

2023年5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5月的国内汽车质量投诉指数分析报告。5月份，汽车门网整体投诉指数达到了12479.6，环比上升了27.4%。降价促销引发了很多新购不久车主的不满，导致投诉指数大幅上升。

本月，共有124家车企登上本月投诉榜单，比上月减少了4家。本月TOP10榜单中，自主车企和合资车企各占5家。本月入围投诉榜TOP10的多数车企投诉指数均出现了下降。从投诉问题来看，价格变动问题成了车主的集中吐槽对象，仪表台老化开裂和车机问题也依然是典型投诉表现。

投诉总结发现：

一、从投诉品牌来看，5月份投诉榜单TOP10合资自主各占五家，但自主品牌投诉指数远高于合资品牌。5月份，投诉突然激增的比亚迪强势“登顶”，投诉指数鹤立鸡群，比亚迪海豹的车身生锈和降价遭到了车主的不满。此前一直霸榜的丰田品牌“黯然”退居第二，车机卡顿/无法升级和仪表台开裂问题仍是主要问题。长安汽车排名第三，同样因降价问题遭到了集中投诉。

二、从投诉车企来看，自主车企投诉指数占比达到了66%，份额大幅上升了14%；合资车企投诉指数占比下降至32%；进口车企的投诉指数下降至2%。这背后，一方面，比亚迪和长安遭集中投诉导致自主车企的投诉指数大幅上升。另一方面，“南北丰田”、华晨宝马等投诉大户投诉指数都显著减少。自主和合资车企的投诉指数占比此消彼长。

三、从车系来看，华系车仍然是被投诉最多的车系。比亚迪汽车是被投诉最多的华系品牌，比亚迪海豹、比亚迪汉、比亚迪海豚、元PLUS等热销车都是主要投诉车型。长安汽车紧随其后，欧尚Z6、长安UNI-K等车型也收到了很多投诉。价格变动、车身生锈是两大主要槽点。日系车本月排名第二，丰田仍是被投诉最多的品牌，仪表台开裂和车机卡顿无法升级是两大槽点。德系车排名第三，宝马车机减配、大众变速箱电控单元故障都是典型问题。

四、从细分车型来看，中型车超过一直霸榜的SUV排名投诉榜首，比亚迪海豹以一己之力推高了中型车的整体投诉指数。SUV退居第二，一直投诉不断的丰田皇冠陆放仍是被投诉最多的SUV车型，因降价而遭遇集中投诉的比亚迪元PLUS和欧尚Z6紧随其后。紧凑型车排名第三，标致408高居紧凑型车投诉榜首，“保价不保”再次招致了车主不满。

五、从投诉车款来看，2022款车型是5月投诉的集中爆发点，比亚迪多款新车、标致408和长安欧尚Z6等车型都因价格问题招致车主不满。2021款车型紧随其后，多款车机车机卡顿无法升级、配置与官宣不符、漆面起泡开裂等问题都是主要吐槽对象。

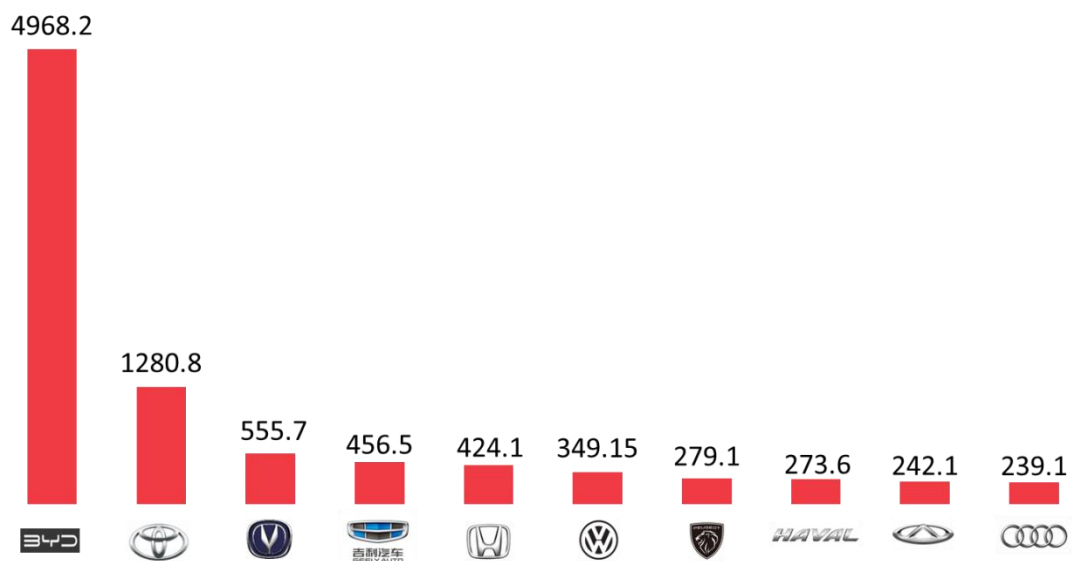
六、从投诉问题来看，车身电气仍然是本月被投诉最多的问题。因比亚迪海豹车身生锈问题遭遇集中投诉，让原本就一直高居榜首的车身电气类问题投诉进一步升高。服务类问题紧随其后，比亚迪多车降价、标致408保价问题导致服务类投诉同样陡然上升。发动机问题排名第三，发动机烧机油、漏油、抖动、异响、漏液都有很多投诉案例。

一 汽车品牌投诉指数分布

5 月份，销量一直霸榜的比亚迪 5 月冲上了投诉榜首。近来大米那几爆发的车身生锈和降价问题引发了车主们的不满，导致比亚迪出现了集中投诉。此前一直“霸榜”的丰田汽车退居第二，车机卡顿/无法升级和仪表台老化开裂问题仍是主要问题。长安汽车排名第三，同样因降价问题遭到了集中投诉。

5 月份的投诉品牌 TOP10 中，本土品牌和海外品牌各占五席，但在比亚迪和长安等品牌投诉激增之下，本土品牌的投诉指数显著高于海外品牌。

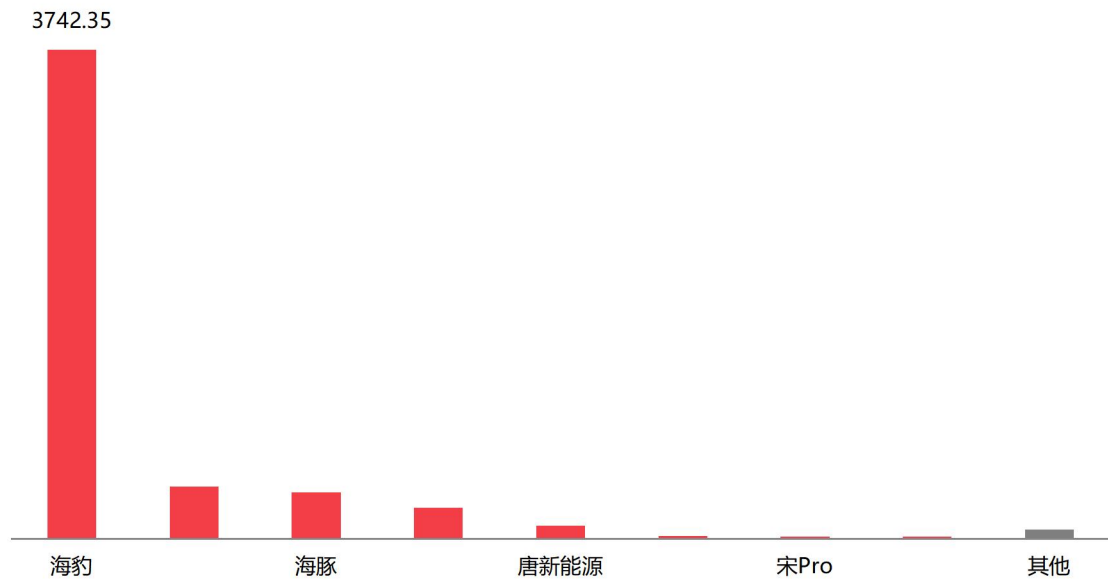
2023年5月汽车投诉品牌分布



(一) 比亚迪重点投诉车型分析

5 月，此前一直不显山露水的比亚迪突然蹿升至投诉榜首。比亚迪海豹等车型遭遇集中投诉成了主要推手，同样因降价引发车主集中投诉的比亚迪海豚、比亚迪汉、比亚迪元 PLUS 等热销车起到了“助攻”作用。需要指出的是，时下降价已经成为车企增强市场竞争力的主要手段。在这种情况下，还希望理性看待这个问题。

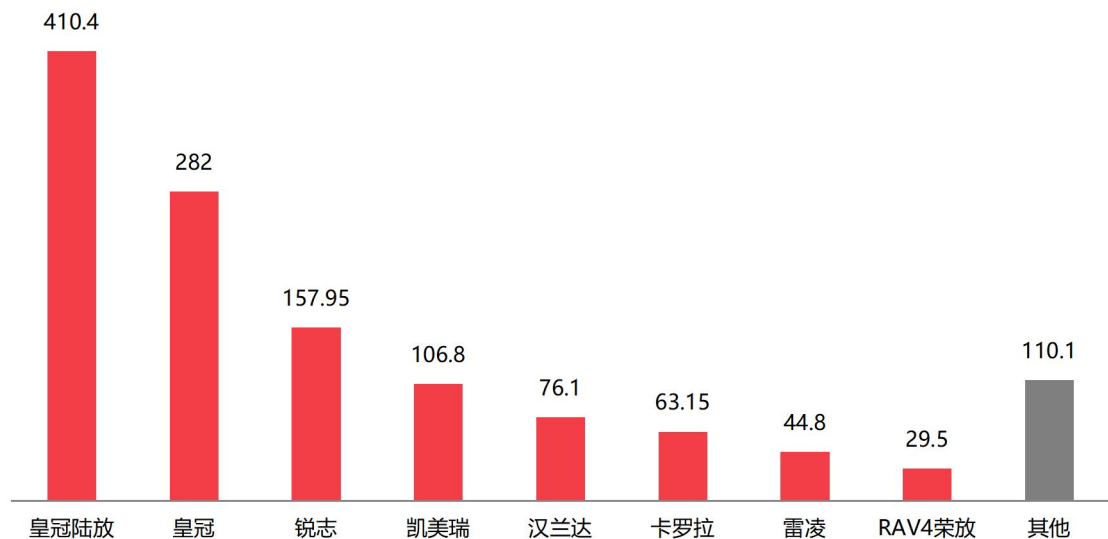
比亚迪旗下车型投诉指数对比图



(二) 丰田重点投诉车型指数分析

5 月份，丰田依旧面临各种质量问题的轮番轰炸，多款老车型仪表台老化开裂痼疾难消时，车机系统老化无法 OTA 升级问题成了近几个月来丰田的新槽点。深受车机问题之苦的皇冠陆放高居榜首，一直被吐槽仪表台老化问题的皇冠、锐志、凯美瑞紧随其后。一汽丰田的投诉指数明显高于广汽丰田。

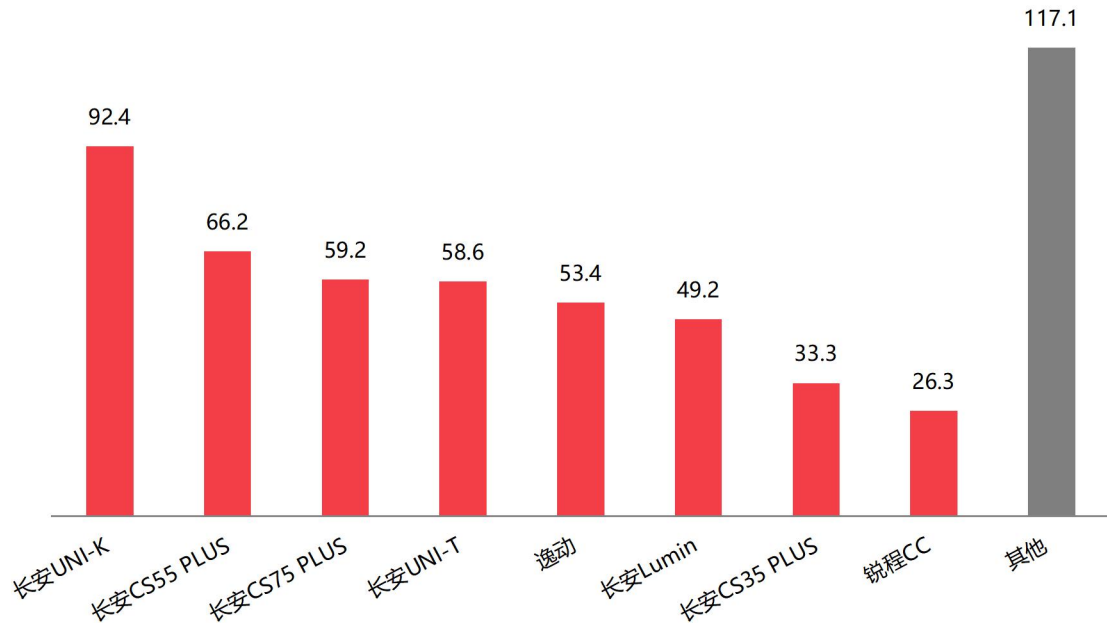
丰田旗下车型投诉指数对比图



(三) 长安汽车重点投诉车型指数分析

上月排名榜首的长安汽车本月下降至榜单第三位，投诉指数下降了四成。本月，长安汽车多个品牌多款车机的车机问题再次遭到了集中投诉。长安 UNI-K、长安 CS55 PLUS 是主要爆点。与此同时，长安系部分车型海因降价优惠促销而招致了很多提车不久的车主吐槽。

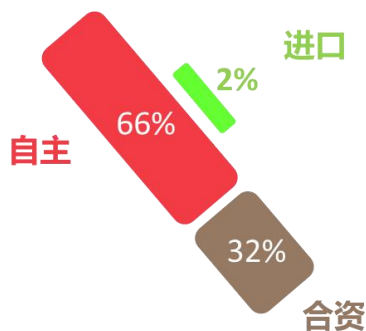
长安汽车旗下车型投诉指数对比图



二 车企类别投诉指数分布

本月，自主车企投诉指数占比达到了66%；合资车企投诉指数占比下降至32%；进口车企的投诉指数下降至2%。TOP10榜单上，自主车企和合资车企各占五席，但自主车企的投诉指数远高于合资车企。

这背后，一方面，比亚迪和长安遭集中投诉导致自主车企的投诉指数大幅上升。另一方面，“南北丰田”、华晨宝马等投诉大户投诉指数都显著减少。自主和合资车企的投诉指数占比此消彼长。而进口车方面，投诉指数占比小幅下降了1%，宝马依旧是进口车的投诉主力。



类别	投诉指数	占比
自主	8163.75	66%
进口	283.5	2%
合资	4032.35	32%

(一) 重点合资车企投诉指数分析

5月份，一汽丰田再次毫无悬念地排名合资车企投诉榜首。仪表台老化开裂和车机系统老化无法升级问题将一汽丰田投诉指数强势维持在高位。东风标致仍然第二，保价政策言而无信再次招致了首批车主的吐槽。广汽丰田排在投诉榜单第三位，凯美瑞仪表台老化开裂和汉兰达车机问题同样找来了车主的不满。



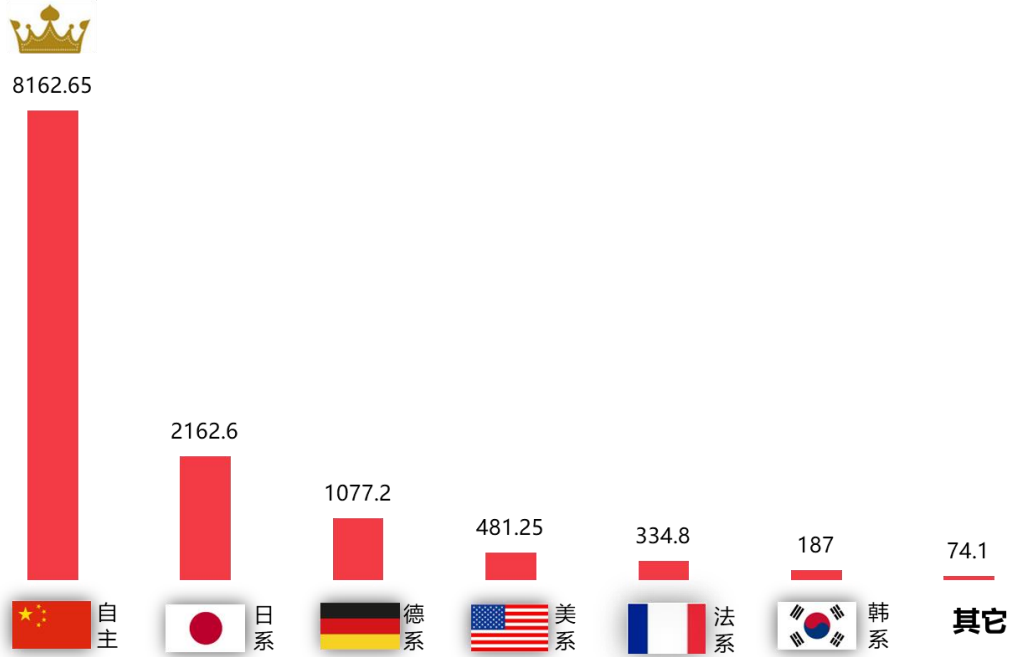
(二) 重点自主车企投诉指数分析

此前排名第三的比亚迪，本月直接蹿升至月度车企投诉榜首。原本就因价格变动让车主颇有微词，比亚迪海豹大规模爆发的车身生锈和降价引发了大量车主的不满，陡然推高了比亚迪的整体投诉指数。上月位居自主车企投诉榜首的长安汽车退居第二，投诉指数大幅下降。不过，长安旗下多车的车机无法升级依然是主要槽点。同时，部分车型的降价也引发了车主的吐槽。吉利汽车排名第三，但没有投诉问题突出的车型。



三 汽车国别投诉指数分布

5 月份，华系车仍然是被投诉最多的车系。比亚迪汽车和长安汽车是被投诉最多的华系车品牌。其中，比亚迪多款热销车因车身生锈和降价问题集体遭遇集中投诉，长安 UNI 系列、CS 系列则陷入了车机卡顿和无法升级的泥潭。日系车本月排名第二，丰田仍然被投诉最多的日系车，仪表台开裂和车机卡顿无法升级是两大槽点。德系车排名第三，奥迪天窗漏水、变速箱顿挫异响和宝马车机减配都是车主吐槽的重点。



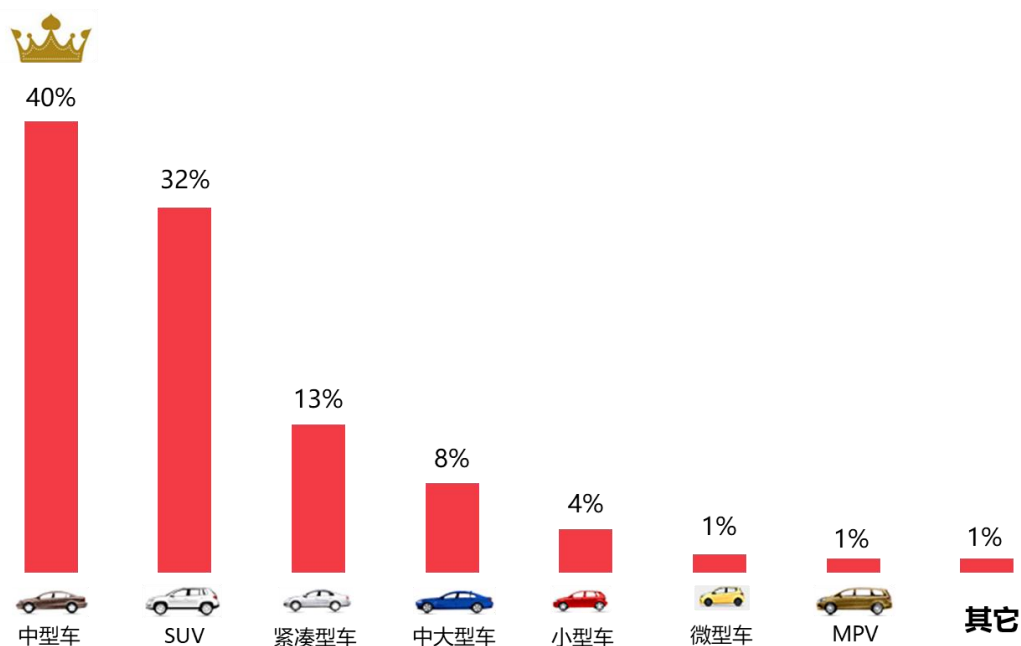
从投诉问题来看，比亚迪多车价格下调长安 UNI 和 CS 系列车机无法升级是中国车的主要投诉问题。丰田仪表台老化开裂和车机无法升级是日系车的两大主要槽点。奥迪天窗漏水、配件不交付和宝马车机减配依然是德系车的主要问题。

车系	汽车厂商	典型投诉问题
	长安汽车	比亚迪多车降价、车身生锈
	一汽丰田	皇冠陆放车机系统老旧无法升级
	一汽奥迪	奥迪 A4L 天窗漏水
	东风标致	标致 408 厂家保价不兑现
	上汽通用别克	凯越中控仪表台脱胶开裂
	北京现代	索纳塔仪表台开裂

四 细分车型投诉指数分布

本月，中型车罕见地超过 SUV 成为投诉指数最高的车型，投诉占比达到了 40%。其中，突发集中投诉的比亚迪海豹以一己之力推高了中型车的整体投诉指数。SUV 退居第二，投诉指数占比大幅下降至 32%。一直投诉不断的丰田皇冠陆放仍是被投诉最多的 SUV 车型，因降价而遭遇集中投诉的比亚迪元 PLUS 和欧尚 Z6 紧随其后。紧凑型车排名第三，投诉指

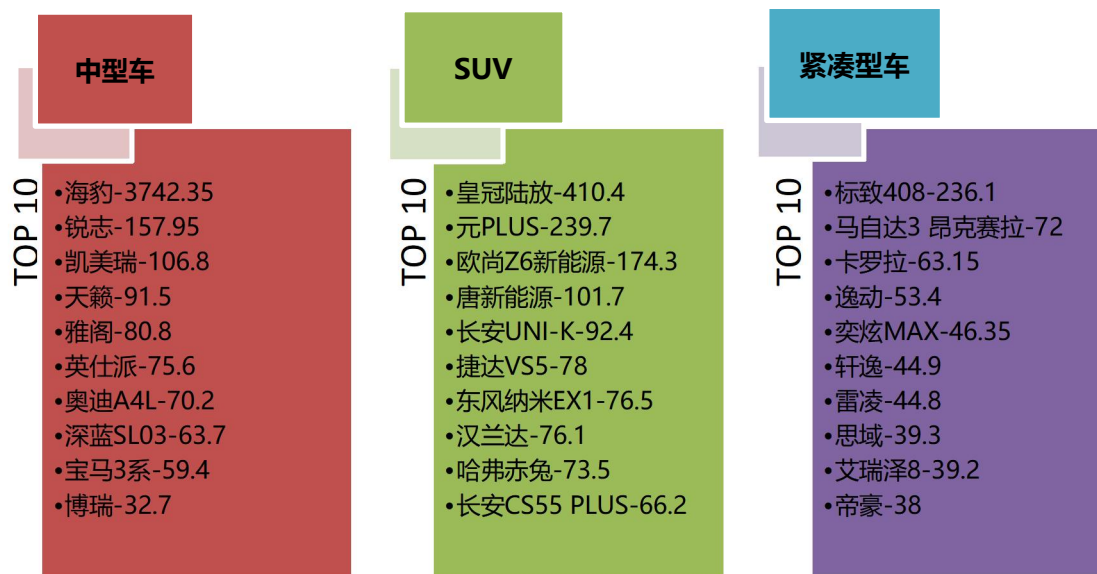
数占比只有 13%，标致 408 高居紧凑型车投诉榜首，“保价不保”再次招致了车主不满。



中型车榜单中，遭遇集中投诉的比亚迪海豹高居第一，车身生锈和降价引发了很多车主的一致不满。锐志、凯美瑞、天籁和雅阁等日系车霸榜中型车投诉榜单，仪表台开裂成了这些车型的主要槽点。

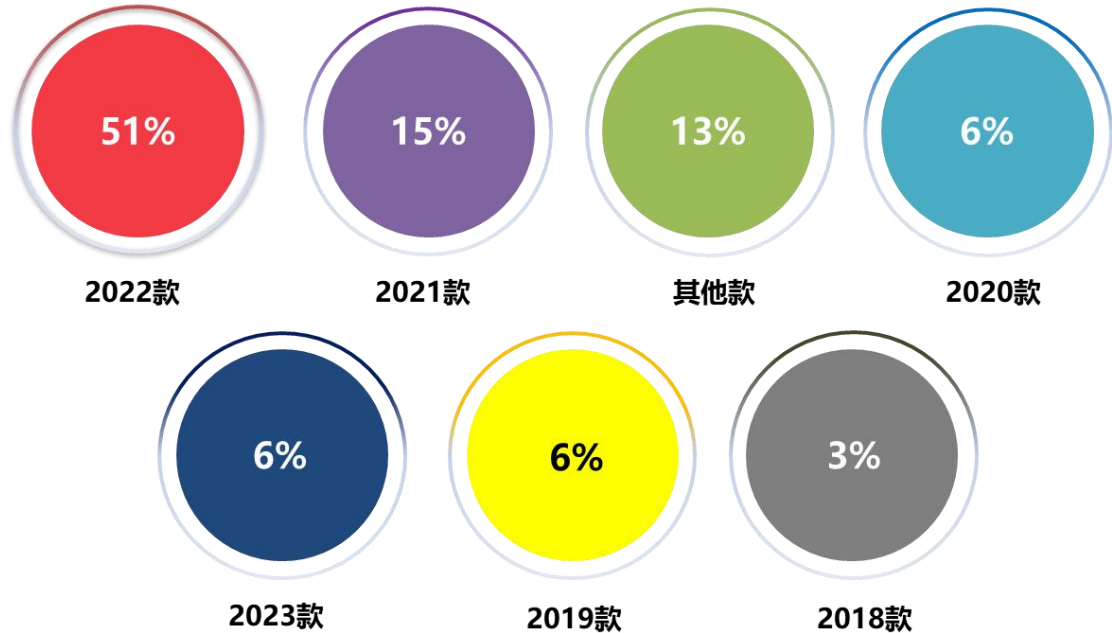
SUV 榜单中，皇冠陆放排名榜首，近来一直投诉不断的车机卡顿无法升级问题本月再次招致了车主的吐槽。元 PLUS 和欧尚 Z6 新能源排名第二，降价引发了购车不久的车主不满。

紧凑车方面，标致 408 继续霸榜。5 月份，标致 408 的保价政策不兑现引发了更多车主的吐槽。马自达 3 昂克克拉紧随其后，中控屏脱胶开裂推高了昂克赛拉的投诉指数。卡罗拉排名第三，仪表台老化开裂仍然困扰着老车主。

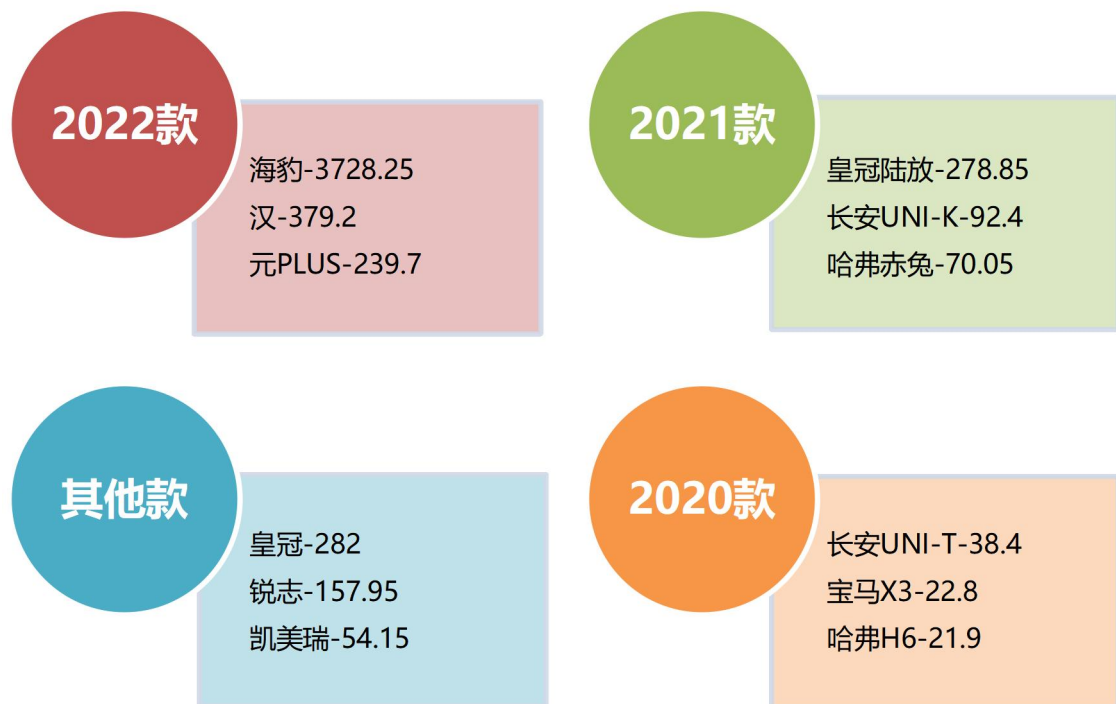


五 车款投诉指数分布

从投诉车款分部来看，本月的投诉指数主要集中于 2022 款和 2021 款等三年内新车，比亚迪海豹、比亚迪元 PLUS、比亚迪汉和皇冠陆放是被投诉最多的车型，其他款老车型排在第三位，仪表台老化开裂问题成了罪魁祸首。



5 月份，2022 款是投诉指数最高的车型，占比高达 51%，比亚迪多车降价和比亚迪海豹车身生锈显著提升了 2022 款车型的投诉指数。2021 款排名第二，投诉占比为 15%。皇冠陆放、长安 UNI-K 和哈弗赤兔是被投诉最多的 2021 款车型，车机卡顿无法升级是主要槽点。其他款车型投诉占达到 13%，投诉车型基本被丰田包场，老生常谈的仪表台老化开裂问题依然是投诉主角。



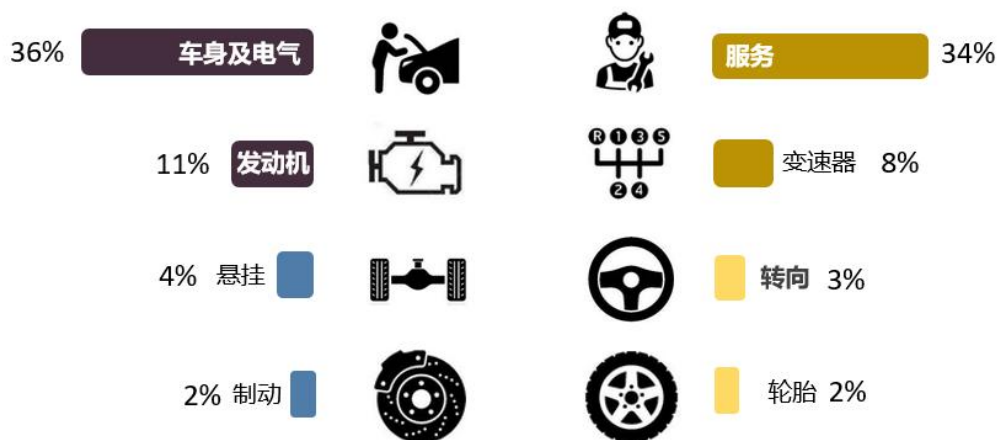
六 问题投诉指数分布

从投诉问题分布来看，车身电气仍然是本月被投诉最多的问题，丰田多款老车型仪表盘开裂投诉居高不下的同时，比亚迪海豹因车身生锈问题进一步推高了车身电气类投诉指数。服务类问题紧随其后，比亚迪海豹、比亚迪元 PLUS 等比亚迪热销车、标致 408 的保价政策不兑现以及长安部分车型降价导致服务类问题同样陡然上升。发动机问题排名第三，槽点依然集中表现在发动机异响、漏油、漏防冻液、发动机无法启动等问题。



本月，丰田皇冠、凯美瑞、卡罗拉等日系车占据半壁江山的车身及电气投诉榜突然强势迎来了比亚迪海豹。因车身生锈被集中投诉，比亚迪海豹几乎将车身电气投诉指数翻了一倍。与此同时，长安 UNI 系列、皇冠陆放等车型的车机卡顿系统无法升级也成了车身电气类投诉的一大槽点。

由于近期多款车都因价格变动招致车主投诉，服务类投诉本月同样大幅上升，比亚迪海豹、元 PLUS、海豚等比亚迪热门车和标致 408 都成了众矢之的。标致 408 发动机烧机油仍然是本月发动机类投诉的主要问题表现。



整体来看，随着汽车科技化属性的增加，关于车机系统等科技配件的投诉越来越多。此外新能源汽车的崛起让原有的汽车价格体系受到冲击，频繁的价格浮动成为常态，但这并不

意味着能都到消费者的认可，因此新能源车降价成为新的投诉点。

5 月份，车辆价格变动问题是投诉集中度最高的问题，海豹为首的比亚迪热销车和标致 408 等车型均因此而招致集中投诉。同时，由于海豹车身生锈和长安多车车机卡顿无法升级问题，车身电气类投诉也是本月的主要槽点。

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：2023.5.1-2023.5.31

制作单位：汽车门网·数据部