

2022 年 10 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 10 月份国内汽车质量投诉指数分析报告。10 月份，汽车门网的整体投诉指数达到了 9094，环比上月上漲了 16.74%。TOP10 车企中，吉利汽车、华晨宝马、上汽大众、东风日产等车企投诉指数均有较大幅度增长。本月投诉指数共涉及 110 个品牌的 706 款车型，与上月基本持平，但单车投诉指数有所上升。

投诉总结发现：

一、从投诉品牌来看，近来风头正劲的比亚迪高居投诉榜首，也是本月投诉指数唯一一个超过 1000 的品牌，一直困扰车主的提车难问题成了罪魁祸首。丰田、吉利、宝马和大众紧随其后，吉利、大众和宝马投诉指数均出现了大规模上涨，发动机噪音大、车机故障、减配分别成了上述品牌的主要症结。其他车企的投诉指数均未超过 500。

二、从投诉车企来看，自主三大车企比亚迪汽车、长城汽车和吉利汽车位居前三，投诉指数均呈现不同幅度上涨。TOP10 中，自主车企和合资车企各占五席，但自主车企的投诉指数明显高于合资车企。总体来看，自主车企的投诉指数占比达到了 52%，合资车企占比 44%，进口车企投诉占比为 4%。

三、从车系来看，中国车的投诉指数高居第一，超过了其他车系的总和，老生常谈的提车难、车机故障及减配是最主要的问题。德系车和日系车分列二三，宝马、奥迪和大众多车车机减配、奥迪和大众品牌变速箱顿挫异响成了德系车的主要问题。日系车的投诉问题多集中于丰田和本田两大品牌。

四、从细分车型来看，SUV 依然是投诉指数占比最高的细分车型，占比达 53%；奥迪多车备用钥匙无法交付、宝马多车减配、哈弗多车变相收费等问题都是典型表现。紧凑型车投诉占比位居第二，卡罗拉雷凌变速箱顿挫异响、老车型仪表台开裂、UNI-V 等车型无法按时交车是主要槽点。中型车位居第三，凯美瑞和皇冠等老车型仪表台开裂、长安深蓝 SL03 交车难、雅阁悬架吃胎偏磨成了罪魁祸首。

五、从投诉车款来看，本月的投诉指数仍然集中于三年内新车，投诉占比接近三分之二。其中，2021 款车型是本月投诉指数最高的年款，投诉占比达到了 29.56%，无法交付问题是最大问题、比亚迪多车空调出粉末、长城多车漆面起泡以及很多车型的车机故障都是主要问题。2021 款车型的投诉指数占比达到了 25.37%，无法交付、减配和车机问题成为三大主要槽点。2020 款车型的投诉占比为 12.65%，宝马多车车机减配和奥迪 A4L 备用钥匙不交付是两大症结。

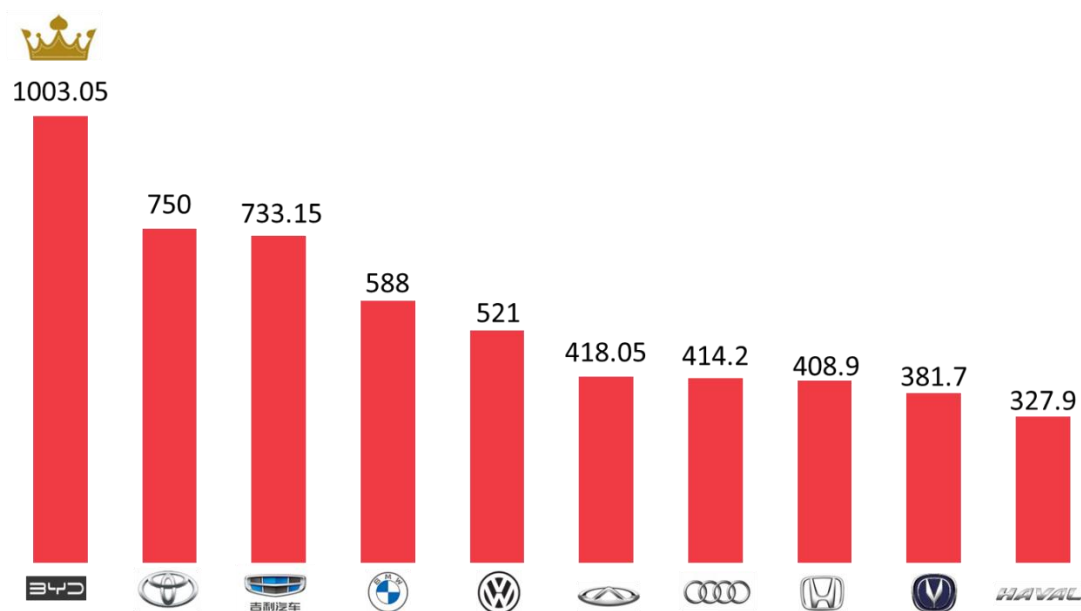
六、从投诉问题来看，由于不见开裂、影音系统故障和车漆起泡等问题居高不下，车身电气问题成为本月投诉最多的问题，占比达到了 34.46%。服务类问题紧随其后，无法提车、减配、车机无法升级等问题引发了车主关于服务的投诉。发动机和变速箱问题紧随其后，丰田汉兰达等车型发动机噪音大、大众、奥迪和丰田等车型的变速箱顿挫异响分别是最大的问题所在。

一 汽车品牌投诉指数分布

10 月份投诉 TOP10 中，自主品牌和合资品牌依然五五开。由于三大自主品牌“霸榜”，

自主品牌的投诉指数略高于自主品牌。近来投诉指数一直居高不下的比亚迪位居榜首，无法交车成了幕后推手。吉利紧随其后，近来一直投诉不断星瑞的车机故障时主要问题。宝马和大众分列三、四。宝马多车车机系统减配依然是车主的主要槽点；上汽大众途观 L 的变速箱电控单元故障和颗粒捕捉器堵塞、朗逸的车机故障推高了大众品牌的投诉指数。

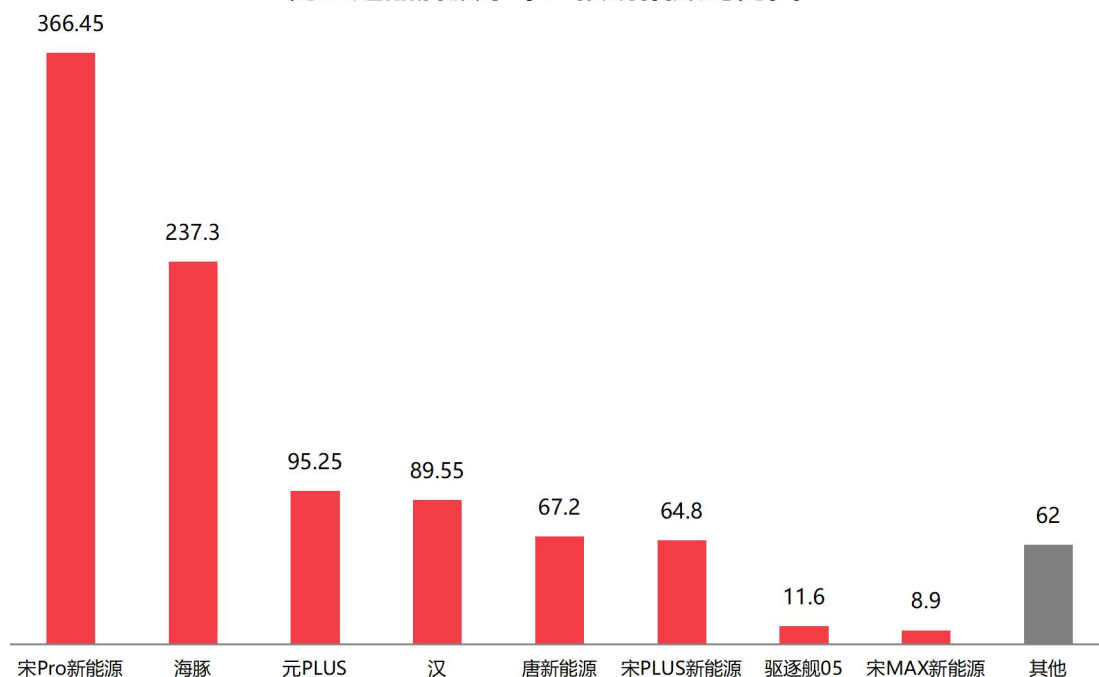
2022年10月汽车投诉品牌分布



(一) 比亚迪重点投诉车型指数分析

本月，比亚迪冲上了投诉榜首。近来风生水起的比亚迪也遭遇了“麻烦”。由于持续热销，比亚迪的产能供不应求，导致很多焦急等车的车主投诉。其中，比亚迪宋 Pro 新能源系列还冲到车型投诉榜首。与此同时，由于工艺处理不佳，海豚、元 PLUS 等车型都被爆出空调吹粉末问题，车主也进行了集中投诉。

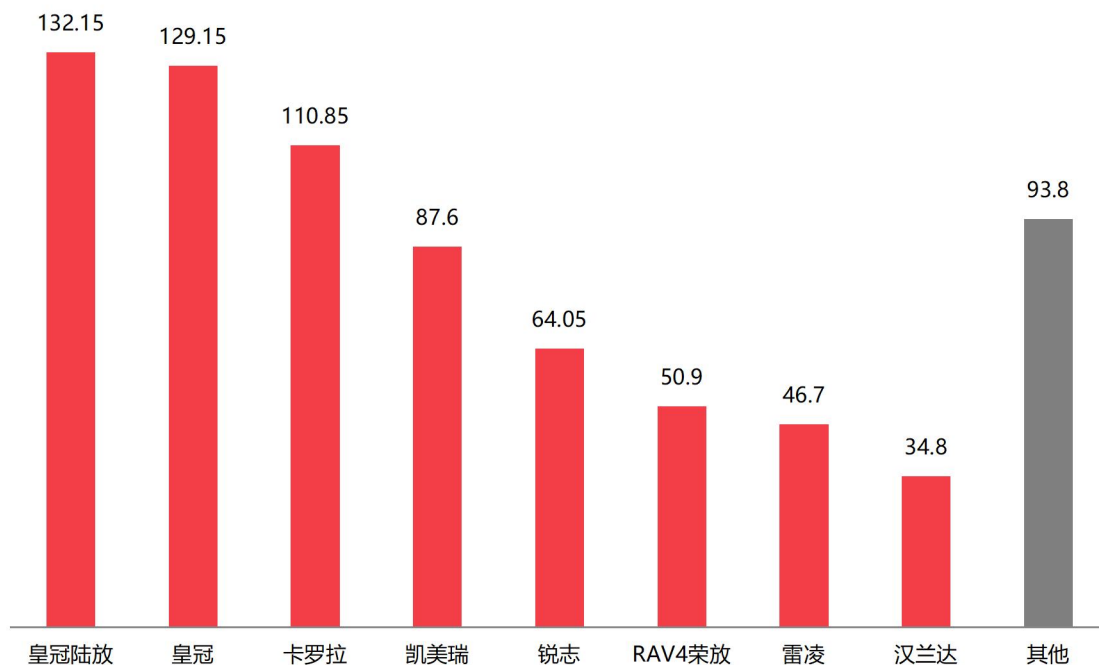
比亚迪品牌旗下车型投诉指数对比图



(二) 丰田重点投诉车型指数分析

由于投诉指数大幅下降，丰田品牌本月下降至榜单的第二位。投诉反馈显示，凯美瑞、皇冠等车型的仪表台开裂、皇冠陆放等车型的发动机噪音大/车身共振是最典型的两大问题，卡罗拉和雷凌的变速箱顿挫异响同样不让车主省心。

丰田品牌旗下车型投诉指数对比图

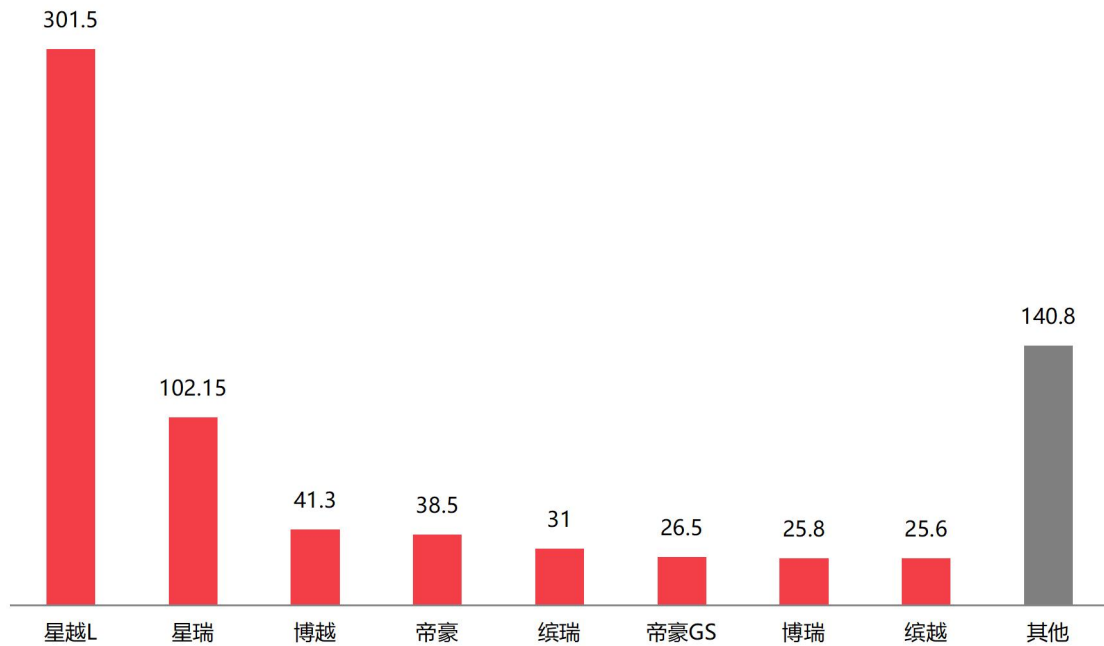


(三) 吉利重点投诉车型指数分析

本月，吉利品牌的投诉指数翻了一倍多，排名上升至第三位。投诉数据显示，星越L和星瑞备用钥匙无法交付、星瑞车机故障是被投诉最多的两大问题。与此同时，多款老车型

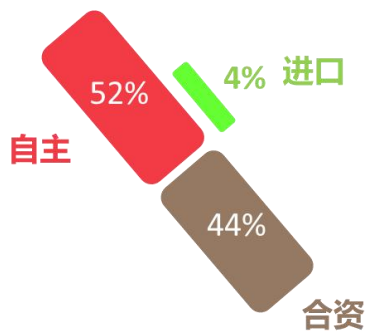
车身生锈和变速箱故障灯亮也遭到了部分车主的投诉。

吉利品牌旗下车型投诉指数对比图



二 车企类别投诉指数分布

由于比亚迪、吉利等车企的投诉指数纷纷上升，自主车企的投诉指数占比进一步攀升至 52%。本月，丰田、宝马等品牌投诉指数再次反弹，合资车企的投诉指数也有所提升，但占比小幅下降至 44%。在宝马进口车减配的影响下，进口车企的投诉指数占比仍然达到了 4%。



类别	投诉指数	占比
自主	4725.2	52%
进口	345.85	4%
合资	4022.95	44%

(一) 重点合资车企投诉指数分析

虽然一汽丰田本月投诉指数大幅下降，但此前排名榜首的一汽奥迪投诉指数下降幅度更大。因此，一汽丰田排在了合资车企投诉榜首。仪表台开裂和发动机噪音大是其两大集中投诉问题。本月投诉指数大幅上涨的华晨宝马排在了第二位，多车车机系统减配问题投诉呈现上升势头。一汽奥迪顺势滑落到第三位，但旗下多车备用钥匙未交付问题让然是车主集中投诉的问题。



(二) 重点自主车企投诉指数分析

本月投诉指数小幅上涨的比亚迪汽车鹤立鸡群, 投诉指数同样大涨的吉利汽车和长城汽车处于第二梯队; 奇瑞和长安位居第三档, 领克位居第六, 其他自主车企的投诉指数均未超过 100。本月, 依然受困于无法交付问题的比亚迪又因空调吹粉末问题遭到了车主的集中投诉。吉利旗下的星越 L 备用钥匙无法交付和星瑞车机故障是车主的主要槽点。长城汽车则因多款车型车漆起泡、玛奇朵停产降价和车机服务变相收费问题遭到车主的集中投诉。长安汽车的问题较为分散, 深蓝 SL03 无法交付是为数不多的集中投诉。

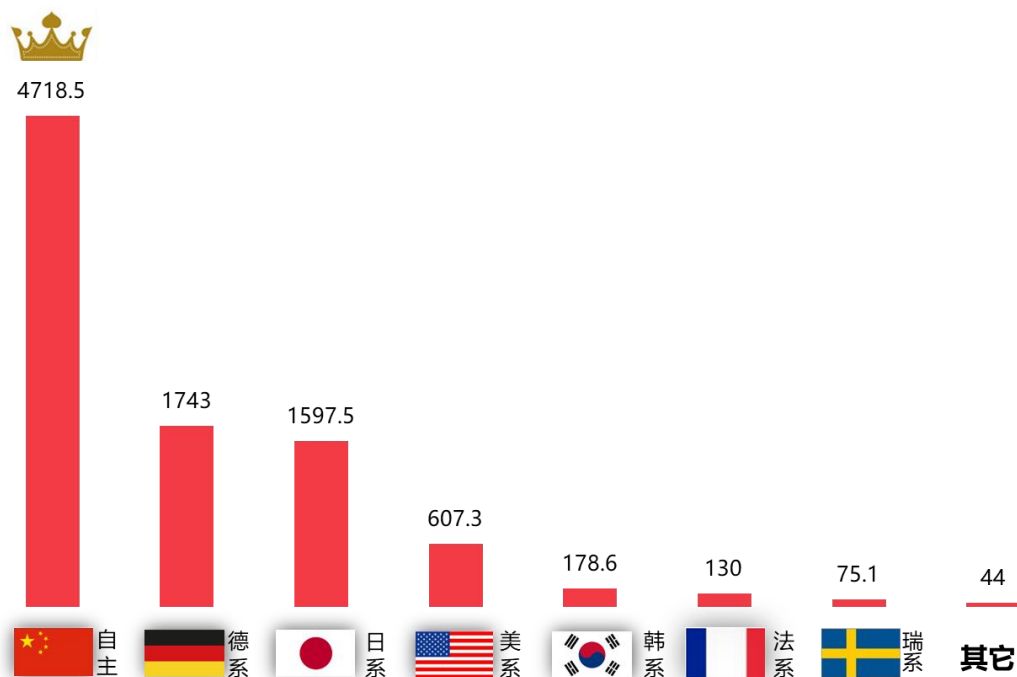


从投诉指数来看, 目前的投诉依然集中在两个方面, 一是功能减配、缺失、货不对版; 二是延迟交付甚至是不交付。而引发这些问题的根源都是芯片和零部件供应问题导致产能受限、延迟交车、交钥匙, 甚至因芯片涨价压缩利润空间造成车辆停产。

三 汽车品牌国别投诉指数分布

由于保有量和销量超高, 中国本土汽车仍是被投诉最多的车系。无法按时交付、各类车机问题居高不下的同时, 车漆起泡、空调吹粉末等新增车身电气类问题也遭到了车主的集中投诉。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

品牌仍是德系车的两大“爆点”。日系车排名第三，南北丰田旗下车型问题最大，皇冠陆放发动机噪音大/车身共振和仪表台老化开裂是两大典型问题。其他国别的车型投诉指数较低，投诉集中度也不高。

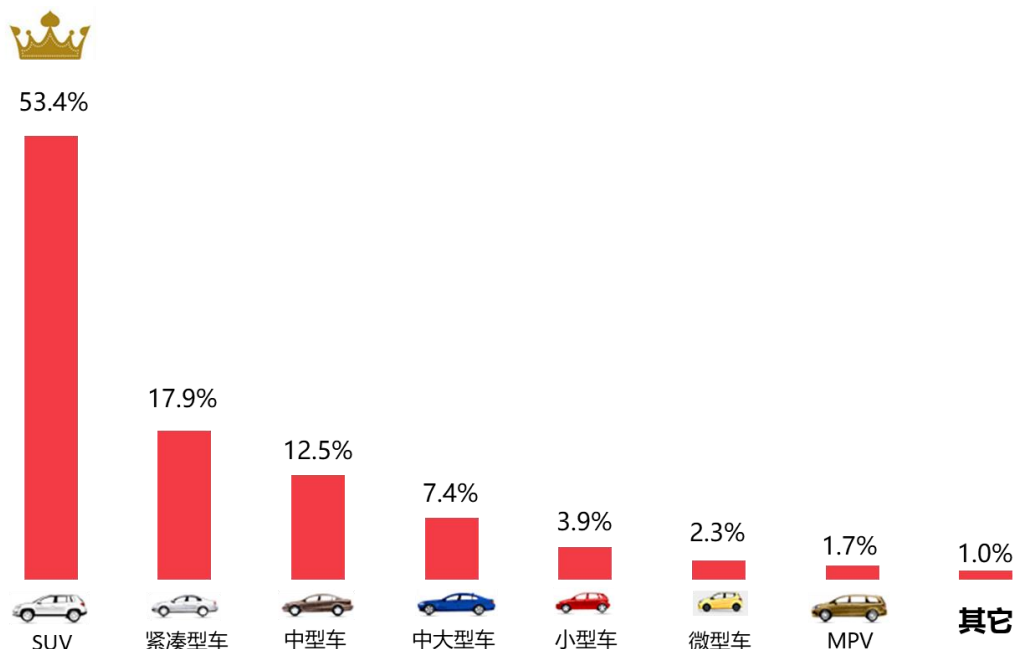


本月，无法交付、减配和车机问题依然是投诉的主旋律。比亚迪是无法交车的“重灾区”；一汽奥迪和华晨宝马则是减配投诉最多的两个车企。吉利、长城则因车机问题持续被车主投诉。与此同时，长城多车车漆起泡和比亚迪空调吹粉末成为集中投诉的新问题。

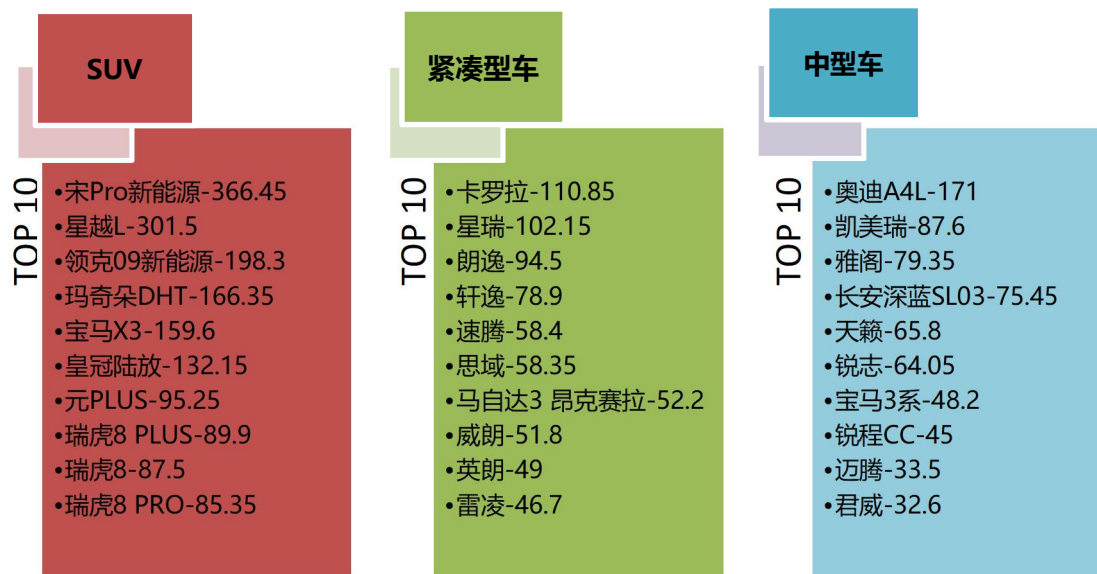
车系	汽车厂商	典型投诉问题
	比亚迪汽车	比亚迪宋 Pro 无法按时交付
	华晨宝马	宝马多车车及系统减配
	一汽丰田	皇冠等车型仪表台老化开裂
	上汽通用	变速箱机电单元故障
	东风标致	标致 408 发动机烧机油
	北京现代	发动机异响

四 细分车型投诉指数分布

10 月份，SUV 车型依然是投诉问题最多的细分车型，诉指数达到了 4851.95，占比为 53.35%。比亚迪宋 Pro 系列无法交车、宝马 X3 和吉利星越 L 备用钥匙无法交付是 SUV 车型集中度最高的问题。紧凑型车投诉指数位居第二，丰田、吉利和奇瑞等品牌的老车型仪表台开裂、吉利星瑞车机卡顿黑屏问题是主要投诉对象。中型车投诉指数排名第三，奥迪 A4L 备用钥匙不交付和变速箱异响、宝马多车车机减配和比亚迪汉空调问题是主要槽点。



从细分市场的车型分布来看，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 新能源继续霸榜，无法交付成了幸福烦恼。吉利星越 L 紧随其后，备用钥匙迟迟无法交付招致了老车主的不满。领克 09 新能源排名第三，实车配置与官宣不服遭到了车主的集中投诉。此外，魏牌玛奇朵、宝马 X3、皇冠陆放、比亚迪元 PLUS 分别因停产、减配、发动机噪音大和空天吹出粉末招致了车主的吐槽。



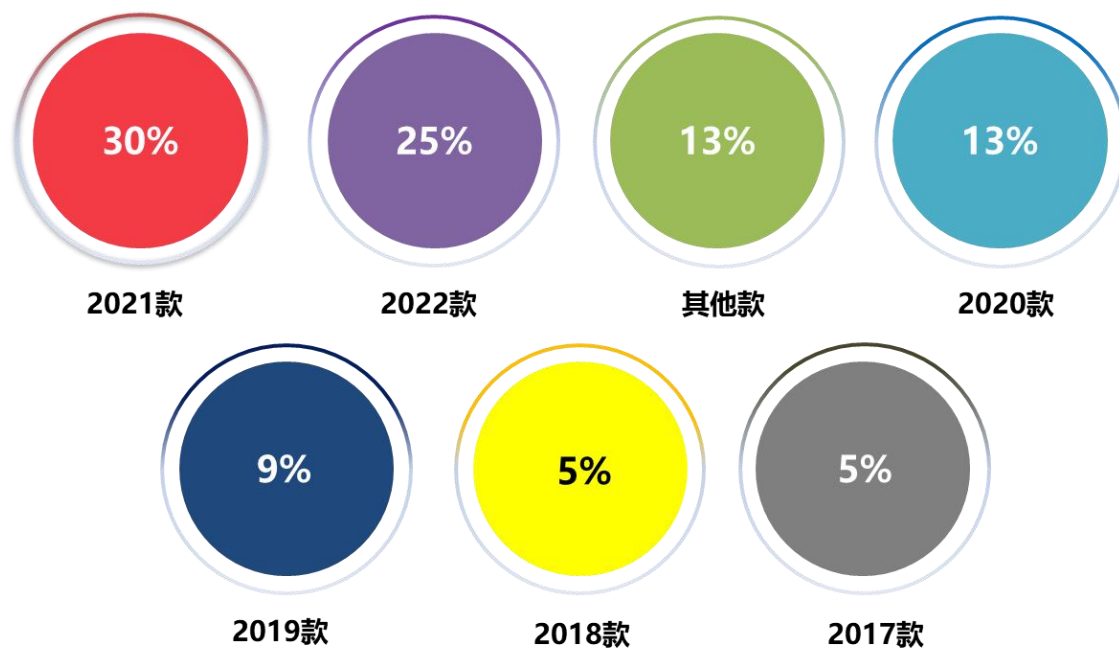
卡罗拉再次排名紧凑型车投诉榜首，变速箱顿挫异响和仪表台开裂问题是卡罗拉的两大

槽点。星瑞排名第二，车机引发了集中投诉。朗逸位居第三，车机减配和车机卡顿是主要症结。

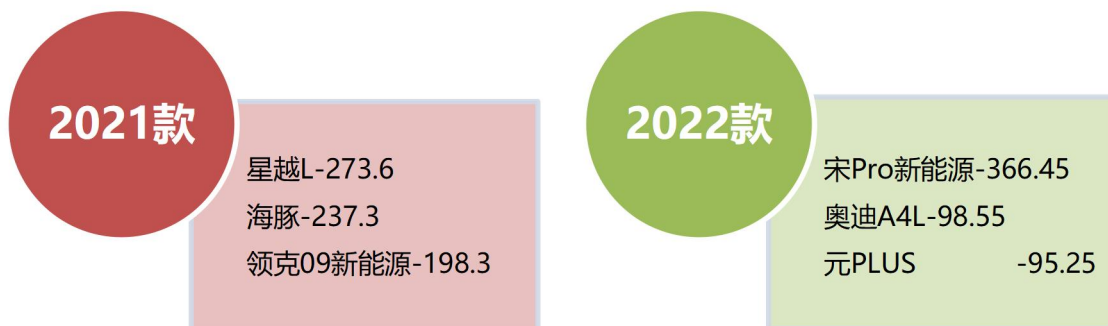
奥迪 A4L 成为本月投诉指数最高的中型车，迟迟无法交付备用钥匙成了幕后推手。丰田凯美瑞紧随其后，仪表台开裂再次遭到了集中投诉。雅阁排名第三，悬架吃胎偏磨依然是车主的槽点。

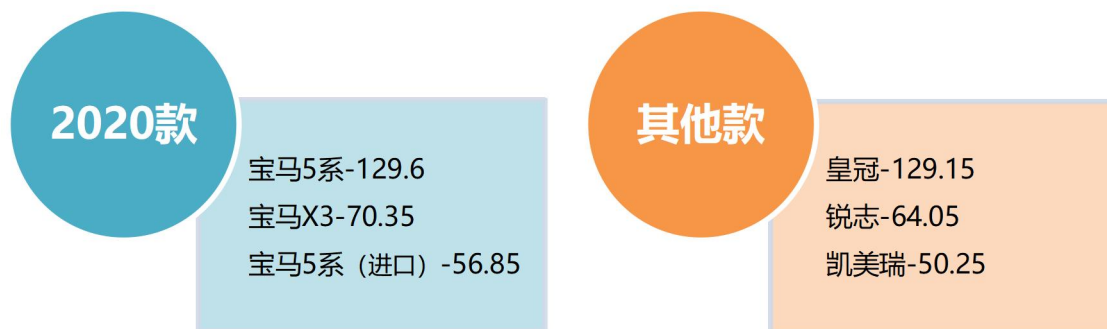
五 车款投诉指数分布

从投诉车款分部来看，本月的投诉指数集中于 2021 款、2022 款和 2020 款三年内新车。无法按时交付、车机故障和减配依然是“重头戏”，仪表台老化开裂成了其他款老车型的主要槽点。



其中，2021 款车型是本月投诉指数最高的车型，投诉指数占比达到了 35%。空调吹粉末、漆面起泡、减配是三大主要问题。2022 款车型的投诉占比达到了 25%，无法交车、备用钥匙不交付和车机问题都是槽点。2020 款车型的投诉占比达到了 13%，宝马多车车机减配是最大问题，其他品牌车型无法升级问题也遭到了部分车主的投诉。





六 问题投诉指数分布

从投诉问题分布来看，车身电气类问题是本月被投诉最多的问题，老生常谈的车机问题集中投诉不减之余，长城多车爆发的车漆起泡、比亚迪多车爆发的、丰田多车的仪表台开裂等问题都遭到了车主的集中投诉。



在多重客观因素影响下，减配和无法交车引起的服务类问题投诉同样占比很高。车机减配、备用钥匙不交付、车机故障/无法升级等问题都引发了车主对服务的投诉。发动机问题投诉排在第三位，发动机烧机油、漏油、无法启动等问题均有很多反馈，但投诉集中度不高。变速箱问题的投诉排名第四，多发于大众、丰田、奥迪等车型，变速箱顿挫异响是最大槽点。

具体来看，比亚迪海豚、元 PLUS、哈弗赤兔、丰田凯美瑞等车型是车身电气类投诉的主要问题车型。宋 Pro、星越 L、星瑞、宝马和奥迪多车的无法交付和减配是服务类投诉的爆发点。汉兰达和皇冠陆放的发动机噪音大依然是主要槽点。



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。也应注意到，服务类问题投诉居高不下的同时，车身电气类投诉更胜以往。这背后，减配、车机故障及比亚迪空调和长城车漆问题推高了车身电气投诉指数。

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：2022.10.1-2022.10.31

制作单位：汽车门网·数据部