

2022 年车型投诉指数排行：服务类投诉暴涨

近日，汽车门网发布了 2022 年度车型投诉指数榜单。2022 年度车型总投诉指数为 99145.35，相比去年投诉指数翻了 1.08 倍。入围榜单 TOP20 的多数车型投诉指数均呈现不同程度的激增。这其中，雷凌、途观 L 和卡罗拉是仅有的投诉指数下降的车型。值得注意的是，宋 Pro 新能源和皇冠陆放的投诉指数同比上涨过万，分别位列第三、第五名，也是投诉榜单中增幅最大的两款车型。

2022年度车型投诉排行TOP20				
车型	投诉量		同比	典型投诉问题
	2022年	2021年		
宝马X3	7358.4	102.8	7057.98%	车机减配、发动机烧机油
宋Pro新能源	4268.15	10.9	39057.34%	无法按时交车
宝马5系	3986.9	185.3	2051.59%	车机减配
EX3 功夫牛	2520.95	422.95	496.04%	无法按时交车
皇冠陆放	2161	9.2	23389.13%	发动机噪音大、车身共振
汉兰达	1813.15	223.8	710.17%	发动机噪音大、车身共振
哈弗F7	1738.25	130.3	1234.04%	变相收费
奥迪A4L	1615.45	880.5	83.47%	备用钥匙无法交付、变速箱异响
瑞虎8	1051.95	980.7	7.27%	大灯存在盲区、变速箱机电单元故障
朗逸	959.75	643.4	49.17%	车机减配、车机故障
皇冠	904.25	212.4	325.73%	仪表台老化开裂
雷凌	861.05	1479.45	-41.80%	变速箱顿挫异响
途观L	837.75	1638.15	-48.86%	颗粒捕捉器堵塞、变速箱机电单元故障
宝马X4	802.35	10.9	7261.01%	车机减配
瑞虎8 PLUS	802.35	242	231.55%	油门踏板抖动共振、制动异响
卡罗拉	792.05	1117.35	-29.11%	变速箱顿挫异响、仪表台开裂
海豚	783.1	7.8	9939.74%	空调口吹出白色粉末、无法交车
宝马3系	764.35	761.05	0.43%	发动机烧机油、车机减配、刹车片异常磨损
凯美瑞	735.4	663.65	10.81%	仪表台老化开裂
宝马5系（进口）	728.15	13.6	5254.04%	车机减配

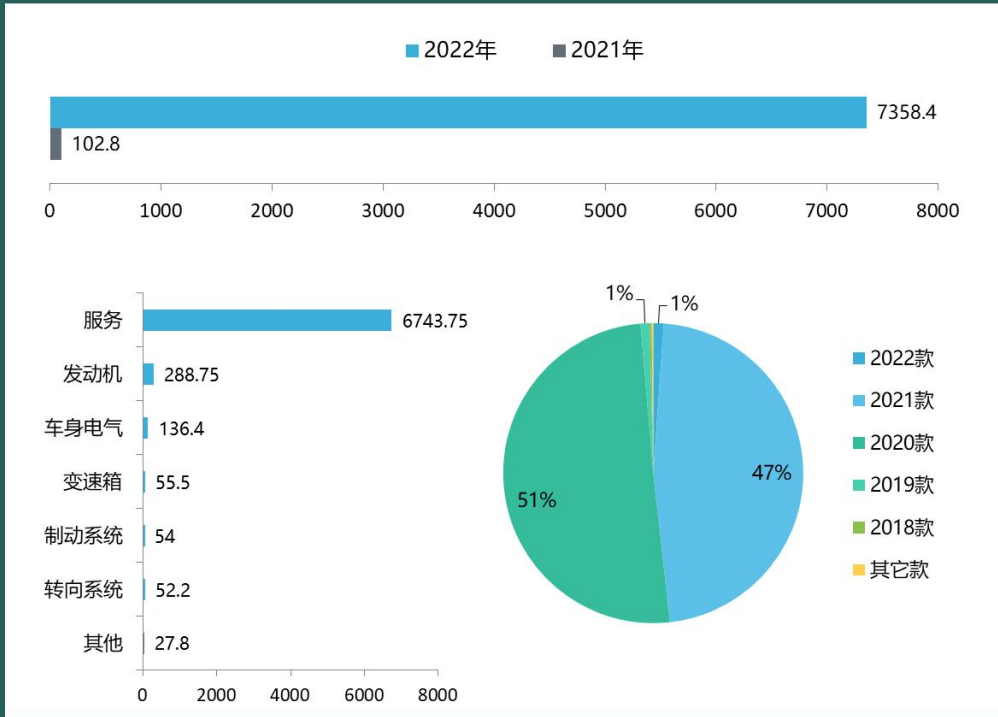
数据来源：汽车门网 汽车门网www.qichemen.com

第一名：宝马 X3 投诉指数 7358.4

典型故障：车机减配、发动机烧机油

汽车质量投诉点评：宝马 X3 本年度投诉指数高达 7358.4，位居榜首，同比 2021 年暴涨 7057.98%。宝马 X3 更是在 5 月投诉指数达到峰值，投诉指数超 2700+。这背后，使其上榜的主要原因在于车机减配，占比总投诉指数的 90.52%，该问题普片存在于 2020 款和 2021 款上。此外，宝马 3X 发动机烧机油的老毛病再次遭车主诟病。

宝马X3投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

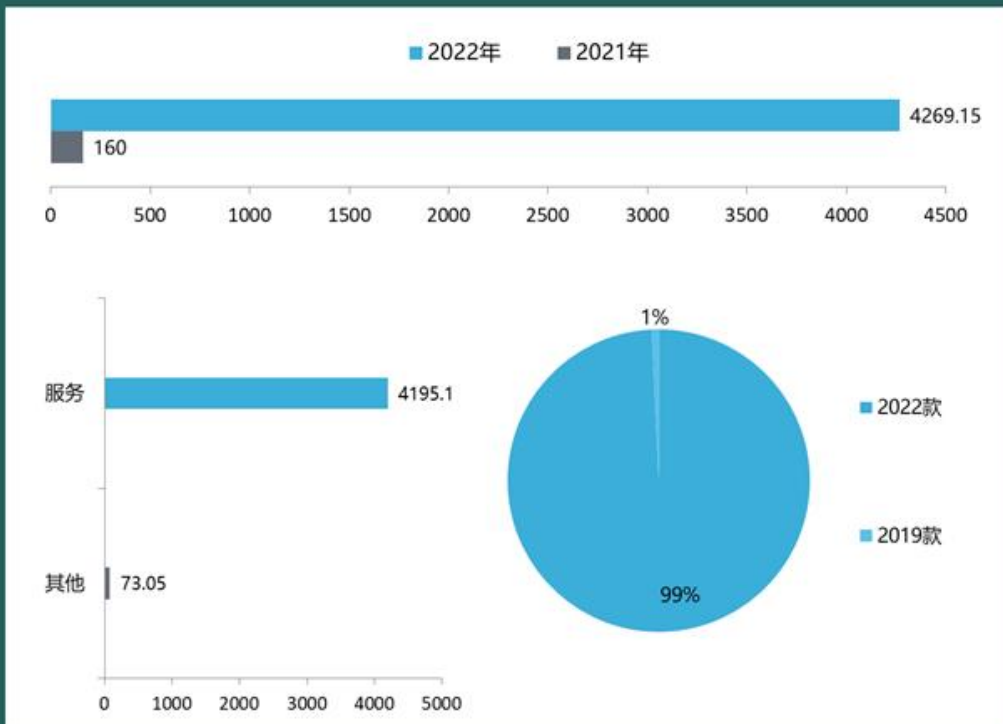
www.qjchemen.com

第二名：宋 Pro 新能源 投诉指数 4268.15

典型故障：无法按时交付

汽车质量投诉点评：宋 Pro 新能源 2022 年投诉指数为 4268.15，同比 2021 年，投诉指数翻了 390.54 倍。1-12 月份，宋 Pro 新能源更是在 SUV 投诉榜单中连续在榜的第八个月。综合数据分析，无法按时交付车辆是宋 Pro 新能源多次上榜的罪魁祸首。比亚迪宋之所有如此成绩，离不开 DM-i 混动系统的功劳。但因订单量过大导致交付周期长，遭到不少车主投诉。而目前仍没有有效的解决方案，车主只能继续耐心等待。

宋Pro 新能源投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

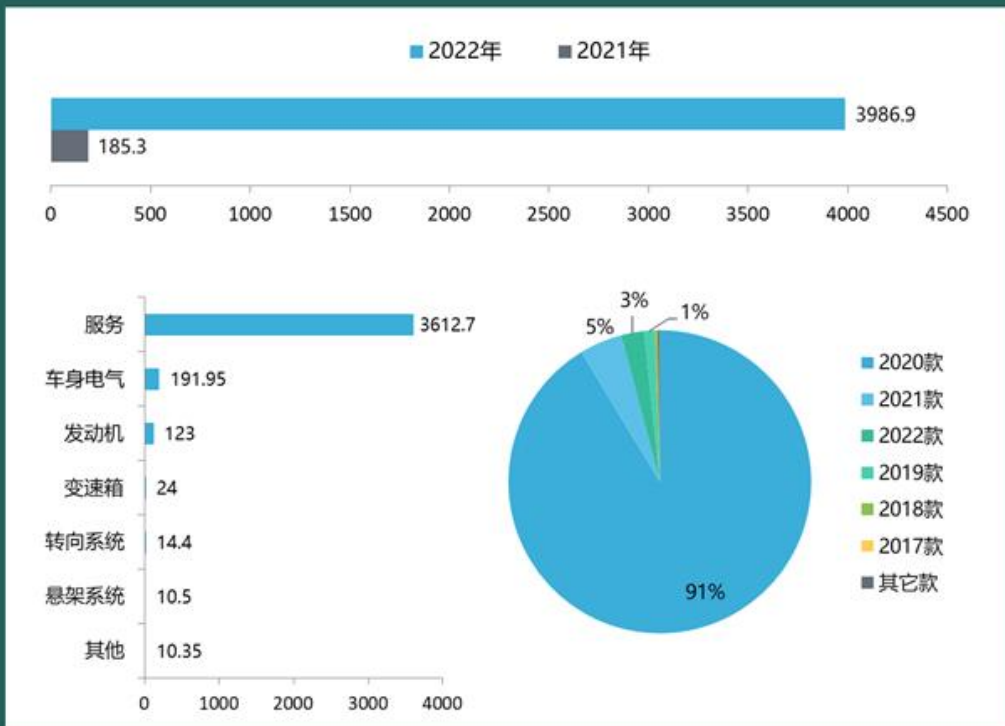
www.qichemen.com

第三名：宝马 5 系 投诉指数 3986.9

典型故障：车机减配

汽车质量投诉点评：宝马 5 系本年度总投诉指数为 3986.9，位居榜单第三，与 2021 年相比，投诉指数暴涨 2052.59%。其上榜原因与宝马 X3 相同，都因车机减配问题上榜，但相比宝马 X3，宝马 5 系减配问题则集中在 2020 款上。据车主反馈，自家车为 2020 款 530Li 领先型，车辆存在阉割 ID7 车机系统的情况，缺少车主手册中所提到的远程升级和智能语音控制等功能。

宝马5系投诉指数分布



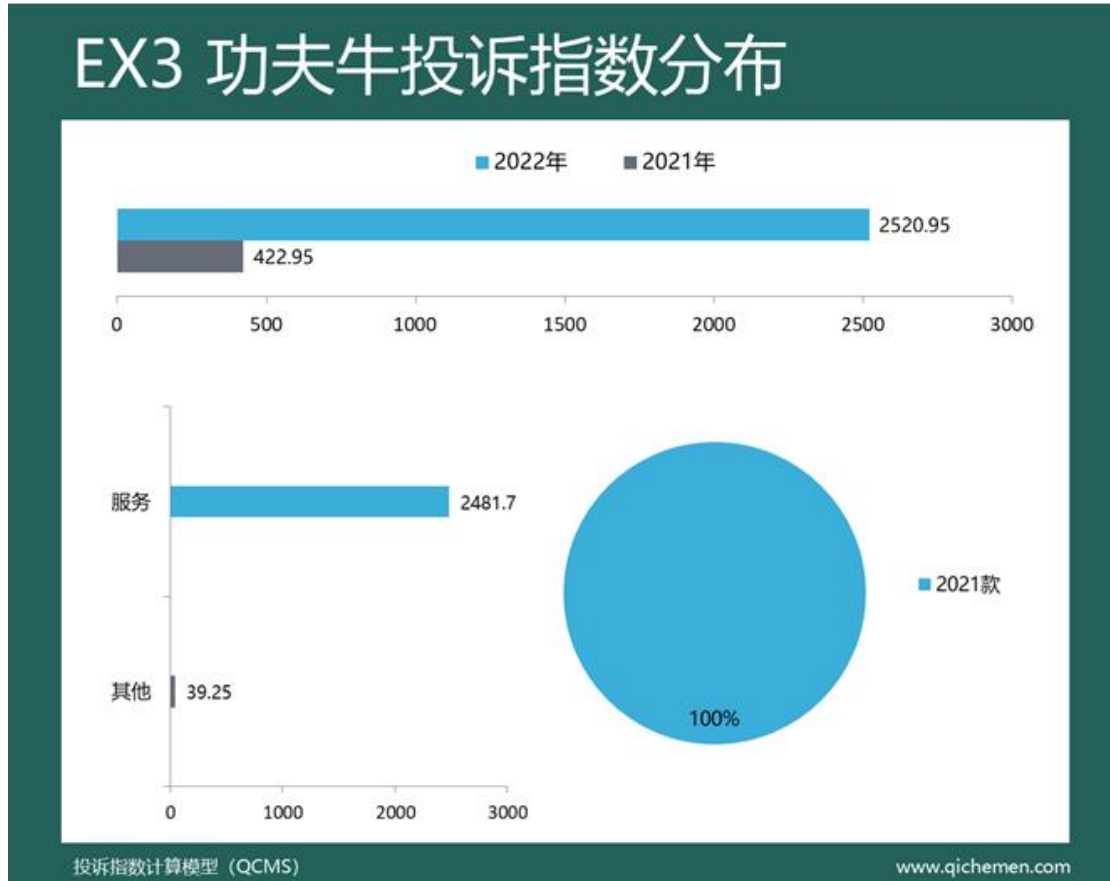
投诉指数计算模型 (QCMS)

www.qichemen.com

第四名：EX3 功夫牛 投诉指数 2520.95

典型故障：无法按时交车

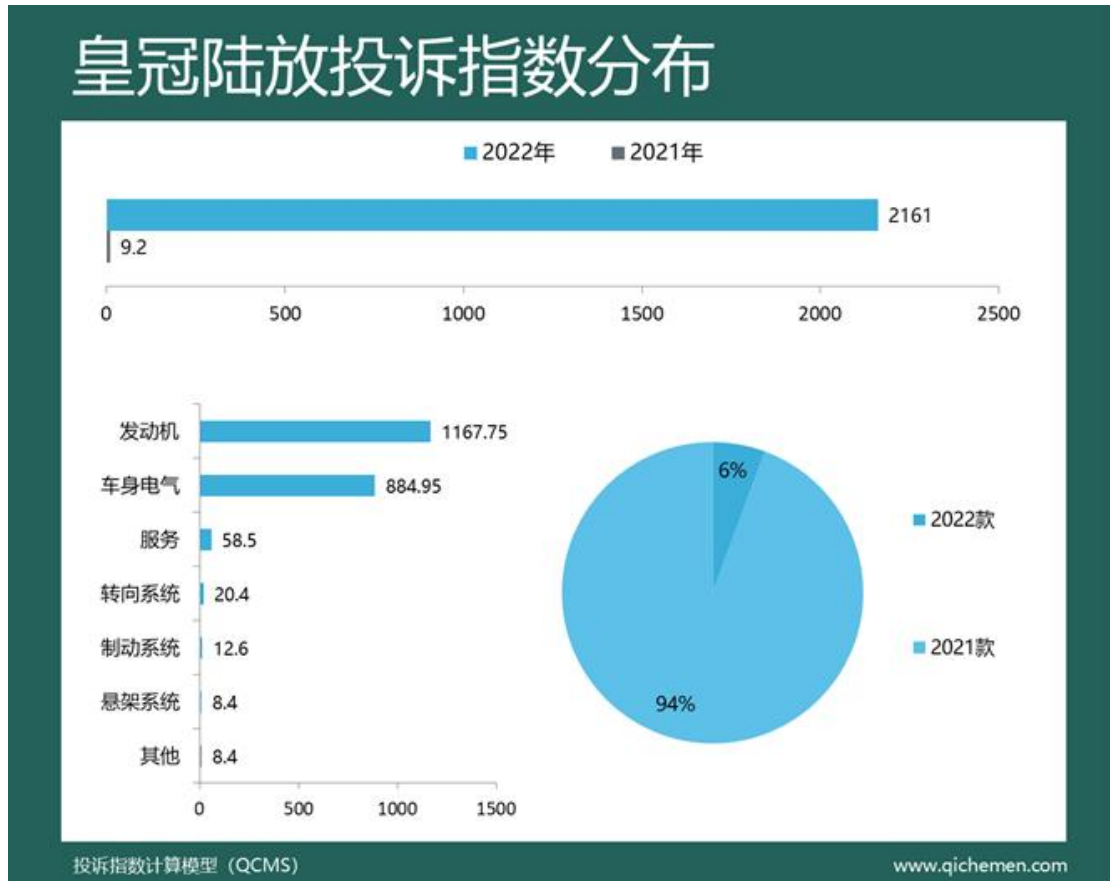
汽车质量投诉点评：2022年，EX3 功夫牛投诉指数为 2520.95，位列投诉榜第四。从车主反馈来看，EX3 功夫牛主要投诉原因是无法按时交付车辆。不仅如此，EX3 功夫牛还存在随意加价、违反厂家定价政策等服务类相关问题。



第五名：皇冠陆放 投诉指数 2161

典型故障：发动机噪音大、车身共振

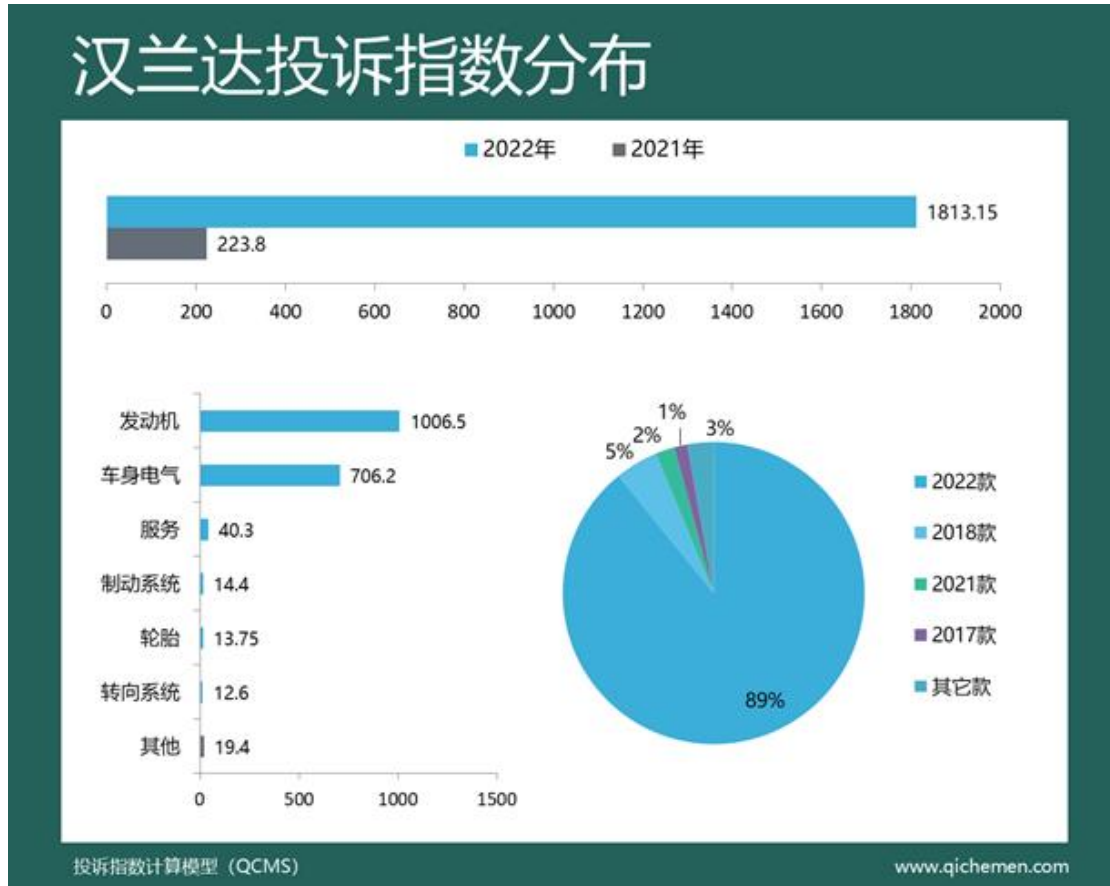
汽车质量投诉点评：皇冠陆放 2022 年投诉指数为 2161，同比 2021 年投诉指数翻了 233.89 倍，位居榜单第五位。数据指出，皇冠陆放的投诉焦点在发动机噪音大、车身共振问题，该问题普遍出在 2021 款车型上，少部分 2022 款车型也存在发动机噪音大、车身共振问题。



第六名：汉兰达 投诉指数 1738.25

典型故障：发动机噪音大、车身共振

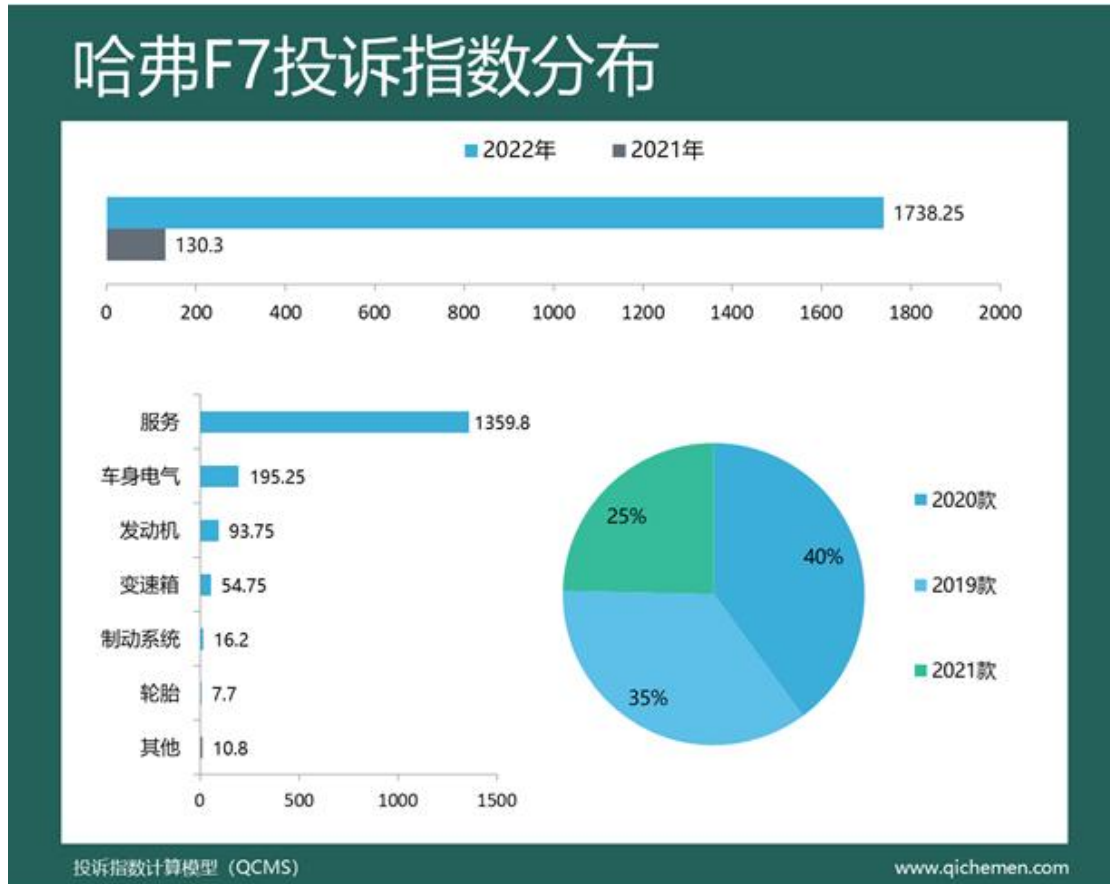
汽车质量投诉点评：汉兰达作为皇冠陆放的姊妹车型，同样因发动机噪音大、车身共振两方面问题上榜。但汉兰达本年度投诉指数与皇冠陆放相差 422.75，可见，该问题在汉兰达身上似乎有所缓解。



第七名：哈弗 F7 投诉指数 1738.25

典型故障：变相收费

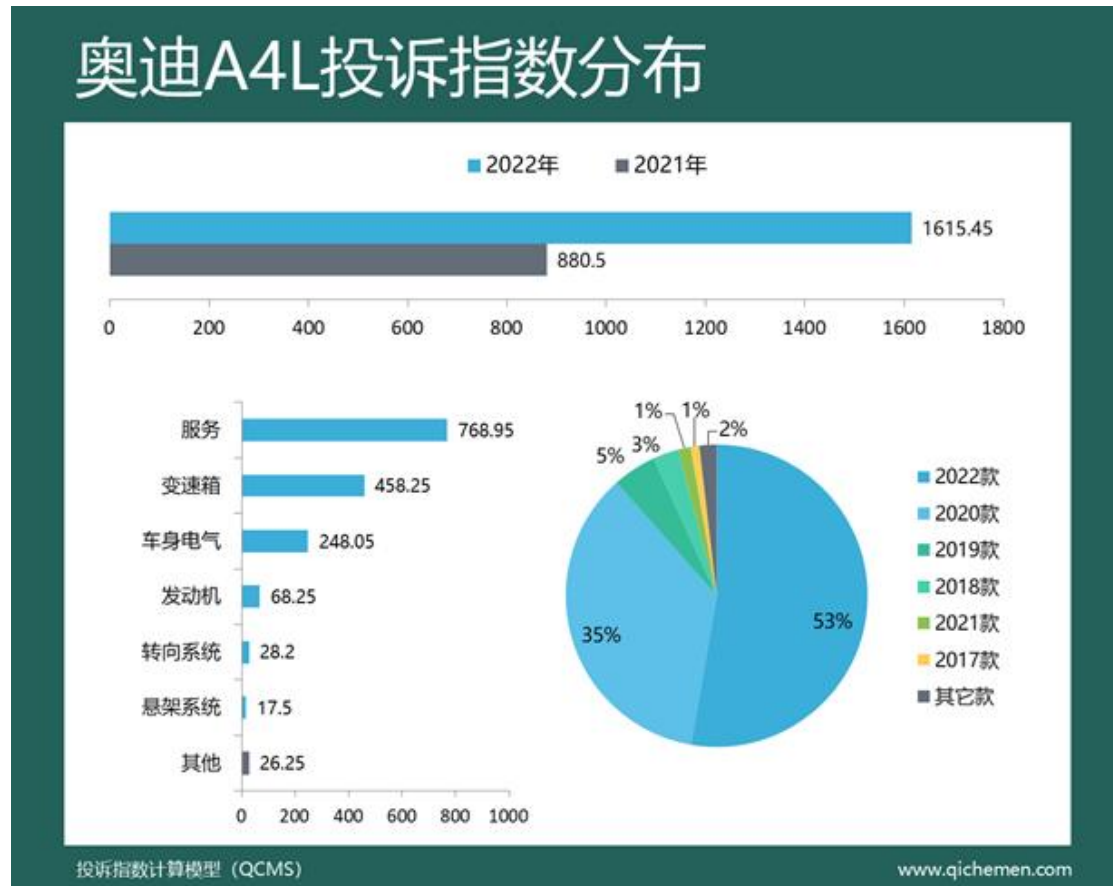
汽车质量投诉点评：本年度，哈弗 F7 投诉指数达到 1738.25，位列投诉榜第七位。1-12 月，一直默默无闻的哈弗 F7 却在 8 月遭车主集中投诉。综合数据指出，主要投诉问题为车机系统变相收费，该问题多体现在 2019 款和 2020 款上。据车主反馈，官方宣称的免费远程启动功能，却变成了按年收费项目。此外，哈弗 F7 还存在车机系统版本过旧的问题。



第八名：奥迪 A4L 投诉指数 1615.45

典型故障：备用钥匙无法交付、变速箱异响

汽车质量投诉点评：本年度，奥迪 A4L 以 1615.45 的投诉指数位居第八位。从投诉数据分析来看，变速箱异响和无法交付备用钥匙是车主投诉的焦点，占比总投诉指数的 61.98%。其中，备用钥匙未交付问题集中于 2022 款车型上；变速箱异响问题则较多体现在 2020 款车型上。值得一提的是，奥迪分批次补发了备用钥匙，虽然仍有部分车主未领到备用钥匙，但这类问题的投诉指数明显回落。

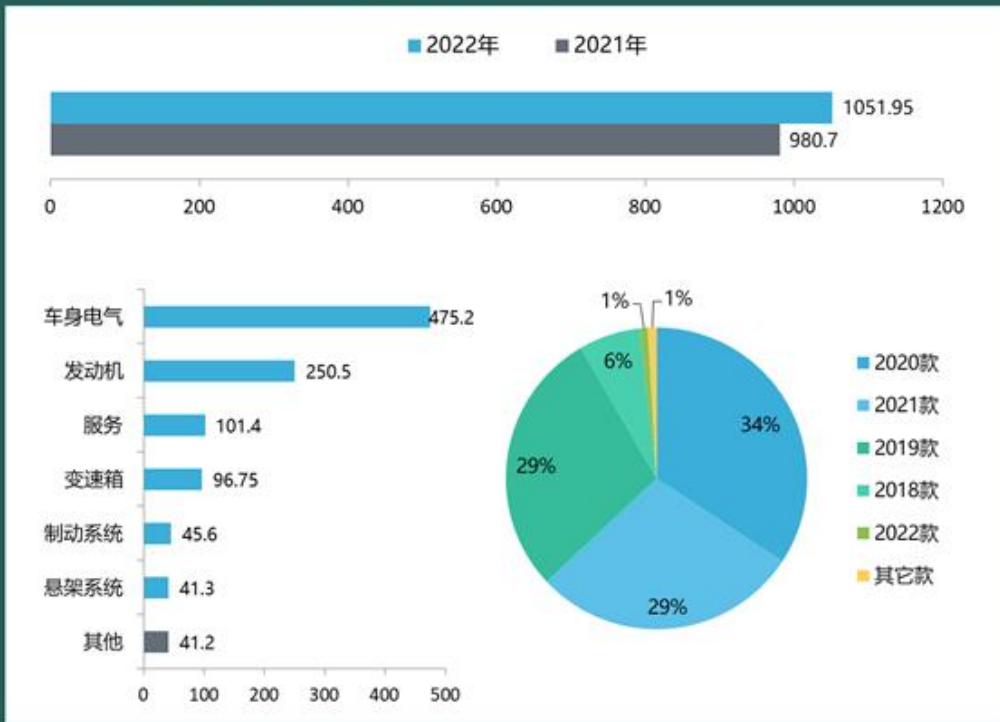


第九名：瑞虎 8 投诉指数 1051.95

典型故障：大灯存在盲区、变速箱机电单元故障

汽车质量投诉点评：本年度，瑞虎 8 投诉指数为 1051.95，与 2021 年相比，投诉指数涨幅不大。数据指出，瑞虎 8 的主要投诉问题为大灯存在盲区、变速箱机电单元故障。其中，大灯问题多体现在 2019 款和 2020 款车型上，虽然奇瑞厂家在新款车型上修复了该问题，但面对老车主却是采取“自费维修”的解决方式，也使不少老车主心寒；变速箱问题则涵盖了 2018 款-2021 款车型。不仅如此，瑞虎 8 还存车内异味、变速箱顿挫异响、无法换挡、发动机漏油、油门踏板震动等多个问题。

瑞虎8投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

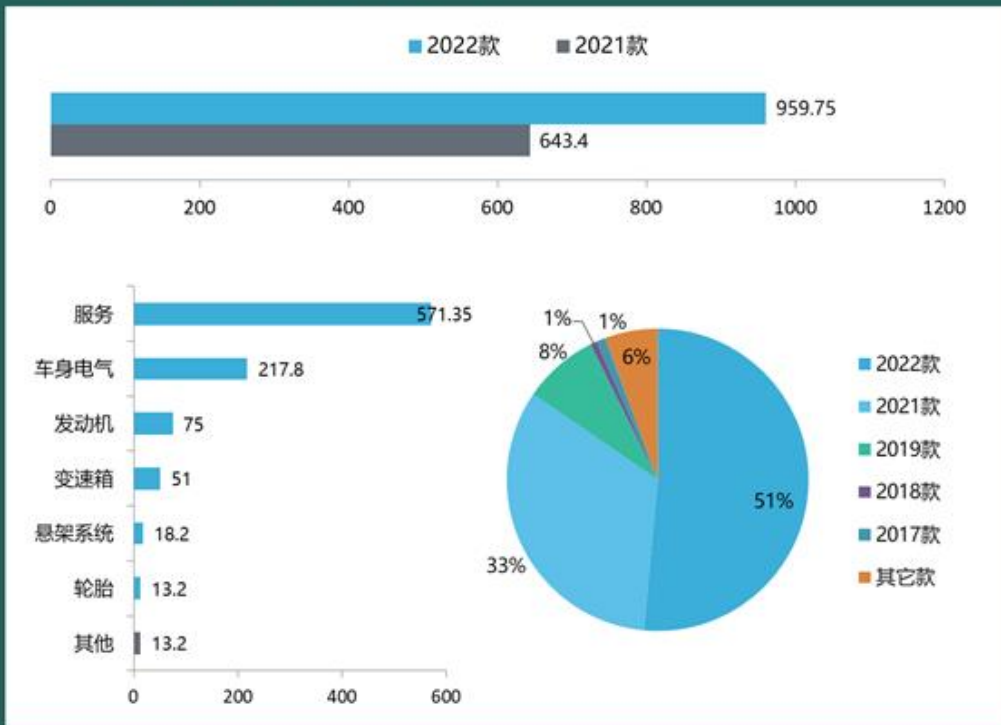
www.qichemen.com

第十名：朗逸 投诉指数 959.75

典型故障：车机减配、车机故障

汽车质量投诉点评：朗逸投诉指数为 959.75，相比 2021 年，投诉指数涨幅近 50%。数据指出，朗逸主要投诉问题为车机减配、车机故障，占比总投诉指数的 64.41%，该问题多体现在 2022 款和 2021 款两款车上。然而，上汽大众方面一直未给出解决方案。

朗逸投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

www.qichemen.com