

## 2023年2月国内汽车质量投诉指数分析报告

日前，汽车门网发布了2023年首月的国内汽车质量投诉指数分析报告。2月份，汽车门网整体投诉指数达到了10536.75，环比1月份大增了92%，同比上升了44%。本月，共有121家车企的699款车型上榜，环比上月多了7家车企共144款车型。随着车主用车的增多，更多的车辆问题也被暴露出来，直接导致投诉指数的大幅上升。

投诉总结发现：

一、从投诉品牌来看，2月份绝大多数品牌投诉指数均大幅上涨。丰田品牌继续高居投诉品牌榜首，仪表台开裂还未平息又因车机无法升级遭遇了大面积投诉。宝马品牌排名第二，近几个月来一直投诉不断的车机减配问题成了幕后推手。极氪排名第三，调整订单权益问题再次招致了很多用户的不满。

二、从投诉车企来看，“南北丰田”依然霸榜，投诉指数远超其他车企。集中投诉不减的华晨宝马排名第三。值得一提的是，本月入围TOP10的车企投诉指数环比都大幅上涨了近一倍。本月，车机故障成为众矢之的，交付问题同样遭到了集中投诉。TOP10榜单中，合资车企和自主车企仍各占五席。

三、从车系来看，中、日、德依然排名前三，合计投诉占比达到了90%。保有量最大的中国车依然位居投诉榜首，奇瑞、极氪、吉利、长安等车企依然是华系车投诉的主力。突然“暴雷”的奇瑞汽车是2月被投诉最多的本土车企。日系车本月投诉指数仅次于华系车，大面积爆发的丰田车机无法升级问题直接导致日系车投诉飙升。德系车投诉指数依然位居第三，宝马依然是被投诉最多的德系车，车机减配问题再次招致了车主们的不满，不过投诉集中度有所下降。

四、从细分车型来看，SUV依然是投诉问题最多的车型，投诉占比进一步上升至54%。皇冠陆放、汉兰达、名爵HS等SUV车型遭遇集中投诉推高了SUV品类的投诉指数。紧凑型车排名第二，虽然整体投诉占比变化不大，但整体投诉指数同样大幅上升。这背后，遭遇集中投诉的奇瑞艾瑞泽8推高了紧凑型车的投诉指数。因极氪001集中投诉势头不减，中大型车排名第三。中型车排名第四，遭遇集中投诉的凯美瑞和迈腾是两大槽点。

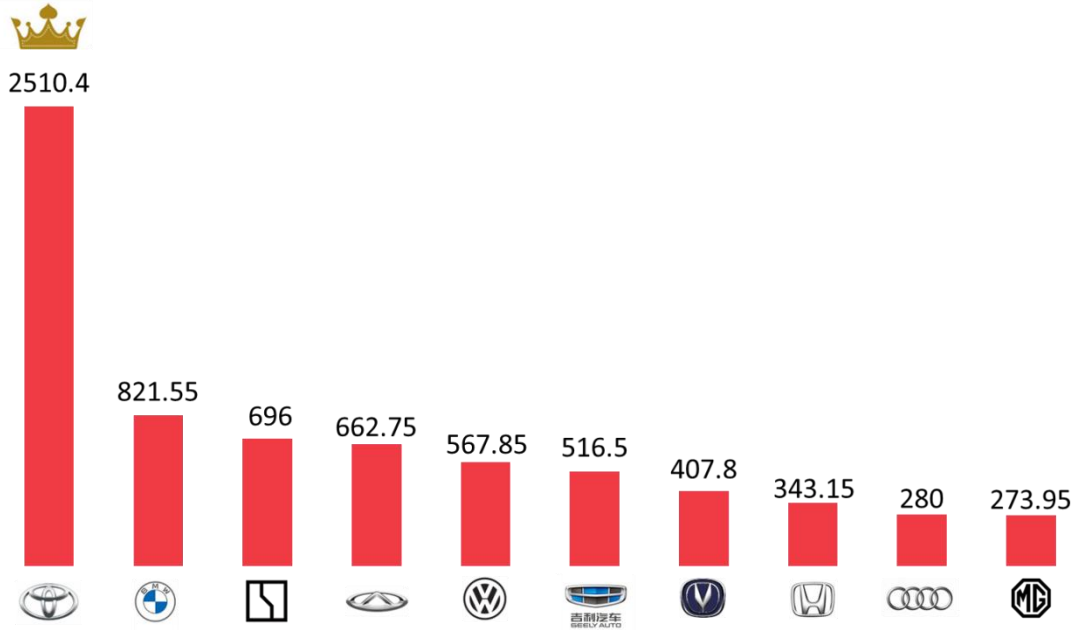
五、从投诉车款来看，2022款车型仍然是本月投诉指数最高的车型，投诉指数占比上升到了35%，汉兰达和皇冠陆放车机无法升级、极氪001更改用户权益、艾瑞泽8遭遇多项集中投诉都是2022款车型的投诉重点。2021款紧随其后，皇冠陆放车机无法升级、宝马X3备用钥匙不交付是两大槽点。值得一提的是，其他款老车型本月上升至第三位，皇冠多款车仪表台老化开裂问题频发的同时，2016款铃木维特拉刹车泵故障刹车变硬失灵进一步推高了老车的投诉指数。

六、从投诉问题来看，车身电气类投诉本月重回第一。车机无法升级的皇冠陆放和汉兰达、遭遇多项集中投诉的艾瑞泽8以及更改用户权益的极氪001等车型推高了这类投诉的飙升。服务类投诉排在第二，遭遇车身电气类集中投诉的前述车型引发了服务类投诉。其他投诉类别未出现集中投诉。

## 一 汽车品牌投诉指数分布

2 月份，丰田品牌继续“霸榜”，投诉指数远高于其他品牌。宝马品牌位居第二，持续已久的车机减配投诉本月有所上升。极氪、奇瑞和大众分列三到五位，三大品牌都因各自问题遭到了集中投诉。投诉品牌 TOP10 中，本土品牌和海外品牌各占五席，海外品牌的投诉指数远高于本土品牌。

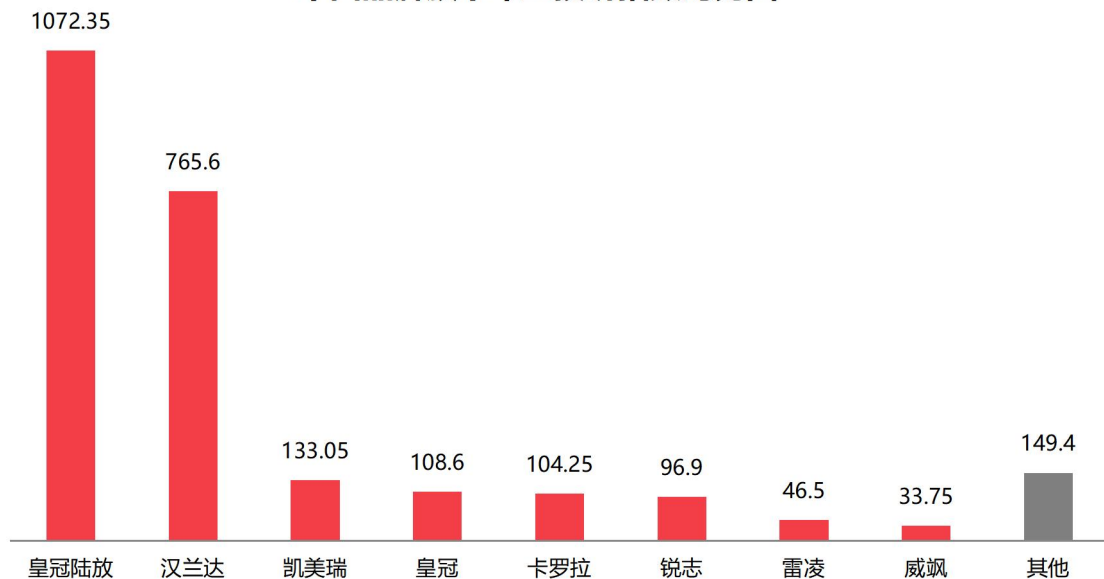
### 2023年2月汽车投诉品牌分布



#### (一) 丰田重点投诉车型指数分析

进入 2 月份，丰田品牌遭遇了更多的“麻烦”。仪表台老化开裂问题还未解决，车机故障和系统无法升级问题愈演愈烈。皇冠陆放和汉兰达两款姊妹车成了矛盾的集中爆发点。目前，丰田方面还未对车机问题作出回应，投诉还将持续一段时间。

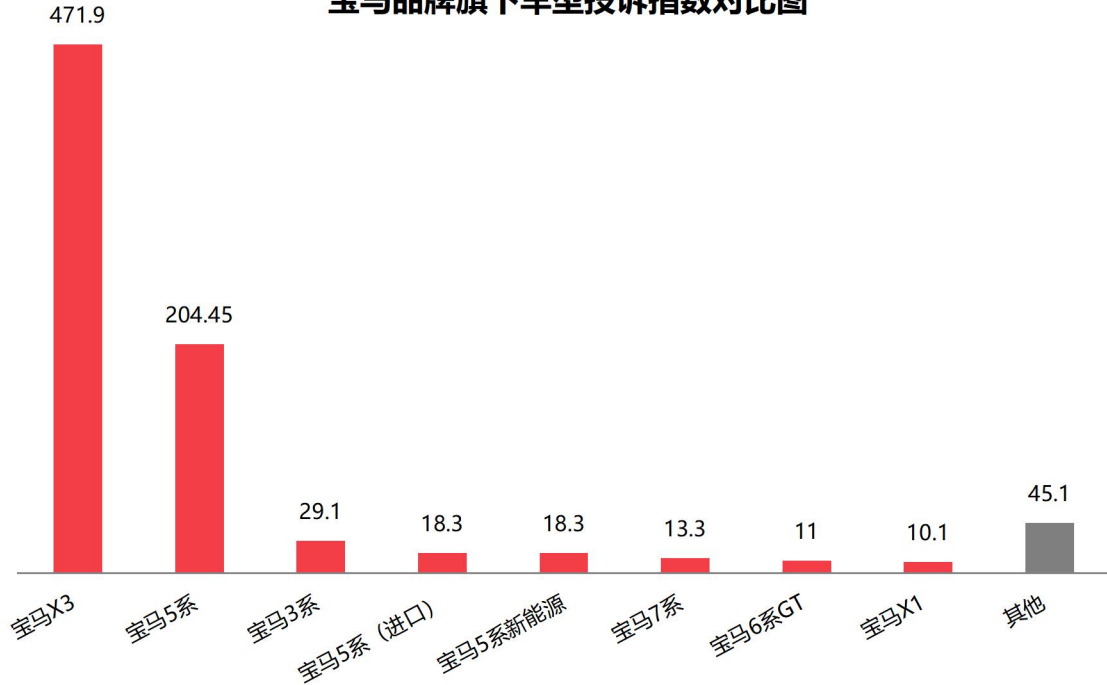
### 丰田品牌旗下车型投诉指数对比图



### (二) 宝马重点投诉车型指数分析

2 月份，宝马汽车的投诉指数飙升了近一倍，持续多月的车机减配投诉愈演愈烈。宝马 X3 和宝马 5 系依然是车主声讨的主要对象。若宝马方面不给出合理的补偿方案，投诉维权还将继续下去。

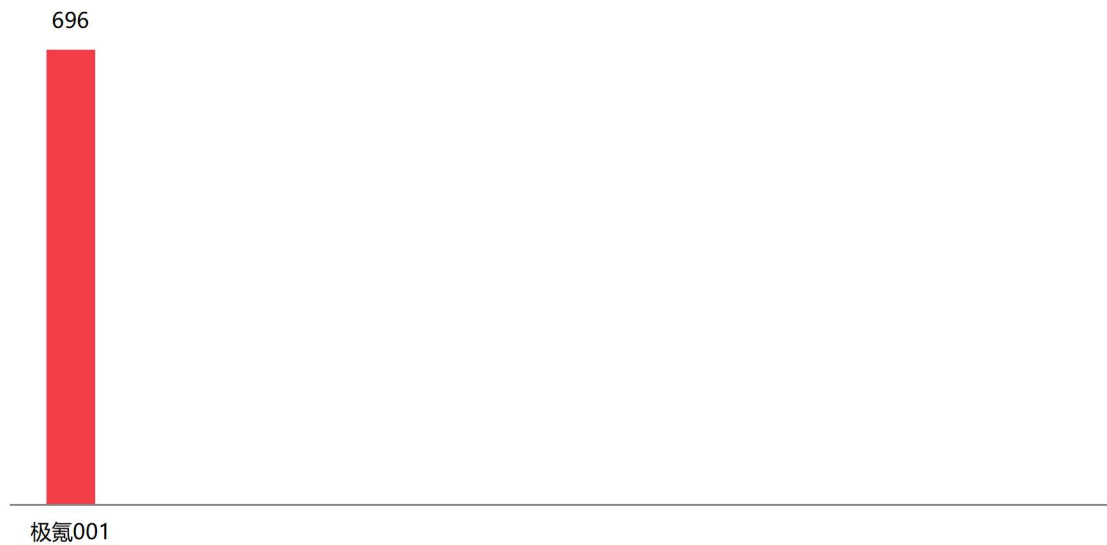
#### 宝马品牌旗下车型投诉指数对比图



### (三) 极氪重点投诉车型指数分析

上个月突然遭到集中投诉的极氪汽车本月排在了第三位，投诉势头依然不减。用户对极氪方面隐瞒新车上市信息并调整订单权益的行为依然不满。值得一提的是，极氪上个月就出了解决方案，妥善解决了问题，预期极氪的投诉将逐渐消失。

#### 极客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，合资车企、自主车企和进口车型的投诉构成出现了较大变化。合资车企投诉指数占比大幅上升至 54%；自主车企的投诉指数占比下降至 39%；进口车企的投诉指数下降至 7%。TOP10 榜单上，自主车企和合资车企仍然各占 50%。

这背后，皇冠陆放和汉兰达车机无法升级，宝马 X3 和宝马 5 系车机减配投诉势头进一步高涨的同时，遭遇集中投诉的铃木维特拉、马自达 3 昂克赛拉又推波助澜，提高了合资车企的整体投诉指数。与此同时，虽然自主车企的投诉指数占比下降，但艾瑞泽 8、名爵 HS、长安 UNI-K、长安深蓝 SL03 等自主车型都遭到了集中投诉。进口车企本月投诉指数同样增幅较大，宝马车机减配问题成了幕后推手。



### (一) 重点合资车企投诉指数分析

本月，一直问题不断的一汽丰田本月投诉指数翻了近一倍，高居投诉榜首。仪表台开裂问题投诉缠身同时，一汽丰田又因皇冠陆放车机无法升级问题而遭到了集中投诉。排名第二的广汽丰田的投诉指数环比激增了 5 倍，皇冠陆放的姊妹车型汉兰达同样因车机问题遭到了车主的围攻。华晨宝马本月依然排在投诉榜单的第三位，已经持续多月的车机功能减配问题仍然是车主的主要投诉问题，投诉占比超过了七成。



### (二) 重点自主车企投诉指数分析

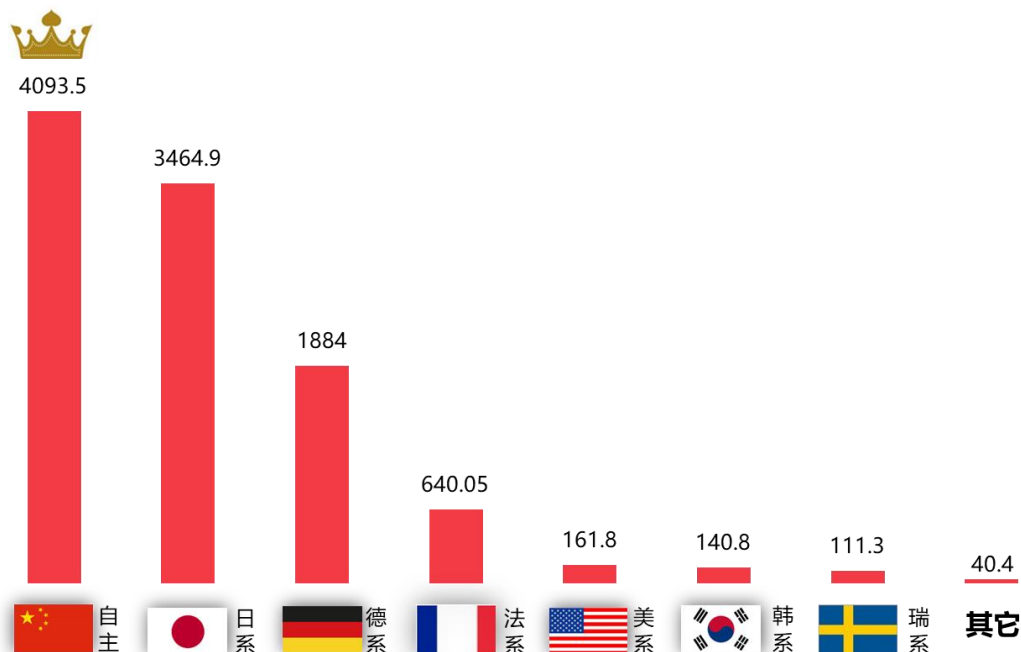
本月，大部分自主车企的投诉指数都大幅上升。奇瑞汽车超过极氪汽车排名榜首，遭遇集中投诉的艾瑞泽 8 成为“功臣”。极氪汽车顺势退居第二，但投诉指数同样进一步升高，

与奇瑞汽车平分秋色。更改订单权益问题依然遭到了大量用户的吐槽。吉利汽车上升至第三位，投诉指数大幅增长了近两倍。车身电气和服务类投诉占比接近七成。吉利星瑞、缤瑞和星越 L 是主要问题爆发点。长安汽车排名第四，长安欧尚 Z6 智电 iDD 厂家随意更改质保政策是长安汽车本月投诉集中度最高的问题。



### 三 汽车国别投诉指数分布

2 月份，华系车仍然是被投诉最多的车系。奇瑞和极氪是本月被投诉最多，吉利和长安紧随其后。上述四大车企都遭遇了集中投诉。日系车本月排名第二，丰田仍然是幕后推手。仪表台开裂投诉居高不下的同时，车机卡滞无法升级成为新的吐槽点。德系车排名第三，宝马和奥迪是“重灾区”。华晨宝马车机减配、奥迪车机故障是主要槽点。



从投诉问题来看，极氪 001 更改用户权益、艾瑞泽 8、名爵 HS 变速箱机电单元故障是

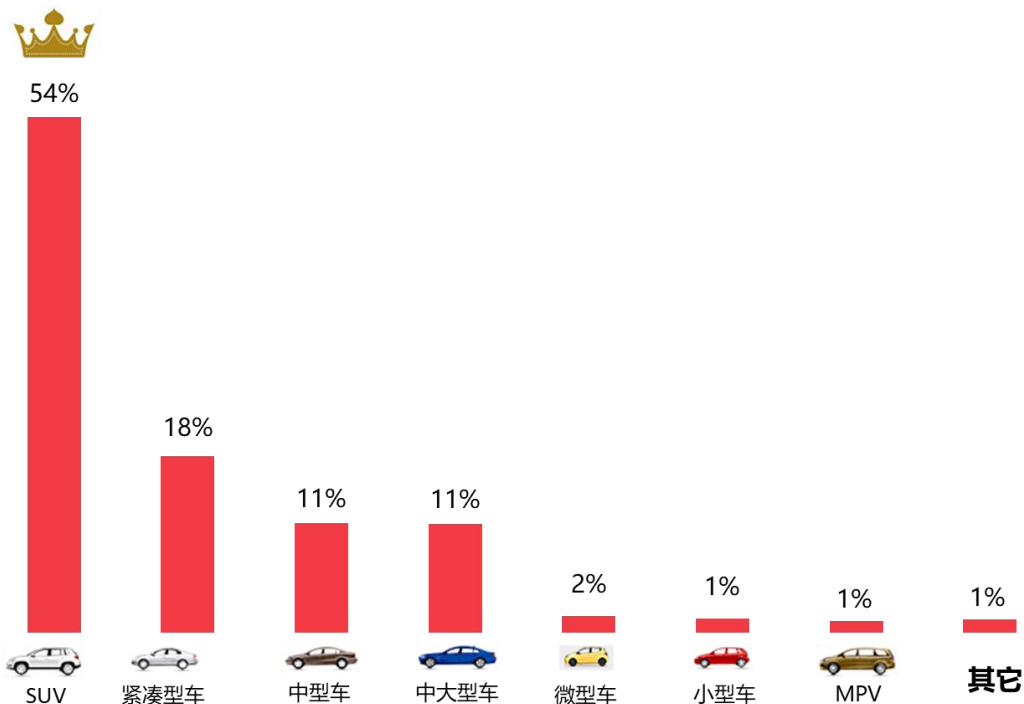
投诉集中度最高的两大问题。同时，车机问题也是中国车普遍都存在的槽点。本月，丰田两款姊妹车的车机无法升级成为日系车的主要问题。德系车的主要问题依然集中在华晨宝马、一汽奥迪和奥迪进口车，宝马多车车机减配、奥迪多车车机故障和电机故障都是用户集中反馈的问题。

车系	汽车厂商	典型投诉问题
	奇瑞汽车	艾瑞泽 8 变速箱机电单元故障、门窗漏风
	一汽丰田	皇冠陆放车机卡滞且无法升级
	华晨宝马	宝马 X3 车机系统功能与宣传不符
	上汽通用	别克凯越仪表台开裂
	东风标致	标致 408 发动机烧机油
	北京现代	索纳塔仪表台老化开裂

#### 四 细分车型投诉指数分布

本月，SUV 车型的投诉指数进一步上升，投诉占比达到了 54%。汉兰达和皇冠陆放的车机无法升级问题遭到了更多车主的吐槽。宝马 X3 的车机减配投诉也继续增长。此外，本月突然出现集中投诉的名爵 HS、铃木维特拉进一步推高了 SUV 车型的投诉指数。

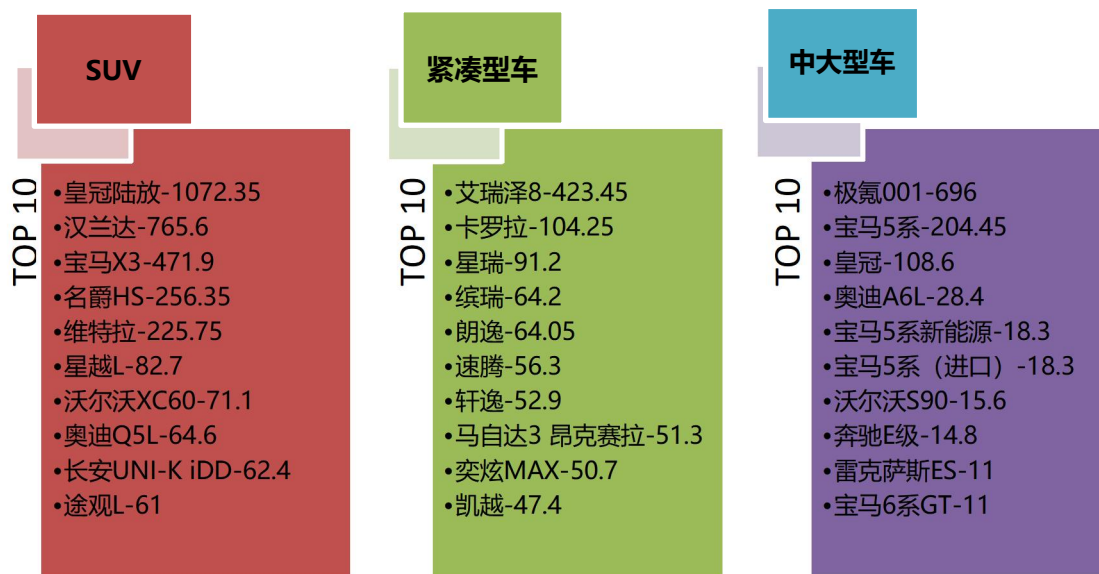
紧凑型车重新回到第二，奇瑞艾瑞泽 8 因变速箱机电单元故障和门窗漏风问题遭集中投诉，以一己之力抬高了紧凑型车的投诉指数。中大型车排名第三，调整用户订单权益的极氪 001 本月又遭到了车主的投诉。中型车排名第四，丰田仪表台开裂问题和宝马 3 系车机减配仍然是幕后推手。



SUV 榜单中，皇冠陆放排在榜首，车机卡滞和无法升级成为众矢之的。宝马 X3 位居第二，车机减配成幕后推手。瑞虎 8 排名第三，车灯盲区大和发动机漏防冻液是主要槽点。

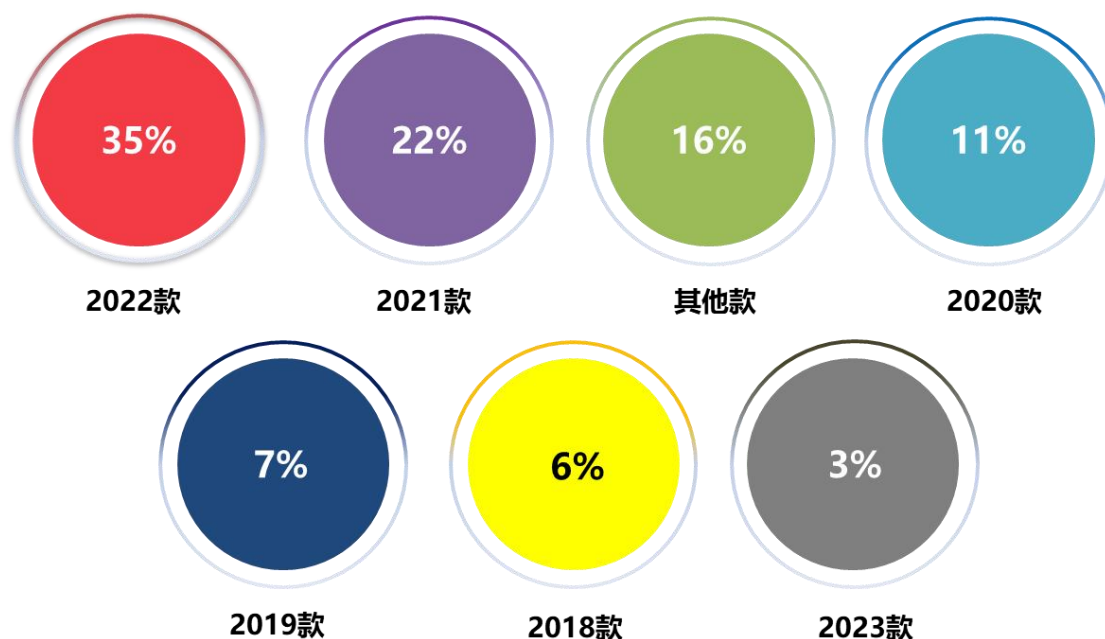
中大型车方面，因用户订单权益调整而遭遇集中投诉的极氪 001 鹤立鸡群。皇冠排名第二，仪表台老化开裂是主要问题。宝马 5 系排名第三，车机功能减配遭到了车主的集中投诉。

紧凑型车中，丰田卡罗拉依然排名第一，老车型仪表台开裂是典型问题。轩逸排名第二，变速箱故障最不让人省心。雷凌位居第三，变速箱顿挫异响和减震器漏油再次遭到了车主的集中吐槽。

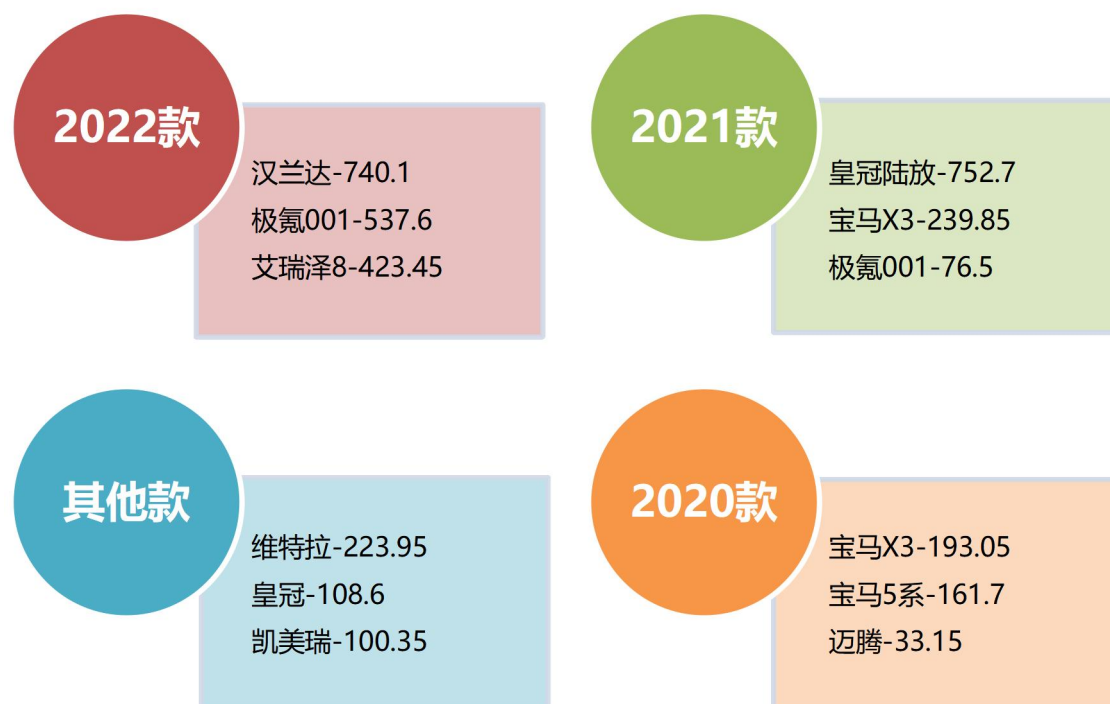


## 五 车款投诉指数分布

从投诉车款分部来看，本月的投诉指数集中于 2022 款和 2021 款等三年内新车。由于丰田多车仪表台开裂问题投诉不断且维特拉遭遇集中投诉，其他款老车型依然排在第三位。本月，2023 年车型投诉占比虽然 3%，但投诉指数也有较大幅度增长。



2 月份, 2022 款车型依然投诉指数最高的车型, 而且投诉指数占比进一步上升到了 35%。汉兰达车机无法升级、极氪 001 调整订单权益和艾瑞泽 8 变速箱机电单元故障是主要问题。2021 款车型投诉占比仍然为 22%，皇冠陆放车机故障、宝马 X3 车机减配是主要吐槽对象。宝马 X3 和宝马 X5 是 2020 款车型的主要问题车型。



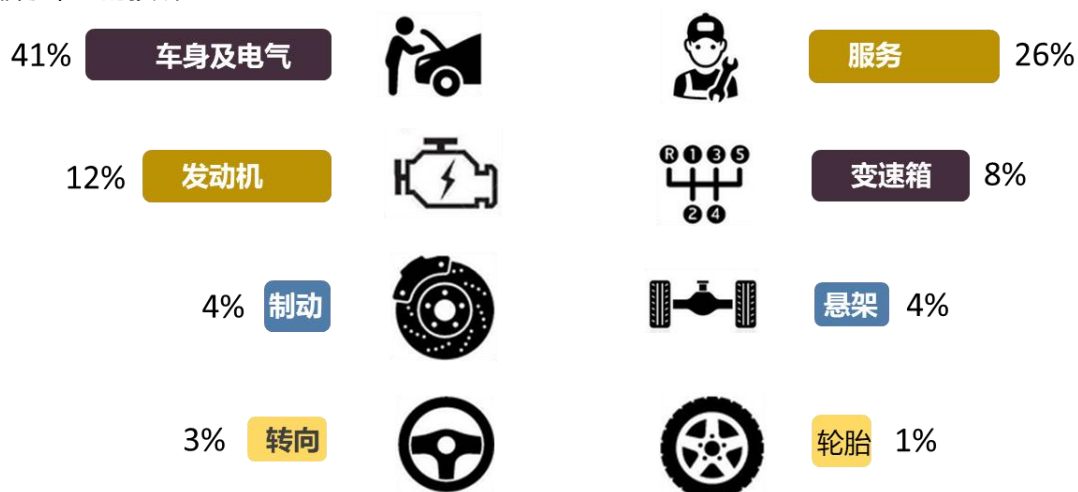
## 六 问题投诉指数分布



从投诉问题分布来看，车身电气成为本月被投诉最多的问题。丰田两款车型车机无法升级、艾瑞泽 8 门窗漏风以及极氪 001 座椅鼓包都是典型问题表现。服务类问题紧随其后，问题不断的皇冠两款车型和极氪 001、因车机无法升级被投诉的名爵 HS 是主要槽点。发动机问题排名第三，但问题分布仍然较为广泛，发动机异响、漏油、漏防冻液、发动机无法启动都是问题表现。



丰田皇冠陆放、宝马 X3、汉兰达和艾瑞泽 8 是车身电气类问题投诉最多的车型。车机故障和仪表盘开裂是典型问题。两款丰田车型车机无法升级、宝马 X3 车机减配、艾瑞泽 8 门窗漏风是主要问题表现。皇冠陆放、极氪 001 和汉兰达是服务类投诉最多的三款车型。上述三款车身的电气类问题引发了车主对其服务的投诉。发动机投诉方面，汉兰达、皇冠陆放和飞度被投诉最多，丰田两车的发动机噪音大、飞度发动机冷启动异响本月又遭到了部分车型的投诉。



整体来看，由于节后人们出行极具增加，更多的汽车产品质量问题也暴露出来，反映在了本月投诉指数大幅攀升之上。皇冠陆放、汉兰达以及宝马 X3 和宝马 5 系的车机问题投诉声量进一步扩大。与此同时，本月多款新车还出现了新的集中投诉。艾瑞泽 8、名爵 HS、铃木维特拉再次推高了投诉指数。

本月投诉依然以服务 and 车身及电气类问题为主，三年内的新车投诉占比依然接近 70%，老车型投诉比例也有所上升。丰田和宝马仍然是被投诉最多的品牌。

**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：**2023.2.1-2023.2.28

**制作单位：**汽车门网·数据部