

2023年3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3月的国内汽车质量投诉指数分析报告。3月份，汽车门网整体投诉指数达到了8857.45，环比下降了15.9%，同比上涨了32.1%。随着车主出行的增多，更多的车辆问题也被暴露出来。

本月，共123家车企上榜，比上月新增3家。TOP10榜单中，4家合资车企上榜，6家自主车企上榜。“南北丰田”继续霸榜，投诉指数远高于其他上榜车企。遭遇集中投诉的长安深蓝和长安汽车突然蹿升至三四位。本月，车机故障依然是被投诉最多的问题，仪表台老化开裂、配置与官宣不符等问题也是主要槽点。

投诉总结发现：

一、从投诉品牌来看，3月份投诉榜单TOP10的多数品牌投诉指数均大幅下降。其中，丰田品牌继续高居投诉品牌榜首，仪表台开裂投诉不减的同时，倒车影像模糊、车机无法升级等问题又遭遇了大面积投诉。本月，长安深蓝突然蹿升至第三位，虚假宣传和车身异响等问题招致了众多用户的不满。

二、从投诉车企来看，近几个月来投诉一直居高不下的“南北丰田”依然霸榜，投诉指数远超其他车企。遭遇集中投诉的长安深蓝和长安汽车分列三四，华晨宝马顺势降至第五位。TOP10榜单中，合资车企和自主车企六四开，入围TOP10的车企投诉指数环比都大幅下降。长安深蓝成为本月投诉上浮最大的车企。

三、从车系来看，中、日、德依然排名前三，合计投诉占比接近90%。保有量最大的中国车依然位居投诉榜首。突然“暴雷”的长安深蓝是被投诉最多的中国本土车企，奇瑞、吉利、长城、比亚迪等厂商也都是中国车投诉的主要贡献者。日系车仍然排在第二位，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、奥迪和大众仍然主要投诉对象。其中宝马的车机减配、奥迪备用钥匙不交付都是典型投诉问题。

四、从细分车型来看，SUV依然是投诉问题最多的车型，投诉占比达到了一半。皇冠陆放、汉兰达、宝马X3、沃尔沃XC60是被投诉最多的SUV车型。中型车投诉指数超过紧凑型车排在第二，锐志、凯美瑞等车型投诉依然居高不下，遭遇集中投诉的长安深蓝SL03进一步推高了中型车的投诉指数。紧凑型车顺势滑落到第三位，已知问题不断的卡罗拉和遭遇集中投诉的艾瑞泽8是主要槽点。

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，投诉指数占比达到了31%。本月突然遭遇集中投诉的深蓝SL03是2022款被投诉最多的车型，虚假宣传和车身异响成了罪魁祸首。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门窗漏风也都是2022款车型的投诉重点。2021款紧随其后，投诉占比达到了22%。皇冠陆放车机无法升级和宝马X3车机减配是两大槽点。六年以上的老车型本月依然排在第三位，皇冠多款車型仪表台老化开裂问题导致老车型的投诉指数居高不下。

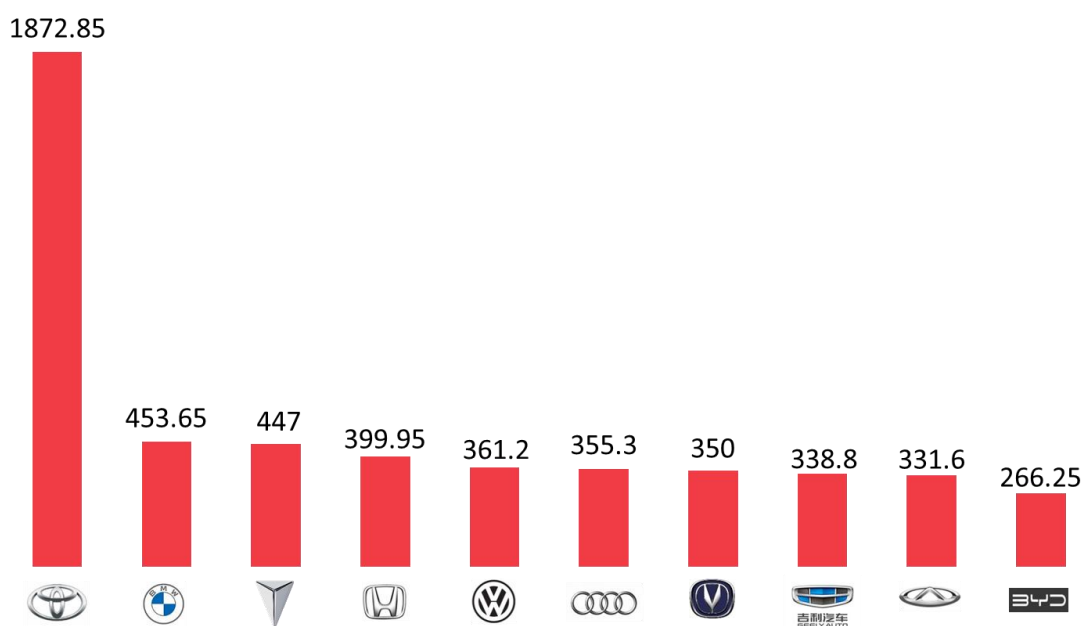
六、从投诉问题来看，3月份，车身电气类问题仍然是本月被投诉最多的问题。皇冠陆放、汉兰达360度影像模糊、深蓝SL03车身异响、锐志等丰田老车仪表台老化等问题的频发导致车身电气类投诉居高不下。服务类投诉排在第二，皇冠陆放车机无法升级、宝马X3

车机减配是服务投诉的主要槽点。其他投诉类别未出现集中投诉。

一 汽车品牌投诉指数分布

3 月份，丰田品牌依然强势“霸榜”，投诉指数远高于其他品牌，皇冠陆放和汉兰达的车机故障和锐志、皇冠等老车型的仪表台老化导致丰田品牌的投诉居高不下。宝马品牌继续位居第二，持续已久的车机减配投诉“维持”着宝马的投诉指数。长安深蓝本月突然蹿升至第三位，集中爆发的虚假宣传和车身异响等问题推高了深蓝的投诉指数。本田和大众分裂四到五位。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。

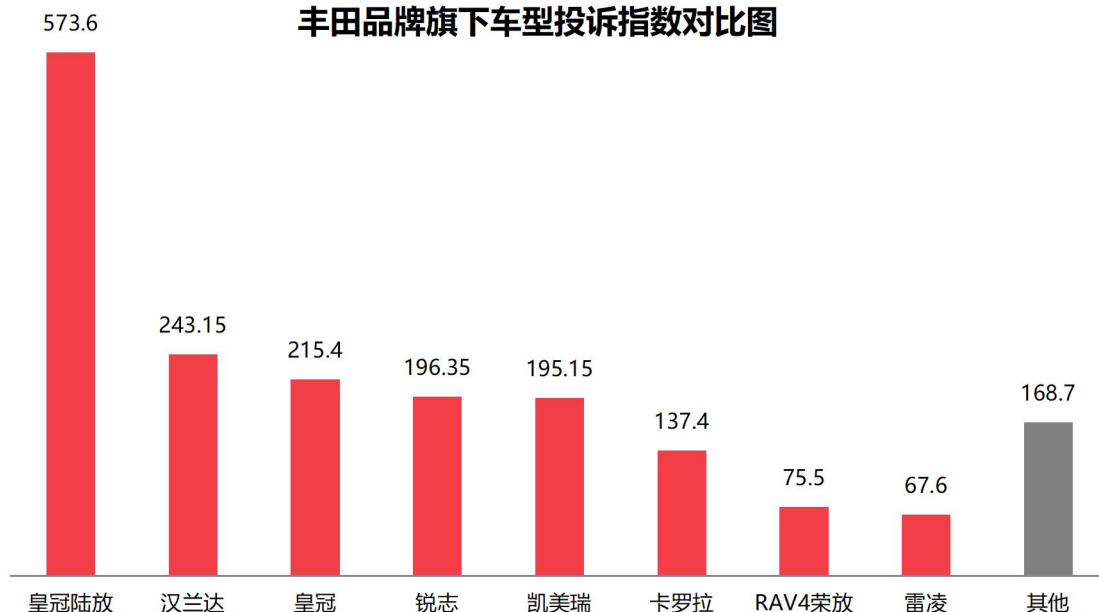
2023年3月汽车投诉品牌分布



(一) 丰田重点投诉车型指数分析

3 月份，丰田品牌的“麻烦”依然不减。仪表台老化开裂问题频发的同时，360 度全景影像模糊、车机无法升级等问题持续高涨。皇冠陆放和汉兰达两款姊妹车仍然是矛盾的集中爆发点。

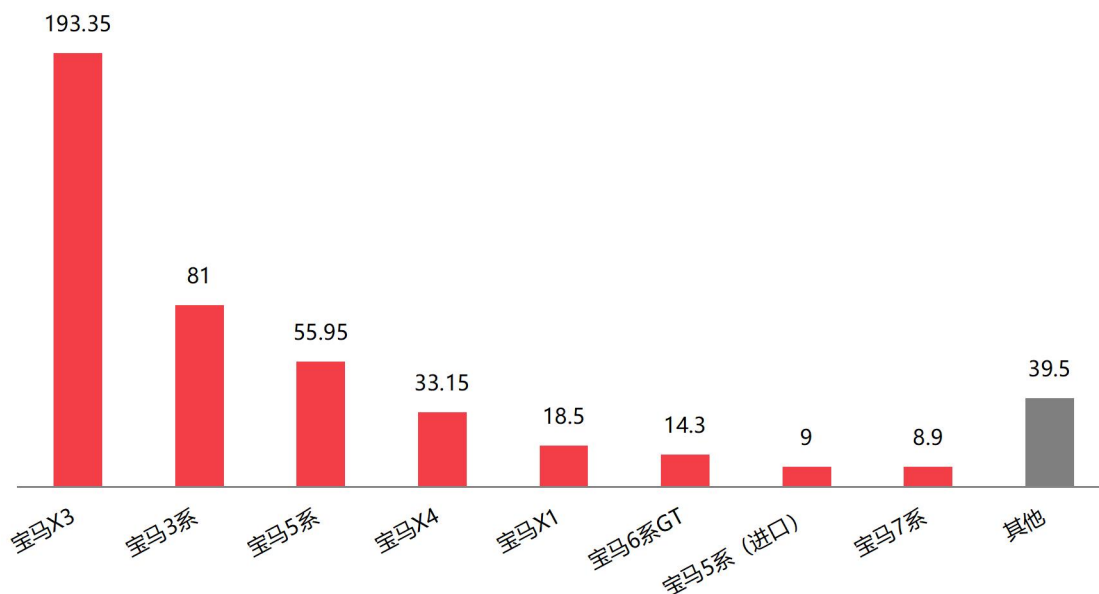
丰田品牌旗下车型投诉指数对比图



(二) 宝马重点投诉车型指数分析

本月，宝马汽车的投诉指数大幅下降，持续多月的车机减配问题仍然是宝马品牌的主要槽点。宝马 X3 和宝马 5 系依然是车主声讨的主要对象。若宝马方面不给出更为合理的补偿方案，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

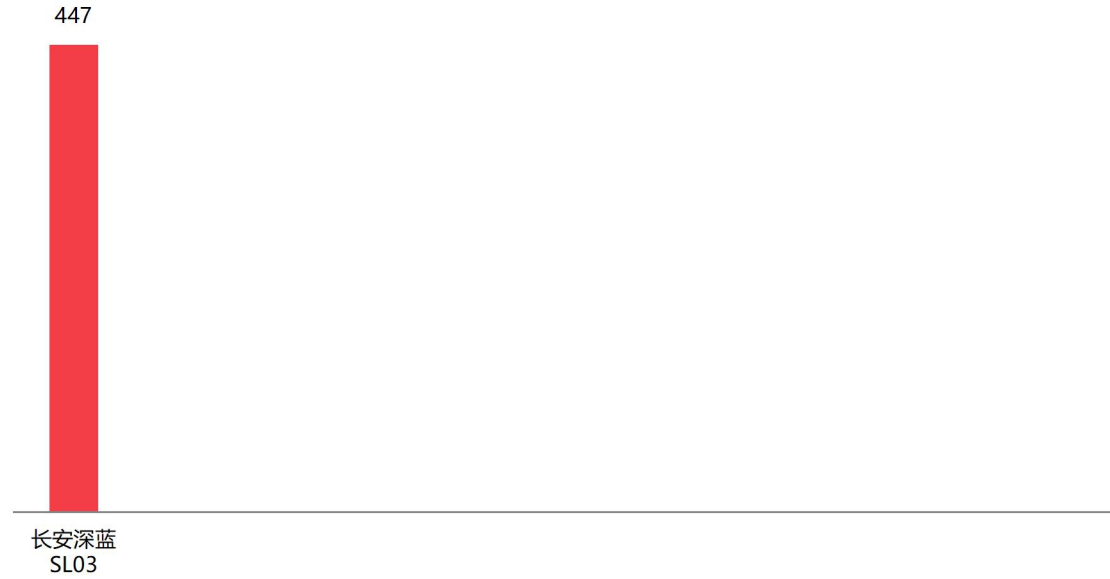


(三) 长安深蓝重点投诉车型指数分析

3月，长安深蓝品牌突然遭到了集中投诉，投诉指数飙升至榜单的第三位。这背后，长安深蓝疑似虚假宣传问题遭到了众多车主的集中吐槽。据车主反馈，深蓝 SL03 官宣的 12G+128G 内存减配为 8G+64G，且车机严重卡顿无法使用。与此同时，深蓝 SL03 官宣的宁德时代电池包也为长安自行安装，续航严重缩水。不仅如此，深蓝 SL03 还存在各种异

响问题。这些问题引发了众多车主的不满，从而进行集中投诉。

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，合资车企投诉指数占比达到了 55%；自主车企的投诉指数占比小幅上升至 42%；进口车企的投诉指数下降至 3%。TOP10 榜单上，6 家自主车企上榜，合资车企占据四席。

合资车企投诉指数居高不下的背后，皇冠陆放和汉兰达 360 影像模糊、车机无法升级，宝马 X3 和宝马 5 系车机减配等问题成了推手。自主车企这边，因减配等问题突遭集中投诉的深蓝 SL03 成为被投诉最多的车型，更改用户权益的极氪 001、门窗漏风的艾瑞泽 8 和续航虚标的星途追风 ET-i 都有很大“贡献”。进口车企本月投诉指数大幅下降，宝马多车的车机减配投诉有所降低。



(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小幅下降，但仍高居投诉榜首。仪表台开裂问题投诉缠身同时，一汽丰田又因皇冠陆放的车机各类故障遭到了集中投诉。排名第二的广汽丰田的投诉指数环比大幅下降，但汉兰达的车机故障和凯美瑞的仪表台老化仍然遭到了车主的围攻。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。



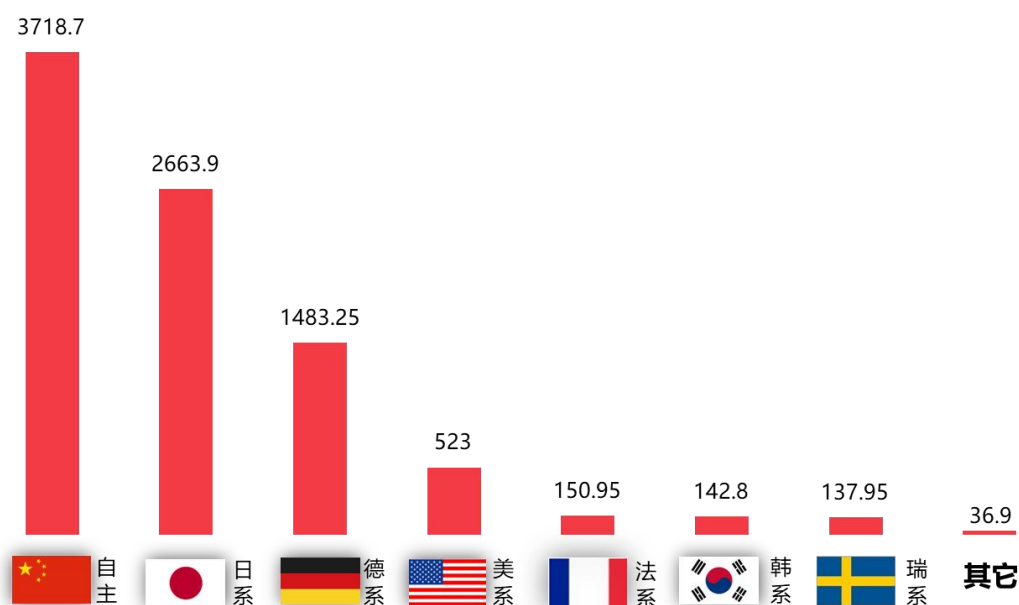
(二) 重点自主车企投诉指数分析

本月，投诉榜单 TOP10 的大部分自主车企投诉指数都一定程度上升。其中，长安深蓝飙升至投诉榜首，车机和电池减配引发了车主的集中投诉。长安汽车紧随其后，一直不让人省心的变速箱变速箱顿挫异响、机电单元故障，发动机漏油和车机卡顿、无法升级等问题都招致了车主的不满。奇瑞汽车排名第三，因门窗漏风问题而集中投诉不减的艾瑞泽 8 成了幕后推手。



三 汽车国别投诉指数分布

3 月份，华系车仍然是被投诉最多的车系。长安深蓝和长安汽车是被投诉最多的华系品牌。两个长安系品牌都遭遇了大规模集中投诉。奇瑞、吉利、长城和比亚迪也是华系车的主要槽点。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，华晨宝马车机减配、一汽奥迪的车机故障和备用钥匙不交付是主要槽点。



从投诉问题来看，深蓝 SL03 的多项减配、极氪 001 更改用户权益、艾瑞泽 8 门窗漏风是华系车投诉集中度问题。同时，车机问题也是中国车普遍都存在的槽点。丰田两款姊妹车的车机故障和多款老车型仪表台是日系车的主要问题。德系车的主要问题依然集中在宝马多车车机减配和奥迪多车车机故障和备用钥匙不交付等问题。

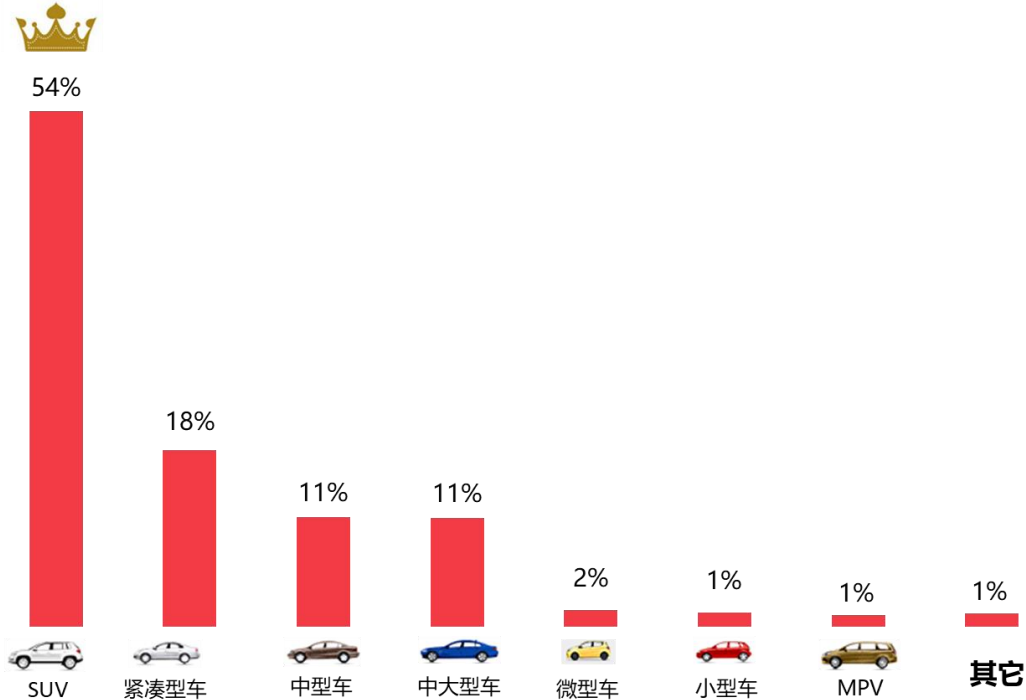
车系	汽车厂商	典型投诉问题
	奇瑞汽车	深蓝 SL03 减配、车身异响
	一汽丰田	皇冠陆放 360 影像模糊、车机无法升级
	华晨宝马	宝马 X3 车机系统功能与宣传不符
	上汽通用	别克凯越仪表台开裂
	东风标致	标致 408 发动机烧机油
	北京现代	索纳塔仪表台老化开裂

四 细分车型投诉指数分布

本月，SUV 车型的投诉指数占比进一步上升 55%。汉兰达和皇冠陆放的 360 影像模糊、车机无法升级问题又遭到了车主的集中吐槽。宝马 X3 的车机减配投诉持续居高不下。此外，

沃尔沃 XC60 的漆面开裂也是 SUV 的主要槽点。

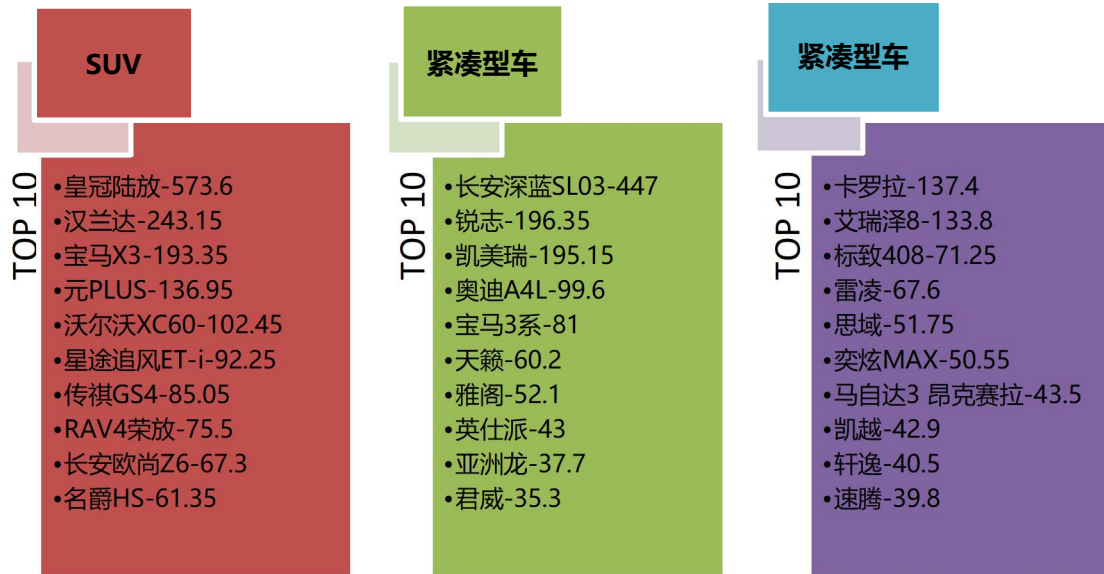
由于深蓝 SL03 遭遇集中投诉, 中型车本月投诉指数超过紧凑型车排在第二。深蓝 SL03 多项减配、车身异响都遭遇大规模集中投诉。紧凑型车排在第三位, 奇瑞艾瑞泽 8 因变速箱机电单元故障和门窗漏风问题遭集中投诉, 以一己之力抬高了紧凑型车的投诉指数。中大型车排名第四, 调整用户订单权益的极氪 001 本月又遭到了车主的投诉。中型车排名第四, 丰田锐志、凯美瑞等车型的仪表台开裂和宝马 3 系车机减配仍然是幕后推手。



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。

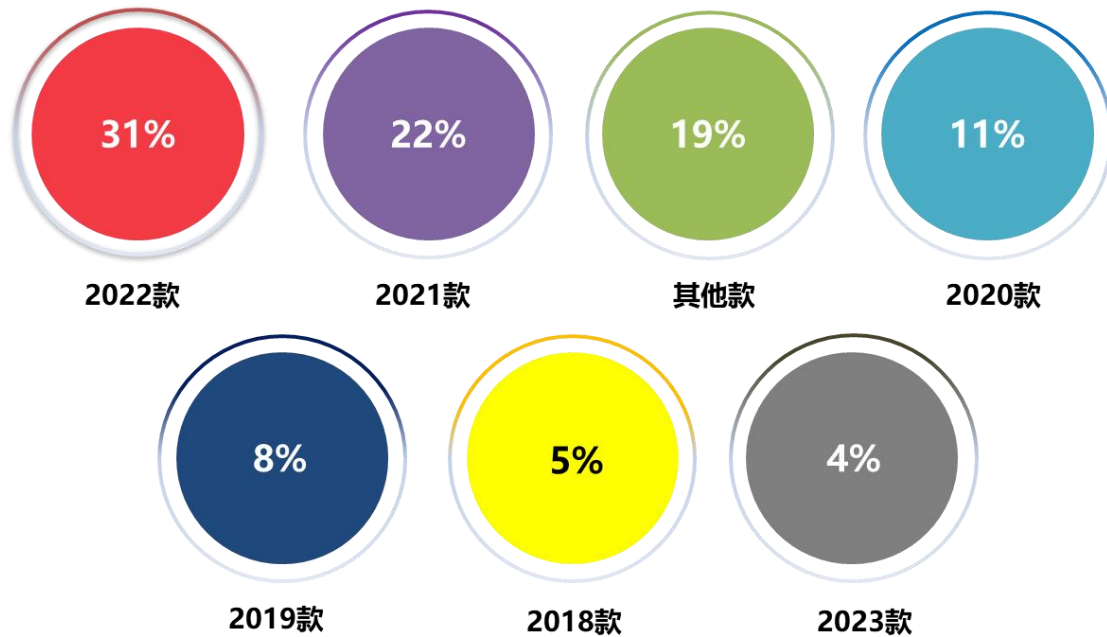
中型车方面, 突然遭遇集中投诉的长安深蓝鹤立鸡群。仪表台开裂问题投诉不断的锐志和凯美瑞紧随其后。备用钥匙不交付问题缠身的奥迪 A4L 排名第四。

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。遭遇集中投诉的艾瑞泽 8 排名第二, 门窗漏风问题招致了车主的不满。标致 408 排名第三, 烧机油问题仍然是主要问题。

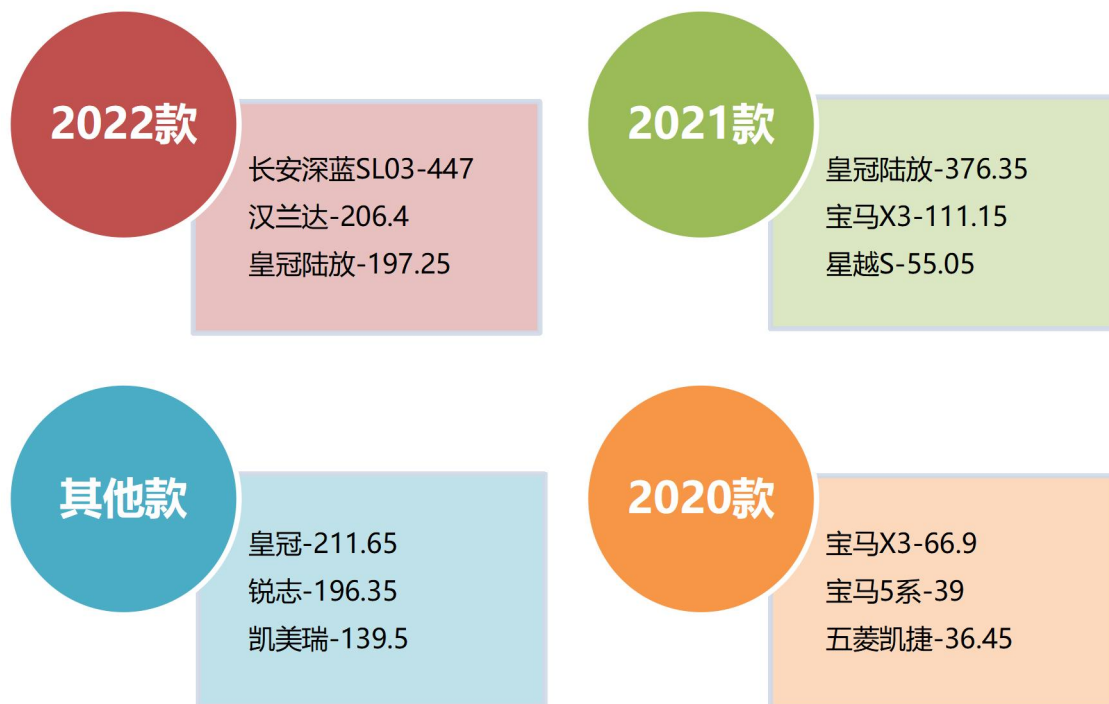


五 车款投诉指数分布

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。深蓝SL03、皇冠陆放和汉兰达是被投诉最多的问题。由于丰田多车仪表盘开裂问题投诉不断，其他款老车型依然排在第三位。本月，2023年车型投诉占比达到了4%，进一步上涨。



3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31%。深蓝SL03减配、皇冠陆放和汉兰达360影像模糊且车机无法升级、极氪001调整订单权益和艾瑞泽8门窗漏风都是主要问题。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仍然是2020款车型的主要问题车型。



六 问题投诉指数分布

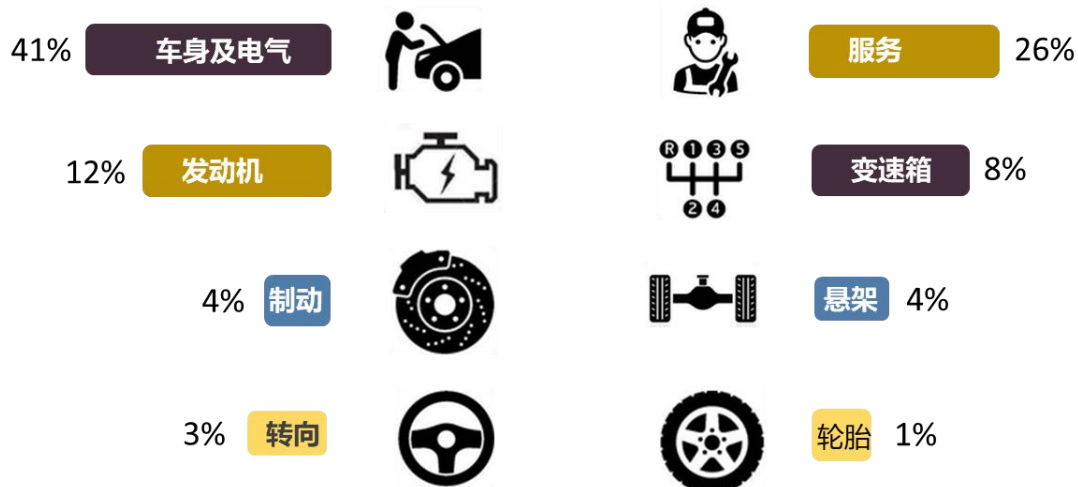
从投诉问题分布来看，车身电气成为本月被投诉最多的问题。深蓝 SL03 车机问题和车身异响问题都遭到集中投诉。丰田成为被投诉最多的品牌，皇冠陆放、汉兰达车机故障，皇冠、锐志和凯美瑞仪表台老化都是典型问题。服务类问题紧随其后，皇冠陆放车机无法升级和宝马 X3 车机减配是两大主要问题。发动机问题排名第三，但问题分布仍然较为广泛，发动机异响、漏油、漏防冻液、发动机无法启动都是问题表现。



丰田皇冠陆放、深蓝 SL03 是车身电气类投诉最多的问题，皇冠、锐志和凯美瑞紧随其后。车机故障和仪表台开裂是车身电气类投诉的典型问题。两款丰田车型车机故障、多款皇冠老车仪表台开裂和艾瑞泽 8 门窗漏风是主要问题表现。

皇冠陆放和宝马 X3 是服务类投诉最多的车型。皇冠陆放车机无法升级和宝马 X3 车

机减配是两大主要问题。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，而突然遭遇的集中投诉的长安深蓝 SL03、奇瑞艾瑞泽 8 进一步推高了 3 月份的整体投诉指数。

3 月份，车机问题仍然是投诉集中度最高的问题。深蓝 SL03 车机减配和车机卡顿、皇冠陆放、汉兰达车机卡顿和无法升级、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，本月还出现了很多集中投诉。艾瑞泽 8、极氪 001、沃尔沃 XC60 都招致了车主的不满。

本月投诉依然以车身及电气类和服务问题为主，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。丰田仍然是被投诉最多的品牌，长安深蓝紧随其后。

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：2023.3.1-2023.3.31

制作单位：汽车门网·数据部