

2023年7月车企投诉指数排行：车机卖点成车主痛点

近日，汽车门网发布了2023年7月汽车质量投诉指数。7月，汽车门网整体汽车质量累计投诉指数18063.25，环比6月，投诉指数大幅上涨81.85%。

本月，共有126家车企登上投诉榜单，相比上月增加了3家。TOP10榜单中，自主车企和合资车企各占5家。其中，广汽乘用车和腾势汽车是本年度首次上榜，投诉问题多集中在车身电气类问题上。

从投诉反馈来看，车机故障、无法升级、仪表台老化开裂等问题仍持续困扰着不少新老车主。值得注意的是，车机减配问题至今还未解决的华晨宝马再添新病，不少3系车主投诉车辆存在悬架传动轴异响问题。

以下是2023年7月车企投诉指数的具体分析。

2023年7月车企投诉指数排行TOP10				
车型	投诉量		环比	典型投诉问题
	7月	6月		
比亚迪	9971.353	2802.05	255.86%	强制启动发动机、提车后降价
一汽丰田	1936.85	1672.35	15.82%	仪表台老化开裂、车机卡顿/无法升级
长安汽车	416.8	480.6	-13.28%	车机无法升级
广汽乘用车	402.05	67.4	496.51%	车机卡顿/故障、悬架跑偏
华晨宝马	287.6	176.15	63.27%	悬架传动轴异响、车机减配
长城汽车	293.3	334.5	-12.32%	车机卡顿/无法升级、漆面起泡开裂
东风日产	272.9	198.7	37.34%	仪表台老化开裂、空调不制冷
上汽通用别克	250.8	163.65	53.25%	转向卡滞异响、仪表台老化开裂
广汽丰田	241.3	249.05	-3.11%	仪表台老化开裂、车机卡顿/无法升级
腾势汽车	239.65	86.1	178.34%	车载冰箱不制冷

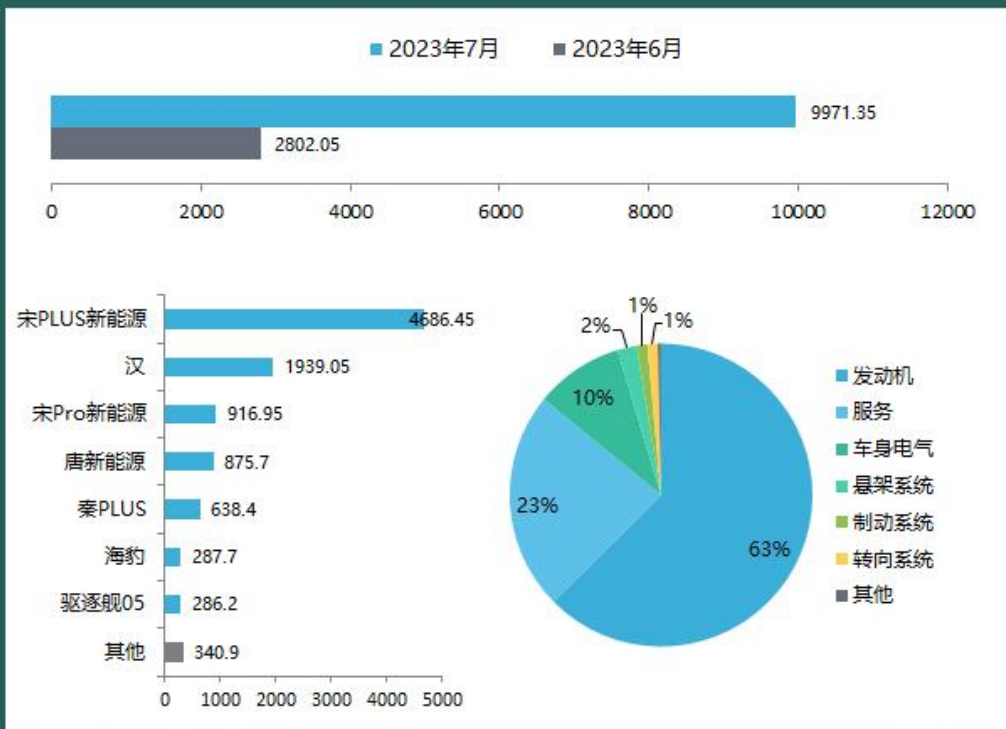
投诉指数计算模型 (QCMS) 汽车门网www.qichemen.com

第一名：比亚迪 投诉指数 9971.35

典型故障：强制启动发动机、提车后降价

汽车质量投诉点评：人红是非多，2023年下半年首月，比亚迪再以超高的绝对优势高居投诉榜榜首。相较前几个月，降价问题的投诉有所减少，更多投诉是来自车主对于发动机问题的投诉。不少车主反映，在EV模式下，混动模式切换故障发动机经常自动启动。该问题出现在长城举报比亚迪事件后，对此也有车主怀疑问题根源在于常压油箱，但这一切也仅仅是车们的猜测。相信比亚迪方面会给出合理的解决方案。

比亚迪投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

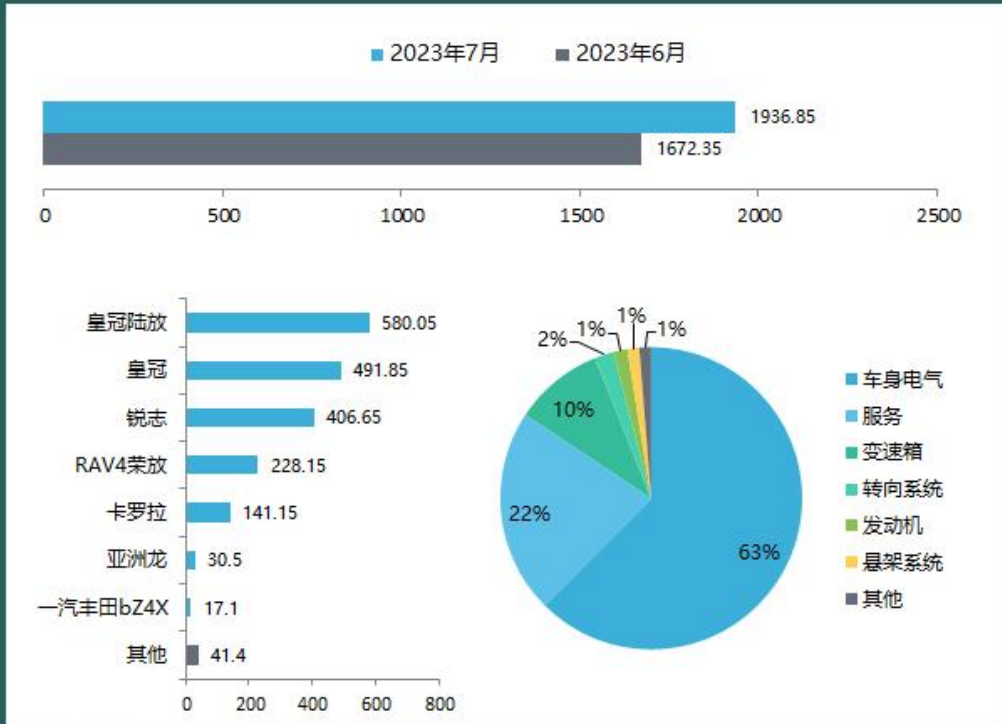
www.qichemen.com

第二名：一汽丰田 投诉指数 1936.85

典型故障：仪表台老化开裂、车机故障/无法升级

汽车质量投诉点评：7月，一汽丰田投诉指数为1936.85，环比上涨15.82%。综合数据来看，一汽丰田的主要投诉问题仍集中在仪表台老化开裂和车机问题这两方面。其中，仪表台老化开裂问题，主要体现在皇冠、卡罗拉、锐志老款车上，问题车型从2004款到2012款都有涉及到；车机卡顿、无法升级等问题则集中体现在皇冠陆放一款车上。

一汽丰田投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

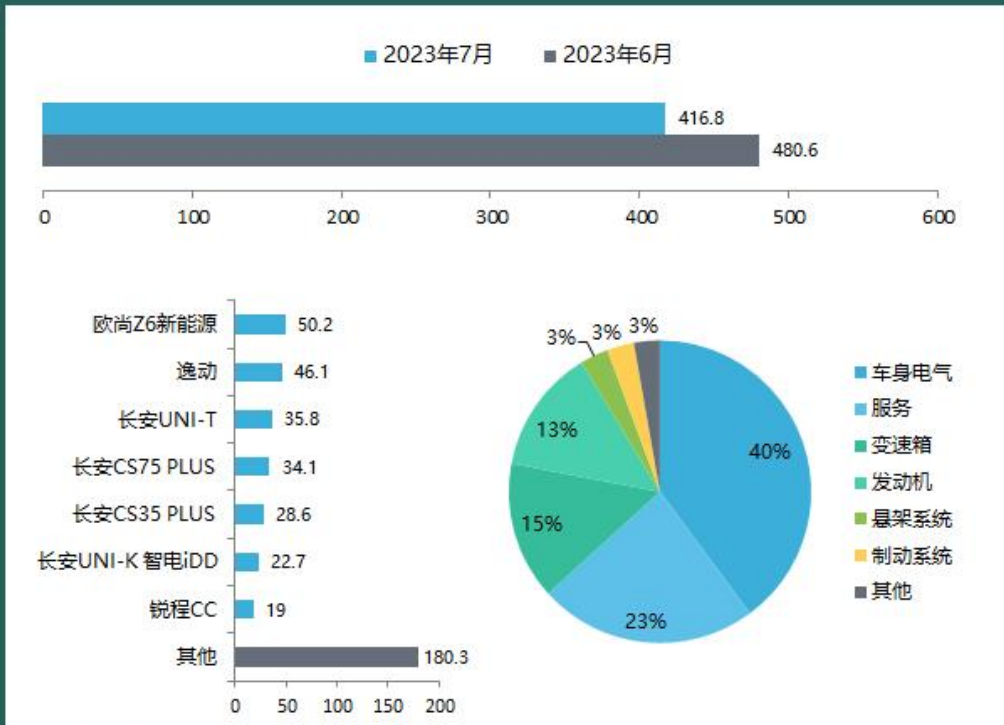
www.qichemen.com

第三名：长安汽车 投诉指数 416.8

典型故障：车机无法升级

汽车质量投诉点评：本月，长安汽车投诉指数为 416.8，位居榜单第三。长安汽车是 TOP5 中唯一投诉指数呈下滑态势的车企，环比上月投诉指数下滑 13.28%，但车机无法升级问题仍困扰不少车主。据车主反馈，在实际用车时并未体验出厂商所宣称 OTA 终身免费升级，车机系统仍处于出厂版本，也因频发车机卡顿、黑屏等问题。

长安汽车投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

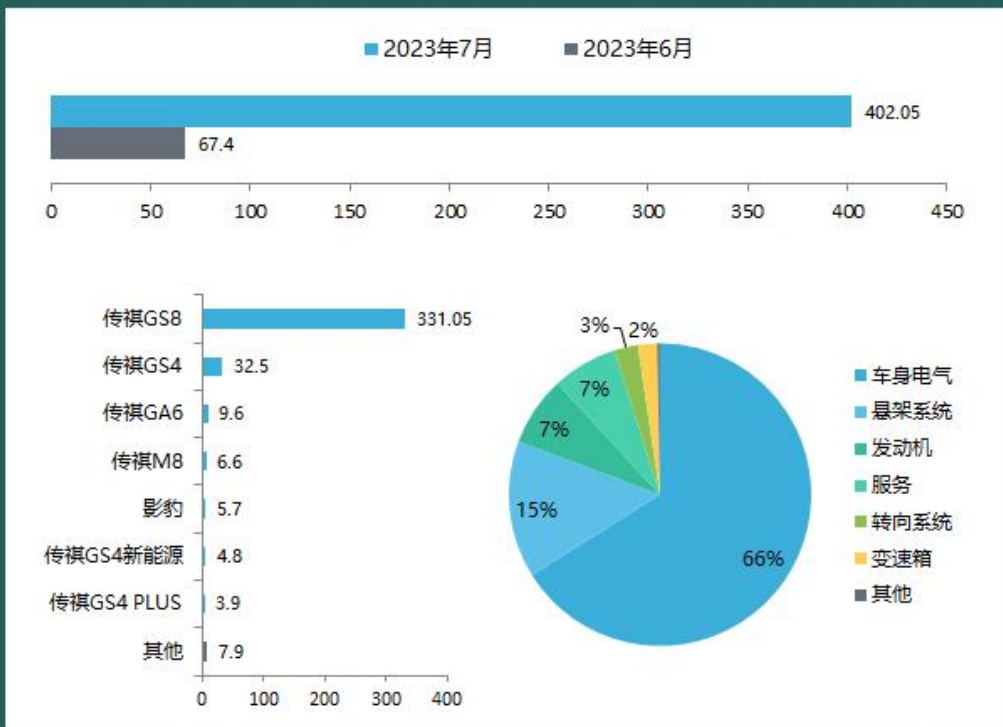
www.qichemen.com

第四名：广汽乘用车 投诉指数 402.05

典型故障：车机故障/无法升级、悬架跑偏

汽车质量投诉点评：广汽乘用车以 496.51%的投诉涨幅空降车企投诉榜 TOP4。这背后，2022 款传祺 GS8 车机故障、无法升级、悬架跑偏问题遭众多车主诟病，同时也是广汽乘用车投诉陡增的罪魁祸首。有车主表示，每天车机都频发卡顿问题，时而出现黑屏问题。在前方没有障碍物时，雷达乱报警。此外，在正常行驶过程中行车轨迹向右偏。十分影响用车体验。

广汽乘用车投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

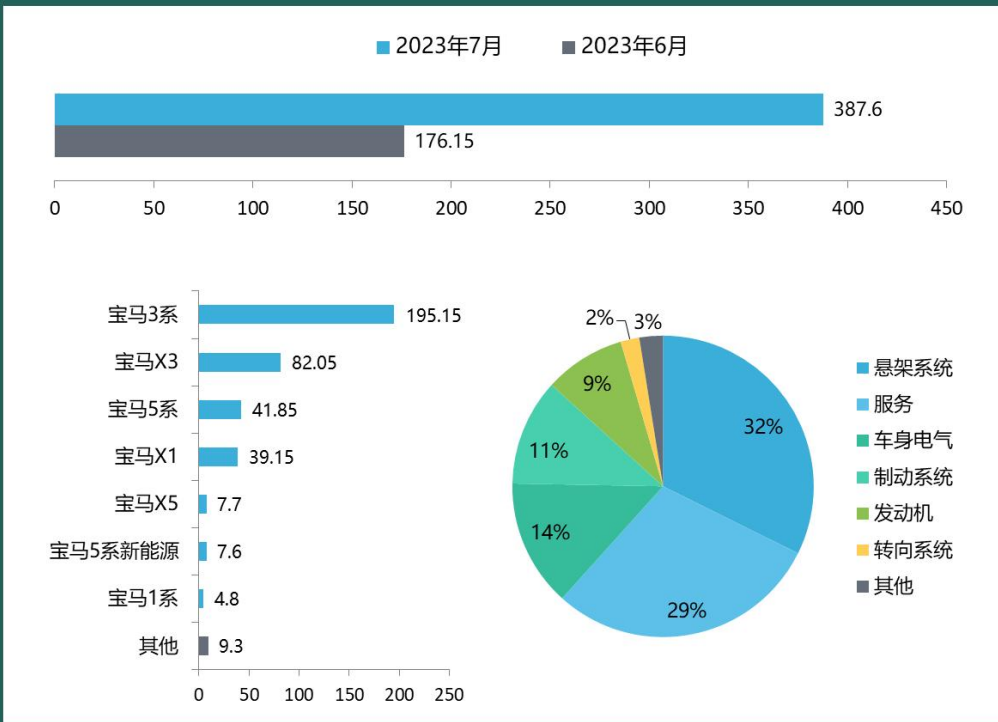
www.qichemen.com

第五名：华晨宝马 投诉指数 287.6

典型故障：悬架传动轴异响、车机减配

汽车质量投诉点评：车机减配问题至今还未解决的华晨宝马，7月再添新病。数据显示，悬架传动轴异响问题占比总投诉指数的32.33%。不少2023款宝马3系车主反馈，在D档和R档切换时，底盘传动轴会发出“叮叮当当”的金属摩擦声。

华晨宝马投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

www.qichemen.com