多个车企的投诉指数纷纷降低，售后服务类投诉占比小幅下降。与此同时，丰田多车爆出的仪表台老化开裂问题一定程度上推升了车身电气类投诉的占比。总体而言，本月的投诉依然集中在服务和车身电气类问题，无法交付、减配、隐瞒销售信息和车漆起泡、车机故障仍然是车主们的主要槽点。

**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：**2022.9.1-2022.9.30

**制作单位：**汽车门网·数据部