

2023年7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7月的国内汽车质量投诉指数分析报告。7月份，汽车门网整体投诉指数达到了18063.25，环比大幅上涨了81.85%。本月出现多起大范围集中投诉，直接推高了投诉指数。

本月，共有126家车企的738款车型上榜，比上月增加了3家车企、38款车型。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不同幅度上涨。从投诉问题来看，发动机控制程序问题成为投诉的主要问题，车身电气和价格变动也是典型投诉表现。

投诉总结发现：

一、从投诉品牌来看，7月份投诉榜单TOP10中，合资品牌六家，自主品牌四家，但自主品牌投诉指数远高于合资品牌。其中，投诉突然激增的比亚迪依然强势“霸榜”，投诉指数接近一万，多款车型出现的发动机强制启动遭到了车主的集中投诉，同时保养费用上涨也招致了众多车主不满。丰田品牌仍排在第二，车机卡顿/无法升级和仪表台开裂问题仍是主要问题。宝马品牌升至第三，最新曝出的宝马3系传动轴异响集中投诉拉高了宝马品牌的投诉指数。

二、从投诉车企来看，自主车企投诉指数占比达到了71%，环比大幅上涨了17个百分点；合资车企投诉指数占比只有28%，环比大幅下降了16个百分点；进口车企的投诉指数占比小幅下降至1%。自主车企方面，比亚迪汽车高居榜首，多款车型的发动机强制启动都遭到集中投诉。合资车企方面，一汽丰田继续霸榜，皇冠陆放车机卡顿/无法升级和多款老款车型仪表台开裂又遭到了集中投诉。

三、从车系来看，中国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发动机强制启动问题被集中投诉，部分车型的价格上涨问题也受到用户质疑。日系车紧随其后，一汽丰田丰田是被投诉最多，车机和仪表台开裂问题仍然居高不下。德系车投诉指数排名第三，华晨宝马成了“靶心”，宝马3系传动轴异响是主要槽点。

四、从细分车型来看，SUV仍是投诉指数最高的车型，投诉占比高达57%。这背后，比亚迪多车因发动机异常启动招致集中投诉是主要推手。同时，一直投诉不断的丰田皇冠陆放也是主要槽点。中大型车仍排第二，比亚迪汉遭遇集中投诉进一步推高了中大型车的投诉指数，仪表台开裂问题不断的丰田皇冠推波助澜。紧凑型车排名第三，秦PLUS和驱逐舰05因发动机强制启动是投诉的主要爆发点。

五、从投诉车款来看，2021款是投诉指数最高的车型，遭遇集中投诉的比亚迪多车发动机强制启动是主要原因。2022款车型投诉指数仅次于2021款车型，比亚迪汉价格变动和其他几款比亚迪车型发动机强制启动投诉“霸榜”，传祺GS8车机问题也是主要投诉源之一。

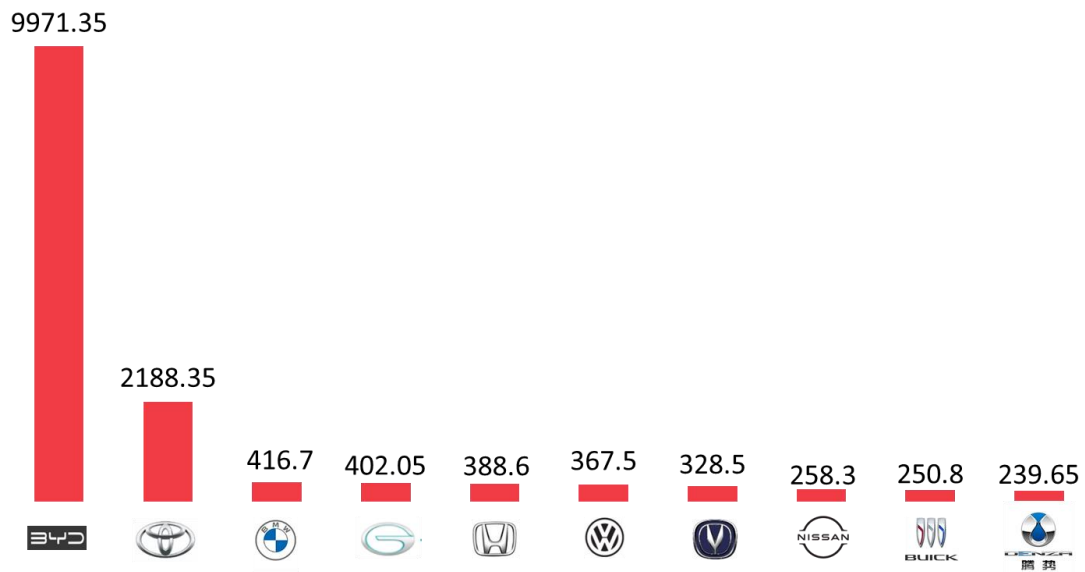
六、从投诉问题来看，发动机问题是7月份被投诉最多的问题，比亚迪多车的发动机强制启动是集中投诉问题。车身电气问题退居第二，仪表台老化开裂和车机卡顿黑屏进一步推高了车身电气类投诉指数。服务类问题紧随其后，比亚迪多车发动机问题和汉价格变动引发了关于服务的投诉。

一 汽车品牌投诉指数分布

7 月份，销量一直霸榜的比亚迪再度排名投诉榜首。近来大面积爆发的发动机强制启动和价格变动问题导致比亚迪的投诉大幅增加。丰田依然位居第二，仪表台老化开裂和车机无法升级问题仍是主要问题。宝马排名第三，但投诉指数远低于前两个品牌，宝马 3 系传动轴异响是唯一的集中投诉点。

7 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。

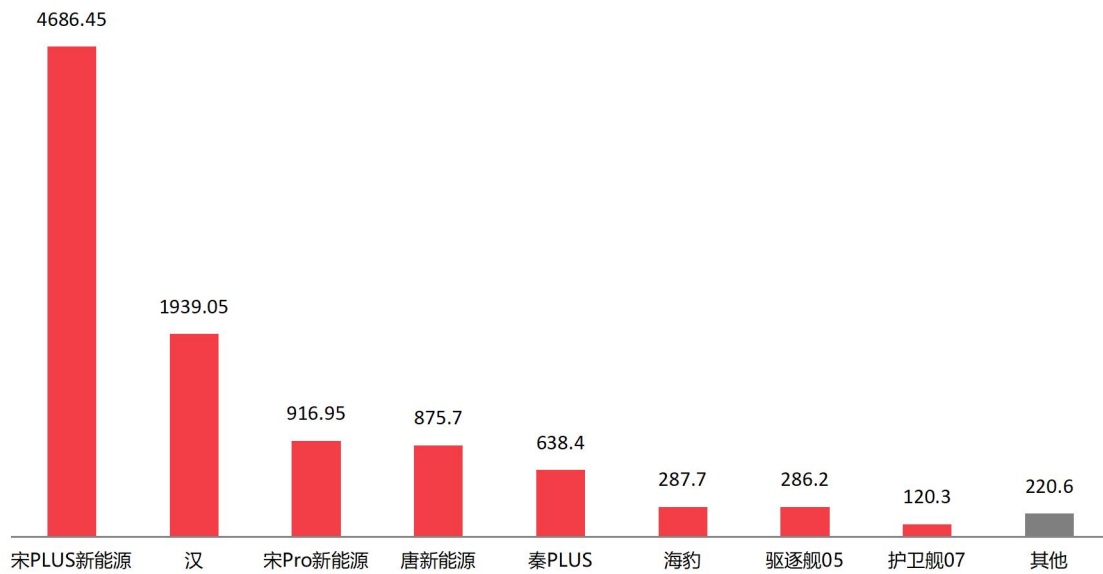
2023年7月汽车投诉品牌分布



(一) 比亚迪重点投诉车型分析

7 月，比亚迪延续上月之势再登投诉榜首。这背后，多车发动机强制启动问题成了最大推手。不过官方表示，发动机强制启动不会引起油耗增加，预计该投诉会逐渐降低。另外，比亚迪汉新车降价问题也引起了老车主的不满，对比亚迪投诉指数上涨起到了“助攻”作用。需要指出的是，车辆价格变动是比较常见的商业行为，还希望理性看待。

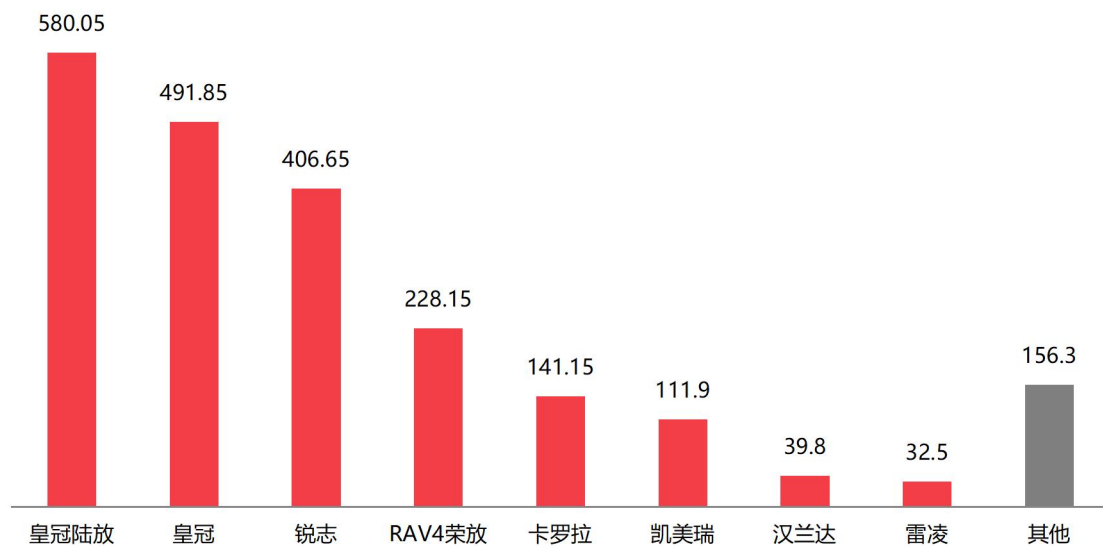
比亚迪旗下车型投诉指数对比图



(二) 丰田重点投诉车型指数分析

7月份，丰田品牌的各类产品质量问题再次遭到了车主的集中投诉。多款老车型仪表台老化开裂投诉居高不下的同时，车机卡顿/无法升级问题愈演愈烈，RAV4 荣放变速箱抖动成为丰田最新的集中投诉。受车机卡顿/无法升级问题投诉影响，皇冠陆放成为丰田品牌投诉指数最高的车型。深陷仪表台老化开裂问题的皇冠和锐志紧随其后。因变速箱抖动被集中投诉的 RAV4 荣放排名第四位。从投诉车型来看，一汽丰田的投诉指数仍高于广汽丰田。

丰田旗下车型投诉指数对比图

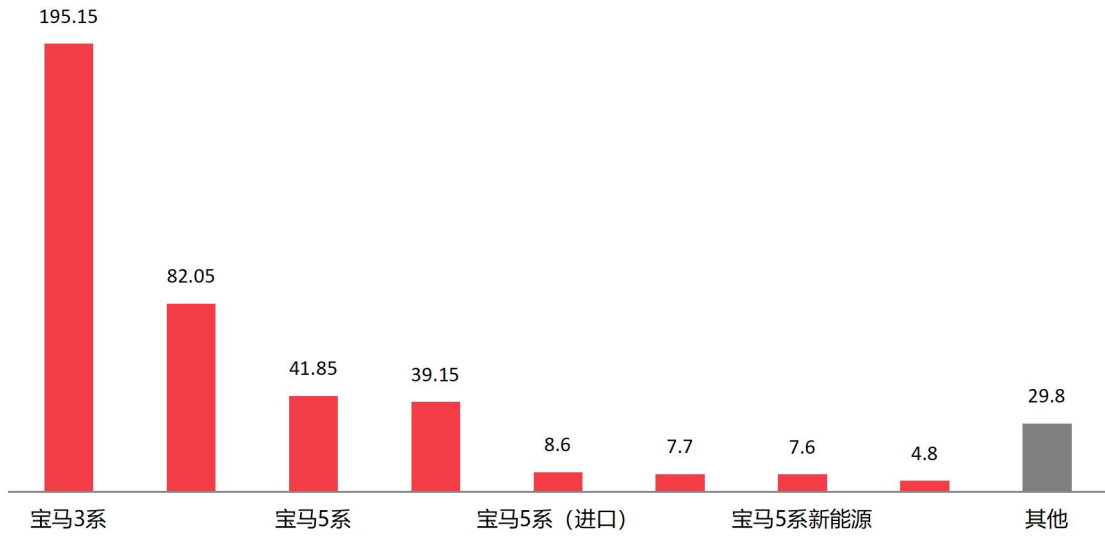


(三) 宝马重点投诉车型指数分析

本月，宝马品牌仍然排在三位，投诉指数环比翻了近一倍。近几个月投诉一直较低的宝马本月又出现了集中投诉。宝马 3 系传动轴异响遭到了很多车主的吐槽。投诉指数占比超过了宝马整体投诉指数的四成。与此同时，宝马 X3 和宝马 5 系车机减配也遭到了部分车主

的投诉。

宝马旗下车型投诉指数对比图



二 车企类别投诉指数分布

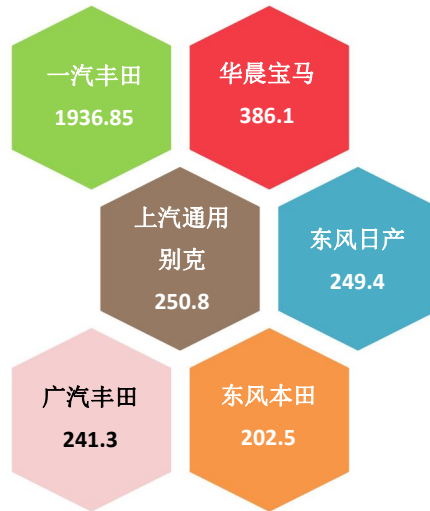
7月份，由于比亚迪投诉指数大幅攀升，自主车企投诉指数占比达到了71%，环比大幅上涨了17个百分点。此消彼长之下，合资车企投诉指数占比下降到了28%；进口车企的投诉指数占比只有1%。

TOP10榜单上，四家自主车企上榜，合资车企占据六席。但自主车企的投诉指数远高于合资车企。自主车企方面，除了强势“霸榜”的比亚迪外，广汽乘用车和腾势投诉指数也都大幅上涨。合资车企方面，投诉一直居高不下的一汽丰田本月投诉指数再次大幅上升，华晨宝马本月也迎来了强势反弹，投诉指数飙升了一倍多。



(一) 重点合资车企投诉指数分析

7月，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无法升级问题仍是一汽丰田被投诉最多的两大问题，RAV4 荣放变速箱抖动成为新的槽点。华晨宝马排在第二位，除了一直投诉不断的宝马 X3 和宝马 5 系车机减配问题外，宝马 3 系传动轴异响又遭到集中投诉。上汽通用别克排名第三，别克英朗转向卡滞遭遇集中投诉推高了上汽通用别克的投诉指数。



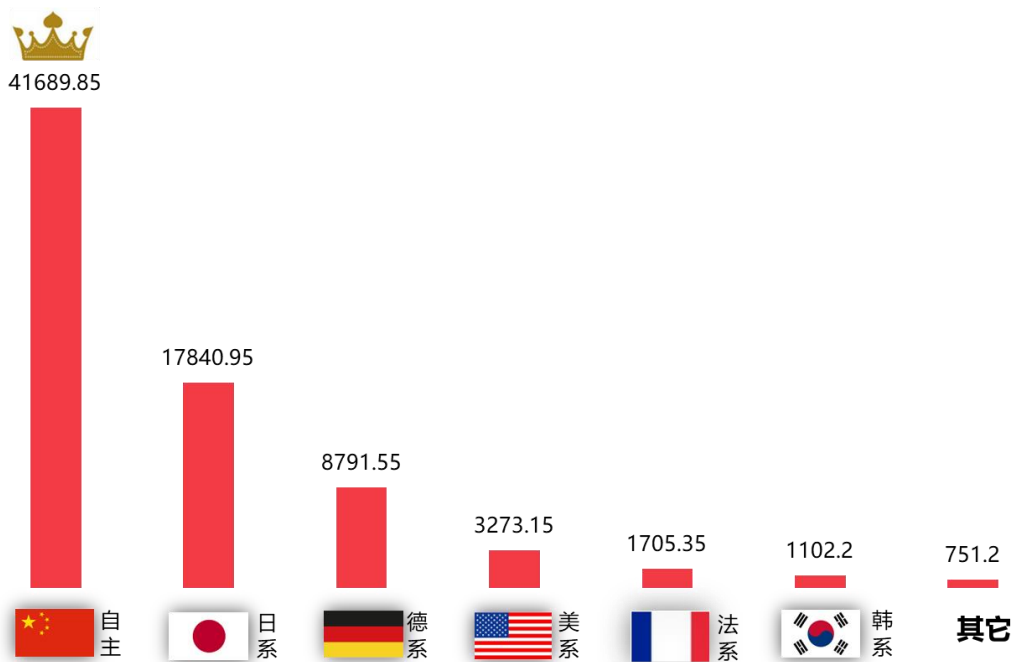
(二) 重点自主车企投诉指数分析

7月，比亚迪再度蝉联月度车企投诉榜首，投诉指数大幅翻了2.5倍。究其原因，比亚迪多款车爆发的发动机强制启动集中投诉成了幕后推手。与此同时，比亚迪汉等热销车增配降价又招致了众多老车主的不满。长安汽车仍然排在第二位，投诉指数继续小幅下降。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。广汽乘用车超越长城汽车排名第三，传祺GS8车机卡顿黑屏遭遇集中投诉直接推高了广汽乘用车的投诉指数。



三 汽车国别投诉指数分布

7月份，中国本土车系仍然是被投诉最多的车系。比亚迪汽车是被投诉最多的本土品牌。其中，比亚迪多款热销车因发动机强制启动和价格变动集体遭遇投诉。日系车依然排名第二，丰田仍然是被投诉最多的日系车，仪表台开裂、车机无法升级和变速箱都用都是典型投诉点。德系车排名第三，奥迪备用钥匙未交付和宝马车机减配仍然是主要问题。



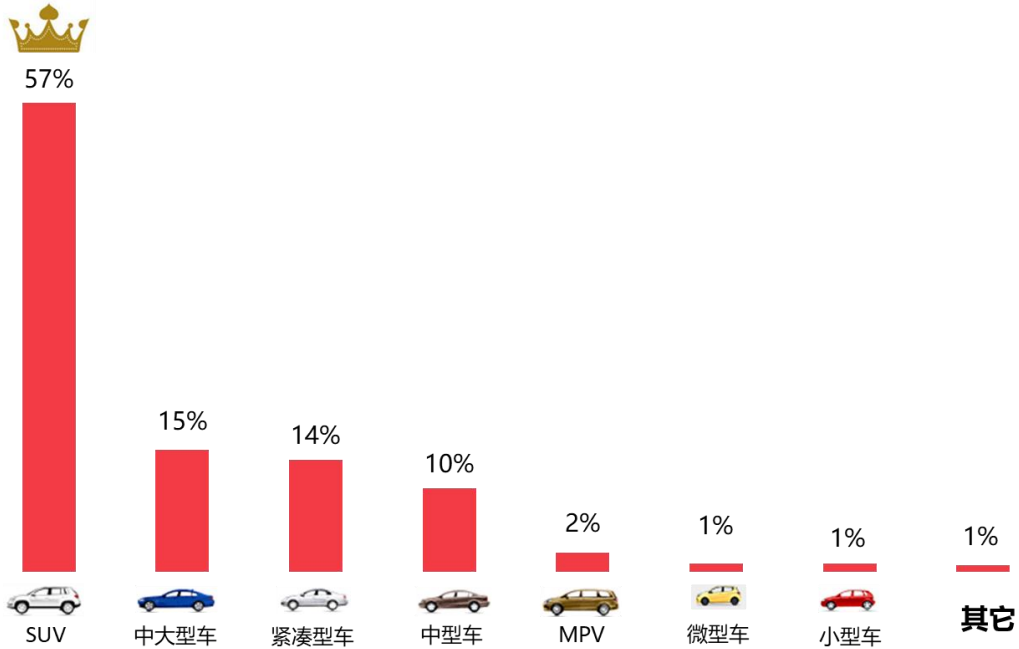
从投诉问题来看，比亚迪多车发动机强制启动和价格变动是中国车的主要投诉问题。丰田仪表台老化开裂和车机无法升级是日系车的两大主要槽点。奥迪配件不交付和宝马车机减配依然是德系车的主要问题。

车系	汽车厂商	典型投诉问题
	比亚迪	多车发动机自启、价格变动
	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

四 细分车型投诉指数分布

7 月，SUV 仍然是投诉指数最高的车型，投诉占比高达 57%。比亚迪宋 PLUS 以一己之力大幅推高了 SUV 的整体投诉指数。宋 PRO、唐和一直投诉不断的丰田皇冠陆放起到了“助攻”作用。中大型车排名攀升至第二。因价格变动和发动机强制启动被集中吐槽的比亚迪汉依然强势“霸榜”。紧凑型车排名第三，因发动机强制启动而早集中投诉的比亚迪秦

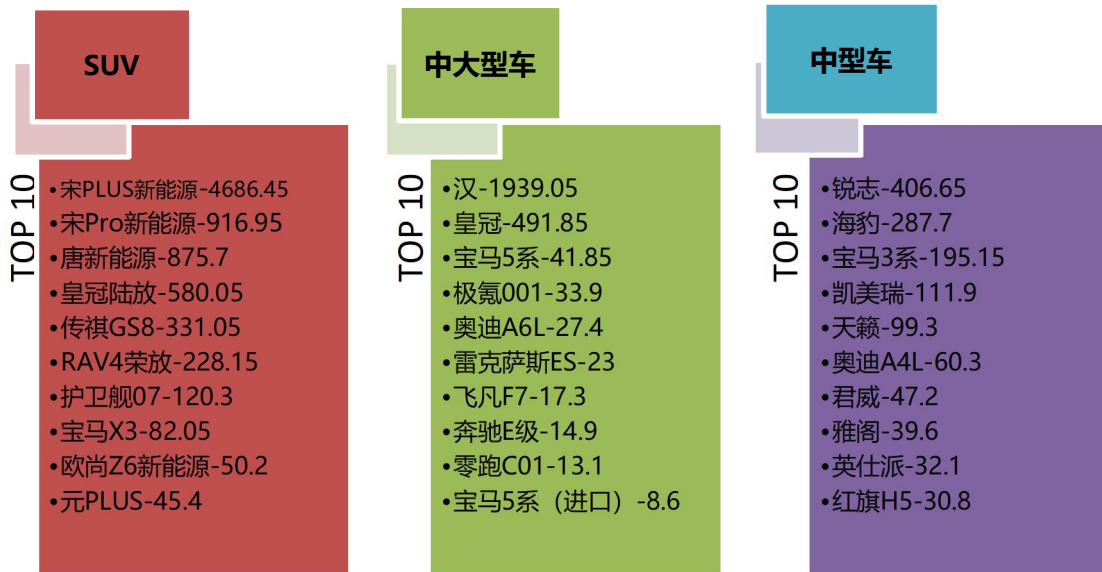
PLUS 是紧凑型车的主要槽点。



SUV 榜单中，因发动机强制启动而遭遇集中，比亚迪多款车“包场”。其中，宋 PLUS 本月猛冲到投诉榜首，宋 Pro 和唐紧随其后。此前一直“霸榜”的皇冠陆放排名第四，车机卡顿无法升级投诉仍然居高不下。传祺 GS8 排名第五，卡顿黑屏遭遇集中投诉推高了投诉指数。

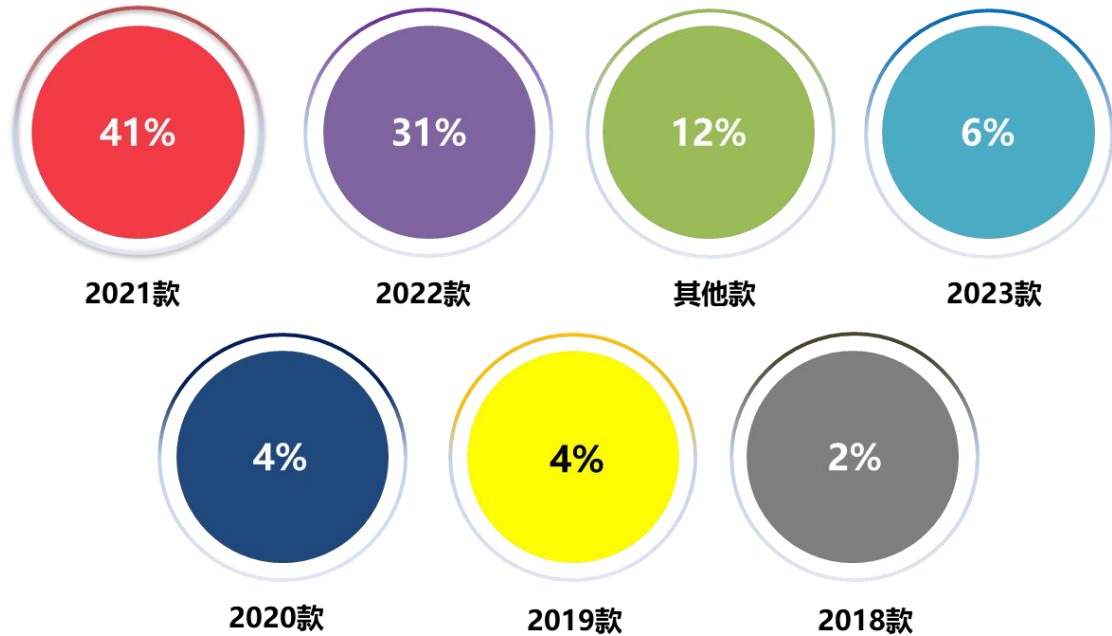
中大型车榜单中，投诉指数基本被比亚迪汉和皇冠陆放“包揽”。因增配降价和发动机强制启动引发集中投诉的比亚迪汉高居第一。皇冠排名第二，仪表台老化开裂问题持续已久且无相应解决方案。其他中大型车的投诉指数普遍较低。

中型车方面，丰田锐志高举榜首，一直投诉不断的仪表台老化开裂再次遭到了车主集中投诉。比亚迪海豹位居第二，座椅塌陷和车身生锈是主要槽点。宝马 3 系排名第三，近来曝出的传动轴异响遭到了车主的集中投诉。

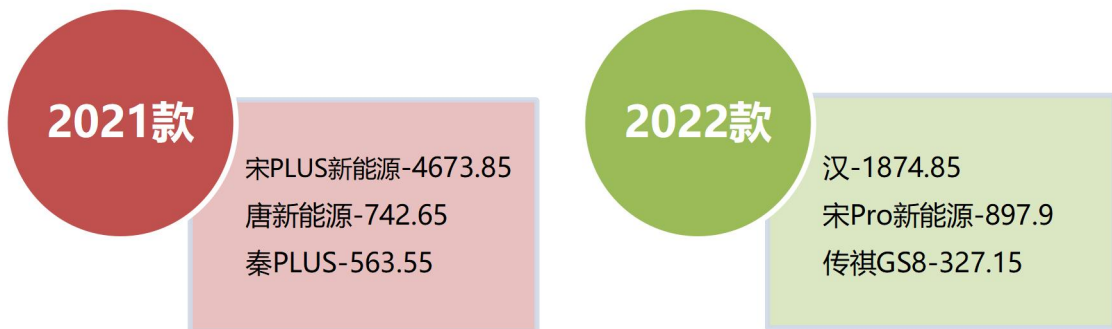


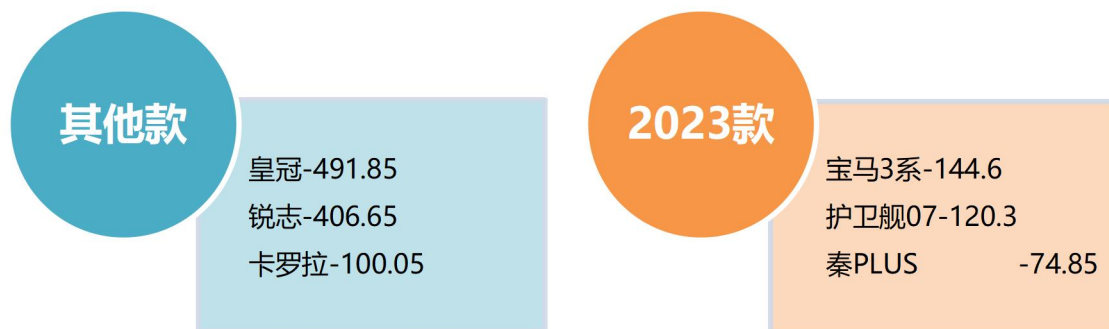
五 车款投诉指数分布

从投诉车款来看，本月的投诉指数主要集中于 2022 款和 2021 款，遭遇集中投诉的比亚迪多车、皇冠陆放、传祺 GS8、宝马 3 系是本月三年内新车投诉的主要爆发点。其他款老车型投诉指数也较高，丰田多款车型的仪表台老化开裂问题成了罪魁祸首。



7 月份，2021 款是投诉指数最高的车型，占比高达 41%。几款比亚迪车型发动机强制启动和皇冠陆放车机卡顿、减配且无法升级遭遇集中投诉是主要投诉源。排名第二位的 2022 款车型被比亚迪和丰田“包场”，比亚迪多车发动机强制启动、价格变动和丰田皇冠陆放车机卡顿减配无法升级、RAV4 荣放变速箱抖动都招致了车主的不满。其他款车型排名第三，丰田多车仪表台老化开裂是主要槽点。





六 问题投诉指数分布

从投诉问题分布来看，发动机成为7月份被投诉最多的问题。比亚迪多车因发动机强制启动被集中投诉成为幕后推手。车身电气排在第二位，丰田多款老车型仪表台老化开裂投诉居高不下，皇冠陆放、传祺GS8等车型机卡顿黑屏问题成为主要投诉源。服务类问题紧随其后，比亚迪汉等车型的降价问题以及车机减配等问题导致服务类问题居高不下。



7月投诉最多的发动机问题集中出现在比亚迪，多款热销车发动机强制启动成为最大槽点。比亚迪方面表示，EV模式下启动发动机不会造成油耗增加，预计该投诉会逐渐降低。

车身及电气投诉基本没丰田“霸榜”，皇冠、锐志、皇冠陆放、卡罗拉等车型的老车仪表台老化开裂成为近来丰田被投诉的最大问题。同时，皇冠陆放、传祺GS8等车型车机卡顿无法升级也是本月车身电气类被投诉较多的问题。

由于多款车发动机、车身电气和车价变动等问题频发，进而导致服务类投诉也居高不下。比亚迪宋PLUS、汉、皇冠陆放等车型都因各自产品问题引发了关于服务的投诉。



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。皇冠陆放、传祺 GS8 等车型的车机问题又一次成为投诉的重点问题。同时，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。此外，随着新能源车的日益普及，相关投诉也在逐渐增长。7 月份，比亚迪多款车 EV 模式下发动机启动便是其中之一。

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：2023.7.1-2023.7.31

制作单位：汽车门网·数据部