

## 2023年6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6月的国内汽车质量投诉指数分析报告。6月份，汽车门网整体投诉指数达到了9932.95，环比下降了20.4%。降价促销引发了很多新购不久车主的不满，在整体投诉指数中占比较大。

本月，共有123家车企登上本月投诉榜单，比上月减少了1家。本月TOP10榜单中，自主车企和合资车企各占五家。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，6月份投诉榜单TOP10自主占六家，合资占四家，且自主品牌投诉指数远高于合资品牌。6月份，投诉突然激增的比亚迪强势“登顶”，投诉指数鹤立鸡群，比亚迪汉的降价使得众多车主不满。丰田品牌退居第二，车机卡顿/无法升级和仪表台开裂问题仍是主要问题。本田品牌升至第三，因轮胎吃磨和发动机异响遭到了集中投诉。

二、从投诉车企来看，自主车企投诉指数占比达到了53.97%，份额下跌了12.03%；合资车企投诉指数占比上升至43.72%；进口车企的投诉指数仍维持在2%左右。这背后，一方面，比亚迪和长安汽车遭集中投诉导致自主车企的投诉指数大幅上升。另一方面，广汽丰田、一汽奥迪、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降价问题和质量问题集体遭遇集中投诉，长安哈弗系列、炮则陷入了车身漆面起泡开裂的泥潭。日系车本月排名第二，丰田仍然是被投诉最多的日系车，仪表台开裂和车机无法升级是两大槽点。德系车排名第三，奥迪备用钥匙未交付和宝马车机减配都是车主吐槽的重点。

四、从细分车型来看，SUV是投诉指数最高的车型，投诉占比达到了36%。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欧尚Z6新能源和比亚迪宋PLUS紧随其后。中大型车排名攀升至第二，投诉指数占比环比暴涨159%。其中，比亚迪汉以一己之力推高了中大型车的整体投诉指数。中型车排名第三，投诉指数占比为17%，海豹和锐志是主要推手。

五、从投诉车款来看，2022款是投诉指数最高的车型，比亚迪多车降价显著提升了2022款车型的投诉指数。其他款排名第二，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。2021款车型投诉占达到15%，车机无法OTA升级是主要槽点。

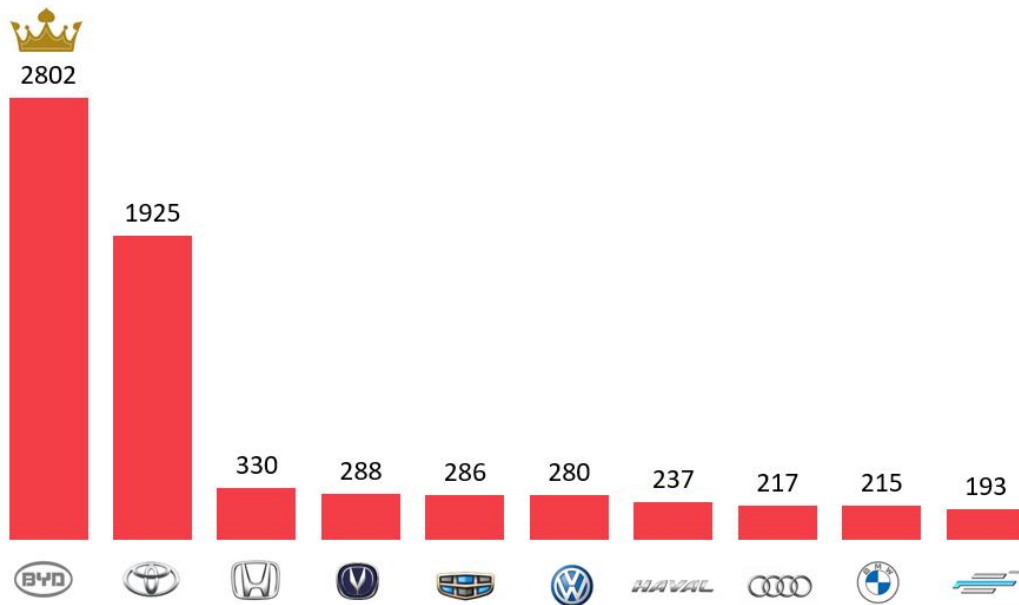
六、从投诉问题来看，车身电气仍然是本月被投诉最多的问题，仪表台老化开裂和车机卡顿黑屏进一步推高了车身电气类投诉指数。服务类问题紧随其后，比亚迪汉、长安欧尚Z6等车型的降价问题，以及宝马车机减配导致服务类问题十分严重。发动机问题排名第三，槽点依然集中表现在发动机烧机油、异响、漏油、无法启动等问题。

## 一 汽车品牌投诉指数分布

6 月份，销量一直霸榜的比亚迪再度冲上了投诉榜首。近来大面积爆发的降价问题和发动机自启问题引发了车主们的不满，导致比亚迪出现了集中投诉。丰田汽车位居第二，仪表台老化开裂和车机无法升级问题仍是主要问题。本田汽车排名第三，后轮吃胎偏磨是它遭到投诉的主因。

6 月份的投诉品牌 TOP10 中，本土品牌占六席，海外品牌占四席，本土品牌的投诉指数明显高于海外品牌。

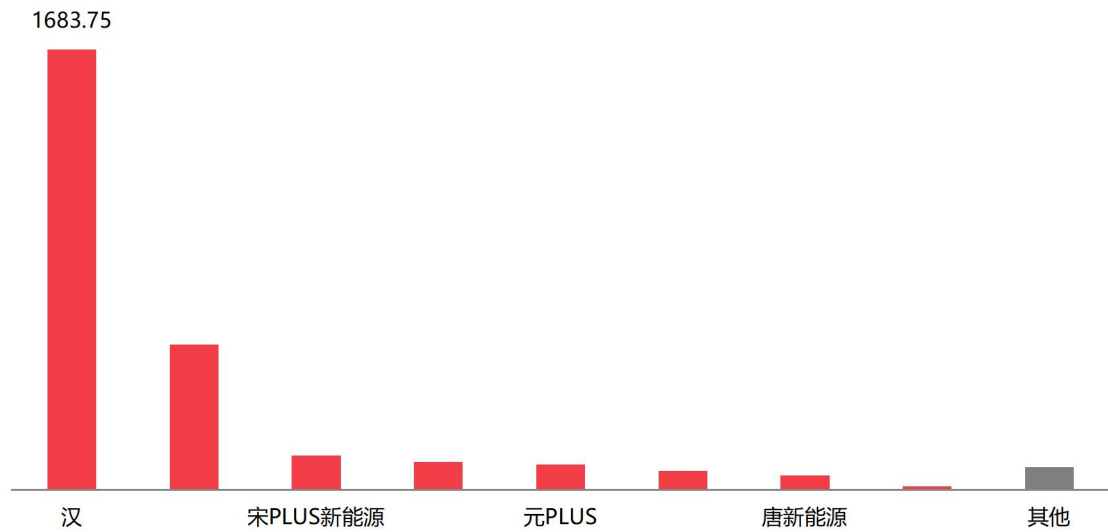
2023年6月汽车投诉品牌分布



### (一) 比亚迪重点投诉车型分析

6 月，比亚迪延续上月之势再登投诉榜首。比亚迪汉因降价问题投诉指数高达 1683.75，是比亚迪投诉指数居高不下的主要推手。另外，比亚迪海豹座椅塌陷、宋 PLUS 新能源发动机自启等也起到了“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。

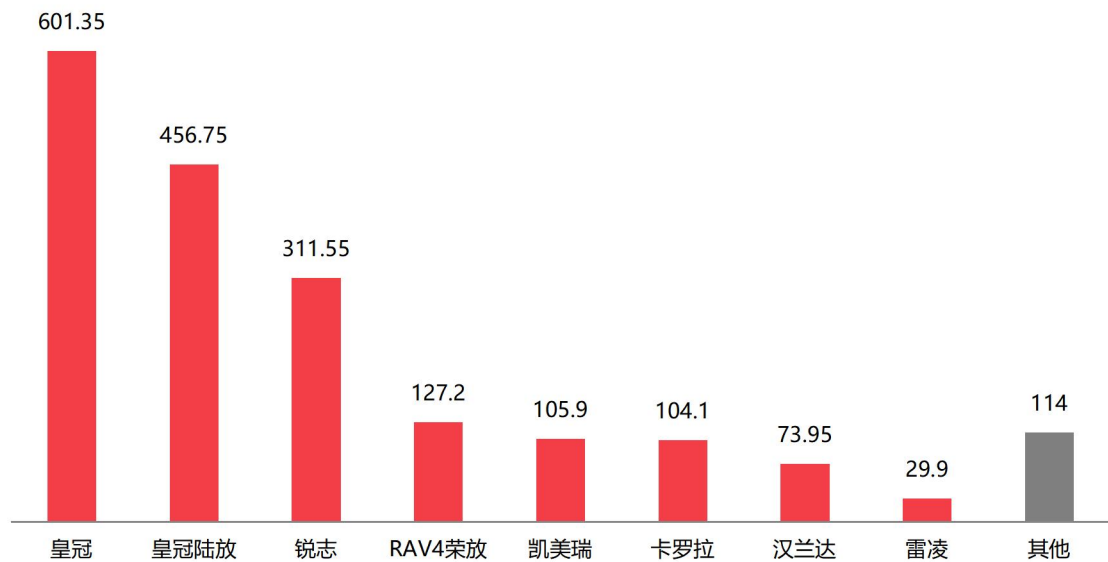
### 比亚迪旗下车型投诉指数对比图



#### (二) 丰田重点投诉车型指数分析

6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，车机系统无法OTA升级问题成了近几个月来丰田的新槽点。皇冠因仪表台老化开裂居于榜首，深受车机问题之苦的皇冠陆放紧随其后，锐志也因仪表台老化开裂收到了集中投诉，RAV4荣放则因怠速时变速箱抖动超过凯美瑞跃居第四。一汽丰田的投诉指数明显高于广汽丰田。

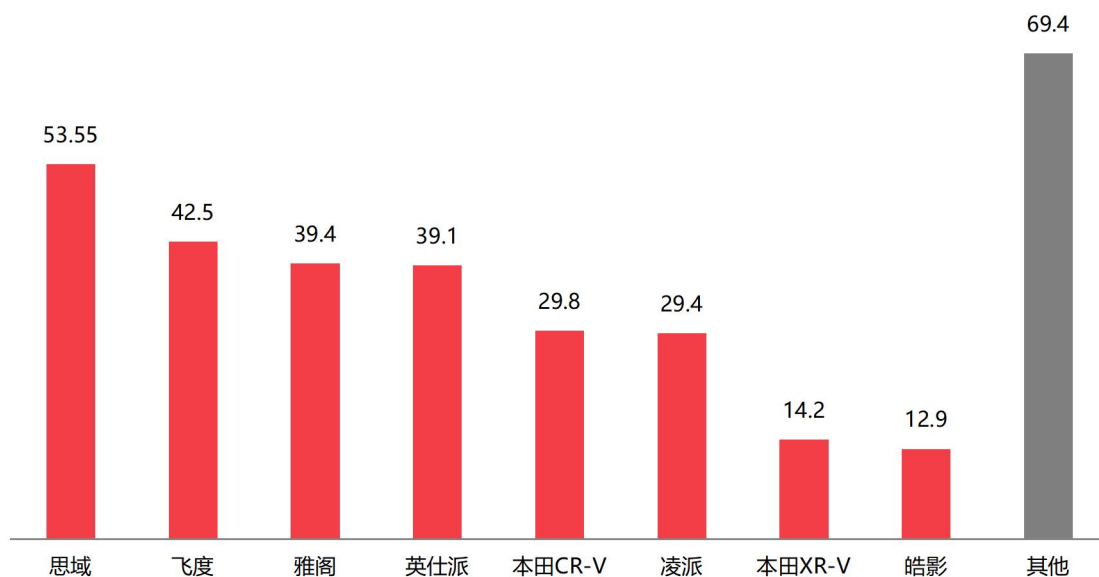
### 丰田旗下车型投诉指数对比图



#### (三) 本田重点投诉车型指数分析

上月排名第五的本田本月上升至榜单第三位，投诉指数并未上升而是下降了四分之一。本月，本田旗下多款车因轮胎吃胎偏磨和发动机异响问题遭到了集中投诉。思域、飞度、雅阁是主要爆点。

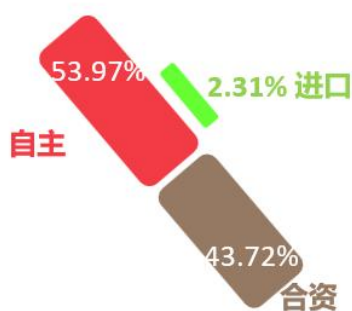
### 本田旗下车型投诉指数对比图



## 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 53.97%；合资车企投诉指数占比上升至 43.72%；进口车企的投诉指数为 2.31%。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，比亚迪和长安汽车遭集中投诉导致自主车企的投诉指数大幅上升。另一方面，广汽丰田、一汽奥迪、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，投诉指数占比基本与上月持平，特斯拉取代宝马成为进口车的投诉主力。



| 类别 | 投诉指数    | 占比     |
|----|---------|--------|
| 合资 | 4342.25 | 53.97% |
| 自主 | 5361.1  | 43.72% |
| 进口 | 229.6   | 2.31%  |

### (一) 重点合资车企投诉指数分析

6 月份，合资车企投诉榜的冠亚军被丰田承包。一汽丰田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无法升级问题将一汽丰田投诉指数强势维持在高位。广汽

丰田排名第二，凯美瑞仪表台老化开裂和汉兰达车机问题再次招致了车主的吐槽。一汽奥迪排在投诉榜单第三位，备用钥匙未交付是投诉“重灾区”。



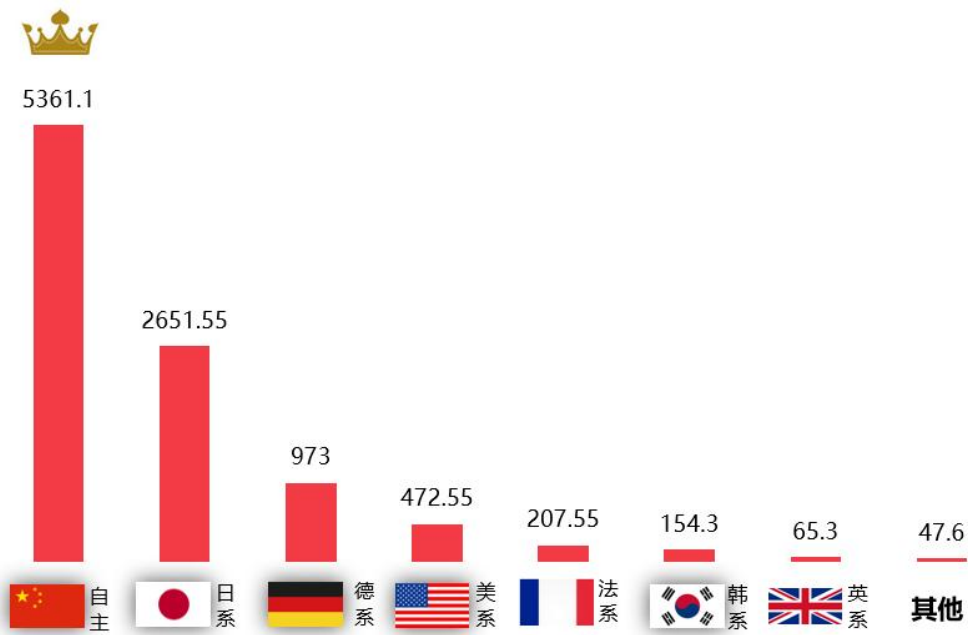
## (二) 重点自主车企投诉指数分析

本月比亚迪再度蝉联月度车企投诉榜首。原本就因热销车型增配降价让车主颇有微词，海豹和宋 PLUS 大规模爆发的座椅塌陷和发动机自启问题更是引发了大量车主的不满，使得比亚迪的整体投诉指数居高不下。上月位居自主车企投诉榜单第二名的长安汽车本月排名不变，但投诉指数大幅下降。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。长城汽车排名第三，哈弗系列车型投诉指数相对较高。



## 三 汽车国别投诉指数分布

6 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降价问题和质量问题集体遭遇集中投诉，长安哈弗系列、炮则陷入了车身漆面起泡开裂的泥潭。日系车本月排名第二，丰田仍然是被投诉最多的日系车，仪表台开裂和车机无法升级是两大槽点。德系车排名第三，奥迪备用钥匙未交付和宝马车机减配都是车主吐槽的重点。



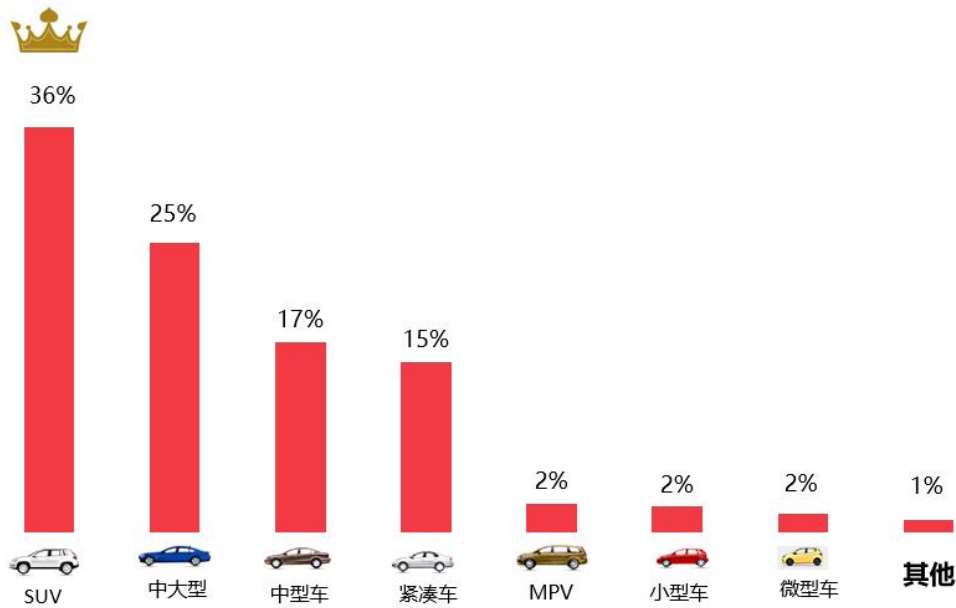
从投诉问题来看，比亚迪多车价格下调、长安哈弗系列车身漆面起泡开裂是中国车的主要投诉问题。丰田仪表台老化开裂和车机无法升级是日系车的两大主要槽点。奥迪配件不交付和宝马车机减配依然是德系车的主要问题。

| 车系 | 汽车厂商   | 典型投诉问题            |
|----|--------|-------------------|
|    | 比亚迪    | 多车降价、宋 PLUS 发动机自启 |
|    | 一汽丰田   | 皇冠、锐志仪表台老化开裂      |
|    | 一汽奥迪   | 奥迪 Q3 备用钥匙未交付     |
|    | 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   | 伊兰特合同不合理 订金不退还    |

#### 四 细分车型投诉指数分布

本月，SUV 是投诉指数最高的车型，投诉占比达到了 36%。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欧尚 Z6 新能源和比亚迪宋 PLUS 紧随其后。中大型车排名攀升至第二，投诉指数占比环比暴涨 159%。其中，比亚迪汉以一己之力推高了中大型车的整体投诉指数。中型车排名第三，投诉指数占比为 17%，

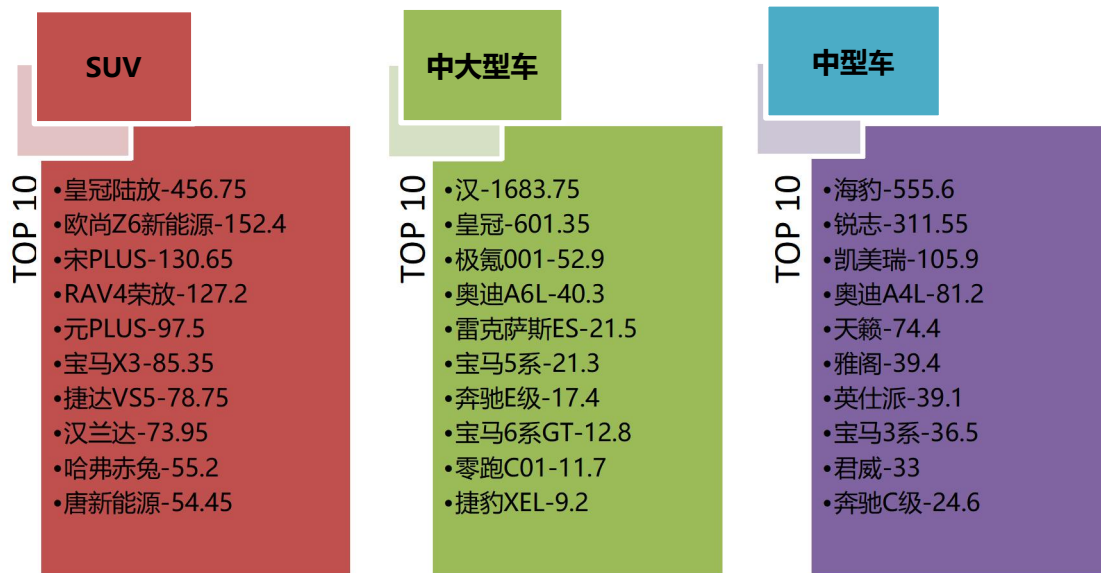
海豹和锐志是主要推手。



SUV 榜单中，开年来持续霸榜的皇冠陆放再次夺冠，车机无法升级问题持续发酵。欧尚 Z6 新能源排名第二，降价引发了购车不久的车主不满。宋 PLUS 排名第三，近期频繁地出现了 Ev 模式下发动机自启的情况。

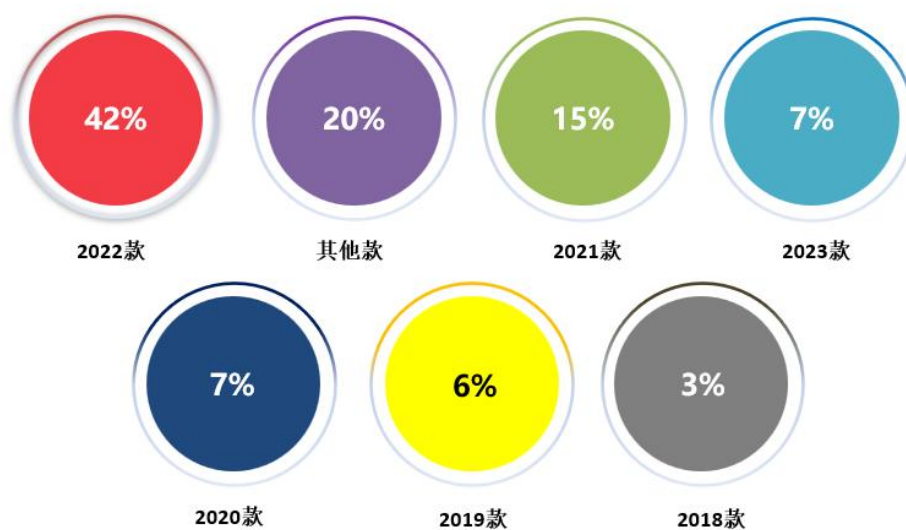
中大型车榜单中，比亚迪汉高居榜首，因增配降价引发的问题招致大量车主投诉。皇冠排名第二，仪表台老化开裂问题持续已久且无相应解决方案。极氪 001 排名第三，承诺不兑现遭到了车主吐槽。

中型车方面，比亚迪海豹位居第一，座椅塌陷和车身生锈是主要槽点。丰田锐志和凯美瑞分列二三名，共同问题都是仪表台老化开裂。

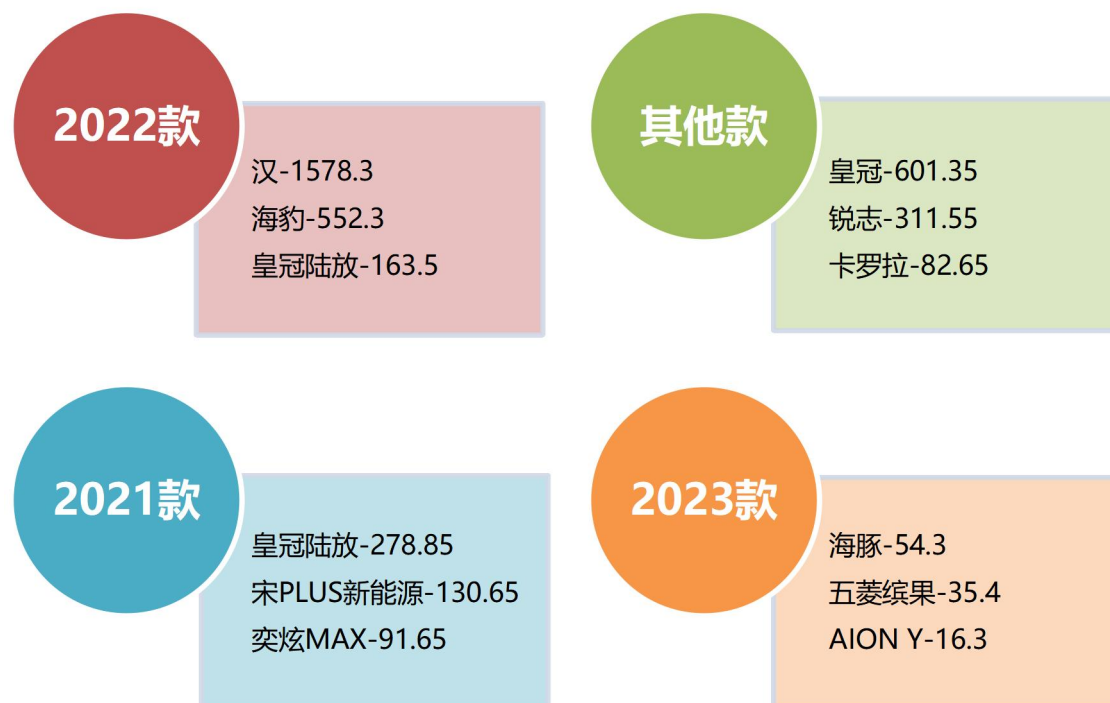


## 五 车款投诉指数分布

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，比亚迪汉、比亚迪海豹、皇冠陆放和宋 PLUS 是被投诉最多的车型。其他款老车型投诉指数也较高，仪表台老化开裂问题成了罪魁祸首。



6 月份，2022 款是投诉指数最高的车型，占比高达 42%，比亚迪多车降价显著提升了 2022 款车型的投诉指数。其他款排名第二，投诉占比为 20%。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。2021 款车型投诉占达到 15%，皇冠陆放、宋 PLUS 新能源和奕炫 MAX 是被投诉最多的 2021 款车型，车机无法 OTA 升级是主要槽点。



## 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台

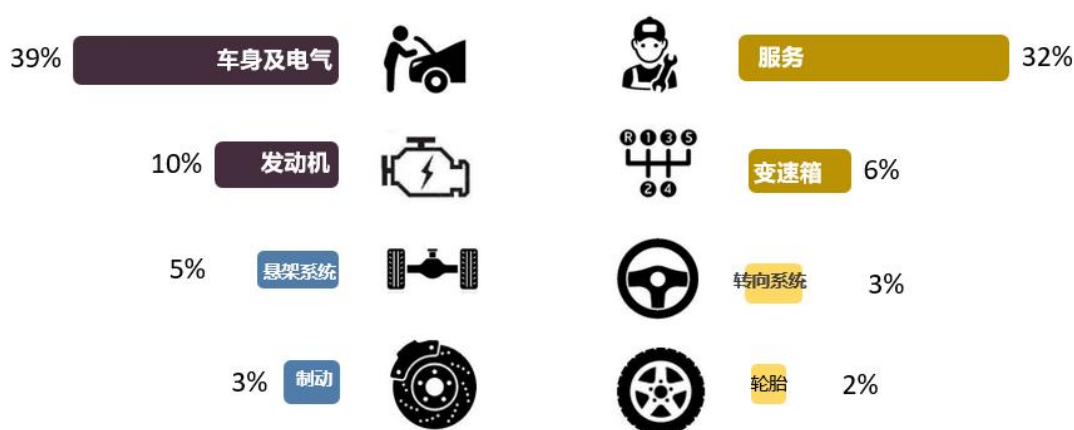


老化开裂投诉居高不下的同时，广汽传祺、比亚迪、长安旗下车型的车机卡顿黑屏问题进一步推高了车身电气类投诉指数。服务类问题紧随其后，比亚迪汉、长安欧尚 Z6 等车型的降价问题，以及宝马车机减配导致服务类问题十分严重。发动机问题排名第三，槽点依然集中在发动机烧机油、异响、漏油、无法启动等问题。



本月，车身及电气投诉榜主要被两大品牌瓜分，一个是占据半壁江山的丰田，问题车型主要包括皇冠、锐志、皇冠陆放、卡罗拉等，另一个是势头正盛的比亚迪，问题车型是比亚迪海豹和汉。仪表盘老化开裂依旧是丰田的“通病”。比亚迪海豹在车身电气类的投诉排名较上月下降了一位，投诉主因依旧是车身生锈、座椅塌陷。与此同时，比亚迪汉也因增配降价问题上升至第三位。

由于近期多款车型都因价格变动招致车主投诉，服务类投诉指数同比大涨，比亚迪汉、海豹等比亚迪热门车和欧尚 Z6 都成了众矢之的。宋 PLUS 新能源取代标致 408 成为了本月发动机类投诉的主要问题车型。



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。

6 月份，车辆价格变动问题是投诉集中度最高的问题，以比亚迪汉为首的热销车和标致

408 等车型均因此而招致集中投诉。同时，由于海豹车身生锈、丰田仪表台老化开裂、长安多车车机无法升级问题，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：**2023.6.1-2023.6.30

**制作单位：**汽车门网·数据部