2023 年 8 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 8 月的国内汽车质量投诉指数分析报告。8 月份，汽车门网整体投诉指数达到了 20257.85，环比上涨了 12.15%。发动机启动异常引发了很多车主的不满，在整体投诉指数中占比较大。

本月，共有 136 家车企登上本月投诉榜单，比上月增加了 10 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上升。从投诉问题来看，发动机启动异常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，8 月份投诉榜单 TOP10 自主占四家，合资占六家，但自主品牌的投诉指数远高于合资品牌。8 月份，近几个月收到集中投诉的比亚迪再次“登顶”，EV 模式下发动机自启问题十分突出。丰田品牌排名第二，多款车型仪表台开裂老化仍是主要问题。宝马品牌升至第三，主要问题还是老生常谈的车机减配。

二、从投诉车企来看，自主车企投诉指数占比达到了 66.98%，份额下跌了 4.02%；合资车企投诉指数占比上升至 31.44%；进口车企的投诉指数仍在 2%上下波动。这背后，一方面，比亚迪和长城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。比亚迪汽车和长城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启动异常遭遇集中投诉，长城则陷入了车机无法升级的泥潭。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，宝马车机减配是车主吐槽的重点。

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 55%。这背后，比亚迪多车因发动机启动异常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，2022 款是投诉指数最高的车型，比亚迪多车发动机启动异常提升了 2022 款车型的投诉指数。2021 款排名第二，投诉车型前三甲被比亚迪包场。2023 款车型投诉占达到 14%，宝马 3 系、秦 PLUS 和驱逐舰 05 是被投诉最多的 2023 款车型，车机减配是主要槽点。。

六、从投诉问题来看，发动机是本月被投诉最多的问题，投诉原因与比亚迪密切相关。车身电气类问题紧随其后，丰田的仪表台开裂老化问题是主要槽点，另外长安 UNI-和传祺 GS8 的车机卡顿问题也十分突出。服务类问题排名第三，槽点依然集中表现在车机无法升级问题。

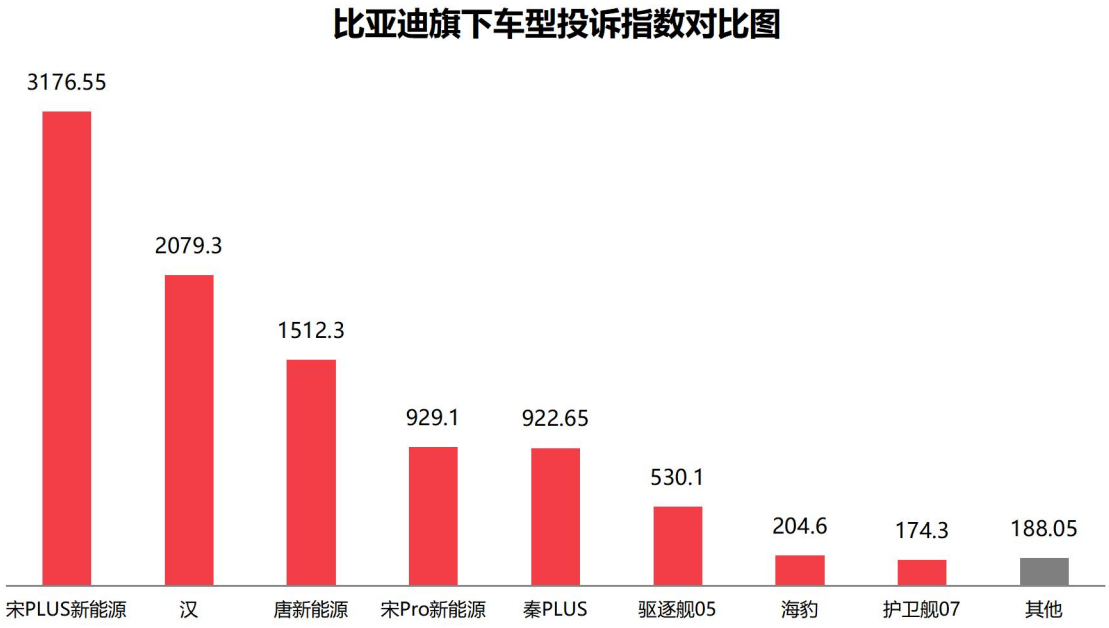
一 汽车品牌投诉指数分布

8 月份，比亚迪再度成为投诉榜首。近几个月大面积爆发的 EV 模式下发动机自启和降价问题是比亚迪的投诉指数远超其他品牌的主要原因。丰田汽车位居第二，但投诉指数远低于比亚迪，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，传动轴异响是它遭到投诉的主因。

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

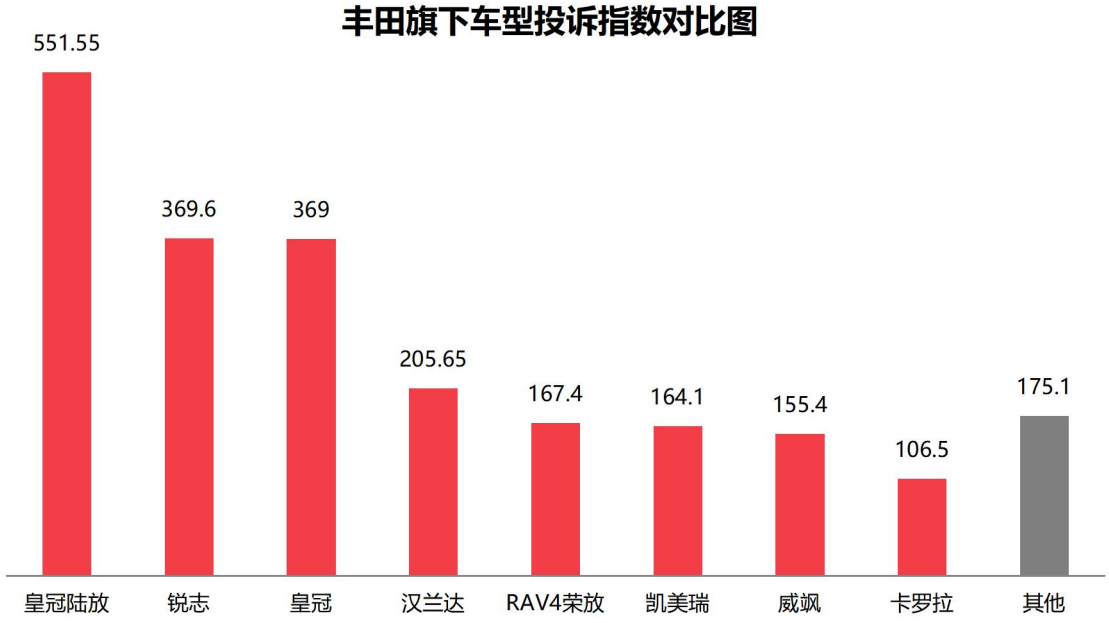
（一）比亚迪重点投诉车型分析

8 月，比亚迪投诉指数高居榜首，并连续 4 个月位列投诉品牌第一名。宋 PLUS 新能源、唐新能源、宋 PRO 新能源等车型皆因 EV 模式下发动机自启遭到了大规模投诉。另外，比亚迪汉也因新款车型上市后降价增配引发大量车主不满。需要指出的是，在车市价格战内卷的态势下，降价已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。



（二）丰田重点投诉车型指数分析

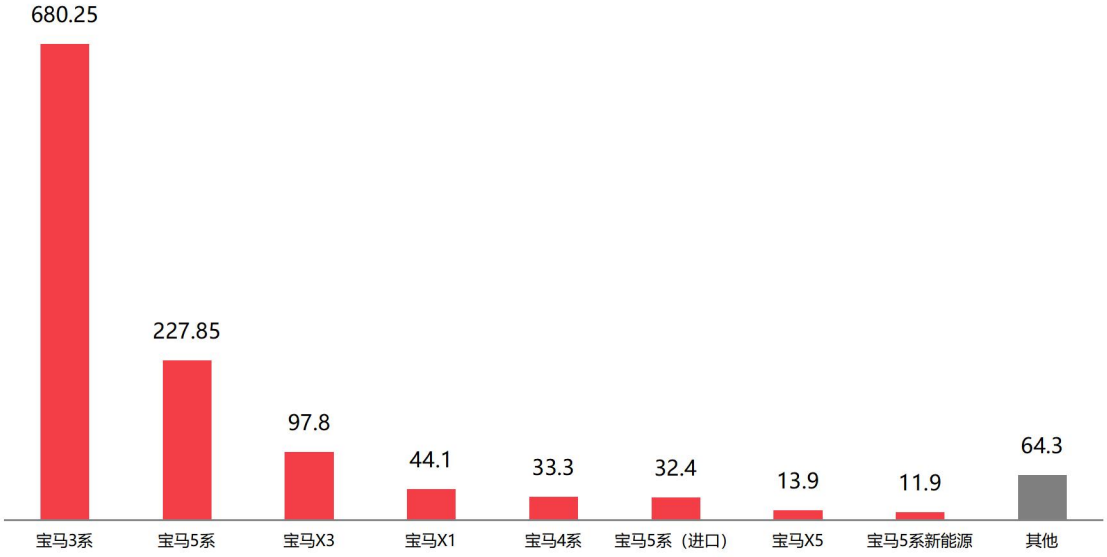
8 月份，丰田依旧面临各种质量问题的轮番轰炸，多款老车型仪表台老化开裂痼疾难消时，车机系统无法 OTA 升级问题成了近几个月来丰田的新槽点。皇冠陆放因车机无法升级居于榜首，深受仪表台开裂老化困扰的锐志和皇冠紧随其后。作为皇冠陆放的姊妹车型，汉兰达也因车机问题遭到了投诉。由于皇冠陆放、锐志、皇冠等车型的“助力”，导致一汽丰田的投诉指数远高于广汽丰田。



（三）宝马重点投诉车型指数分析

本月，宝马继续居于品牌投诉排行榜第三名，投诉指数比上月上涨了约 200%。传动轴异响、车机减配是它遭到集中投诉的主要原因，宝马 3 系、宝马 5 系、宝马 X3 等车型是主要爆点。

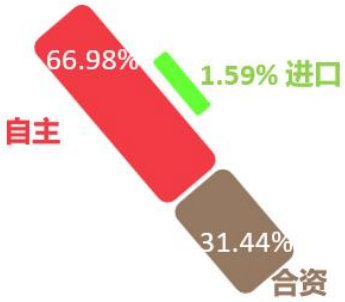
宝马旗下车型投诉指数对比图



二 车企类别投诉指数分布

由于比亚迪的投诉指数大幅攀升，本月自主车企投诉占比达到了 66.98%；此消彼长之下，合资车企的投诉指数只有 31.44%；进口车企的投诉指数为 1.59%。TOP10 榜单上，自主车企和合资车企各占一半，但自主车企的投诉指数是合资车企的 2.6 倍。

这背后，一方面与比亚迪和长城汽车遭集中投诉导致自主车企的投诉指数大幅上升有关。另一方面，与广汽丰田、一汽奥迪、华晨宝马等投诉大户投诉指数明显减少有关。进口车方面，投诉指数比上月略有上涨，同时投诉占比也上升了 0.59%.



类别	投诉指数	占比
合资	6368.2	31.44%
自主	13567.7	66.98%
进口	321.95	1.59%

（一）重点合资车企投诉指数分析

8 月，一汽丰田再次毫无悬念地排在合资车企投诉榜首，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。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 系传动轴异响也遭到集中投诉。广汽丰田排

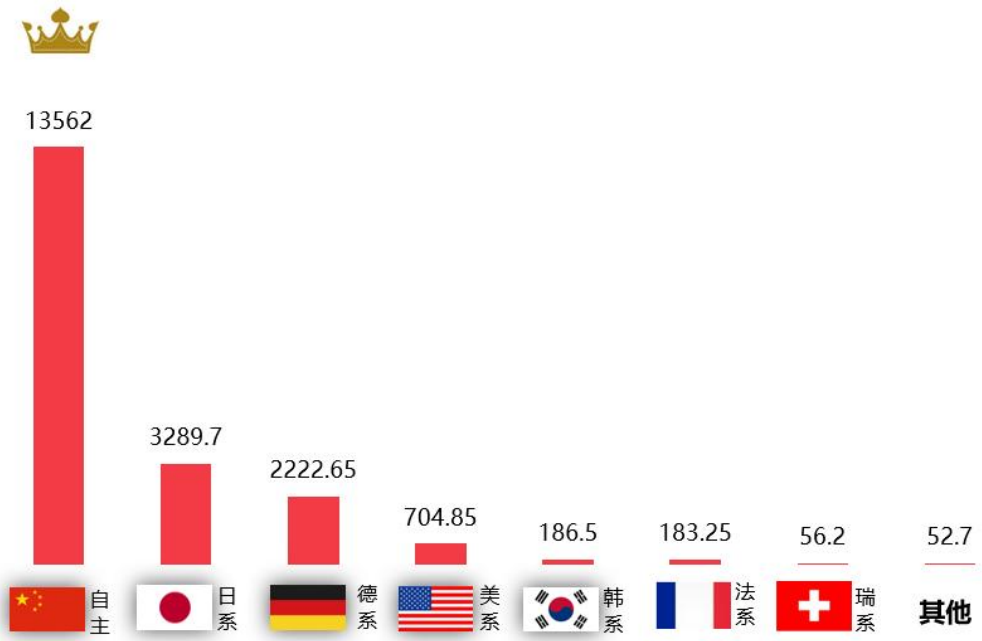
名第三，威飒车机无法升级、凯美瑞仪表台开裂老化是投诉的“重灾区”。

（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，宋 PLUS、宋 PRO、唐新能源等车爆发的 EV 模式下发动机无法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四名的长城汽车排名上升，哈弗神兽和哈弗 H6S 的车机无法升级问题是主要槽点。广汽乘用车仍旧排在第三位，传祺 GS8 车机卡顿黑屏遭到了车主大规模投诉，直接拉高了广汽乘用车的投诉指数。

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。比亚迪汽车和长城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自启和降价问题遭遇集中投诉，长安车系则陷入了车机无法升级的泥潭。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，宝马车机减配仍是车主吐槽的重点。

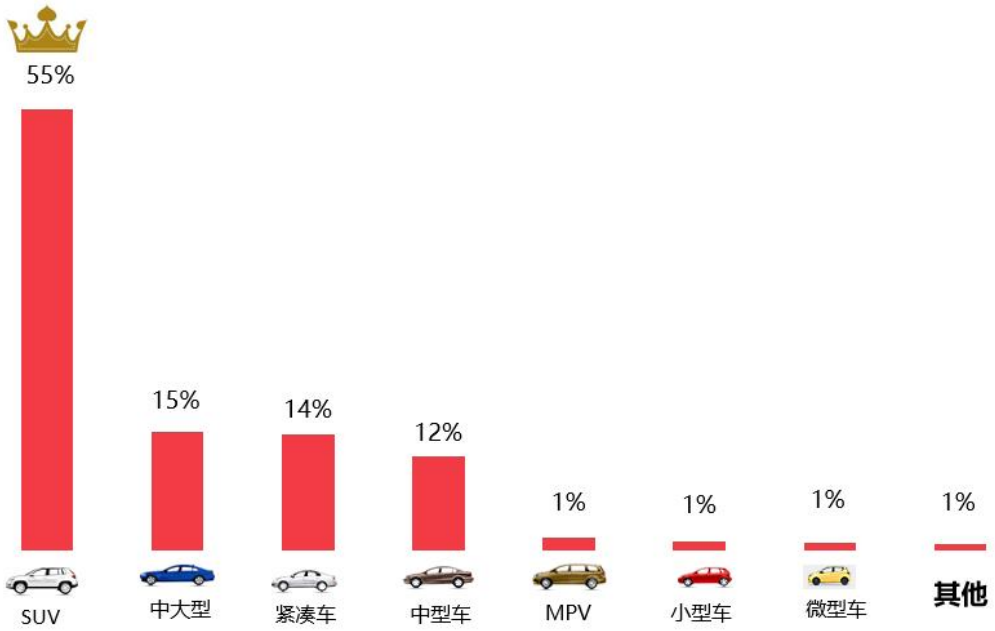


从投诉问题来看，比亚迪发动机启动异常、长城汽车车机无法升级是中国车的主要投诉问题。丰田仪表台老化开裂和车机无法升级是日系车的两大主要槽点。宝马车机减配依然是德系车的主要问题。

车系	汽车厂商	典型投诉问题
	比亚迪	多车降价、发动机自启
	一汽丰田	皇冠陆放仪表台老化开裂
	华晨宝马	宝马 3 系/5 系车机减配
	上汽通用别克	凯越仪表台脱胶开裂
	北京现代	菲斯塔方向盘脱皮
	东风标致	标致 408/4008 烧机油

四 细分车型投诉指数分布

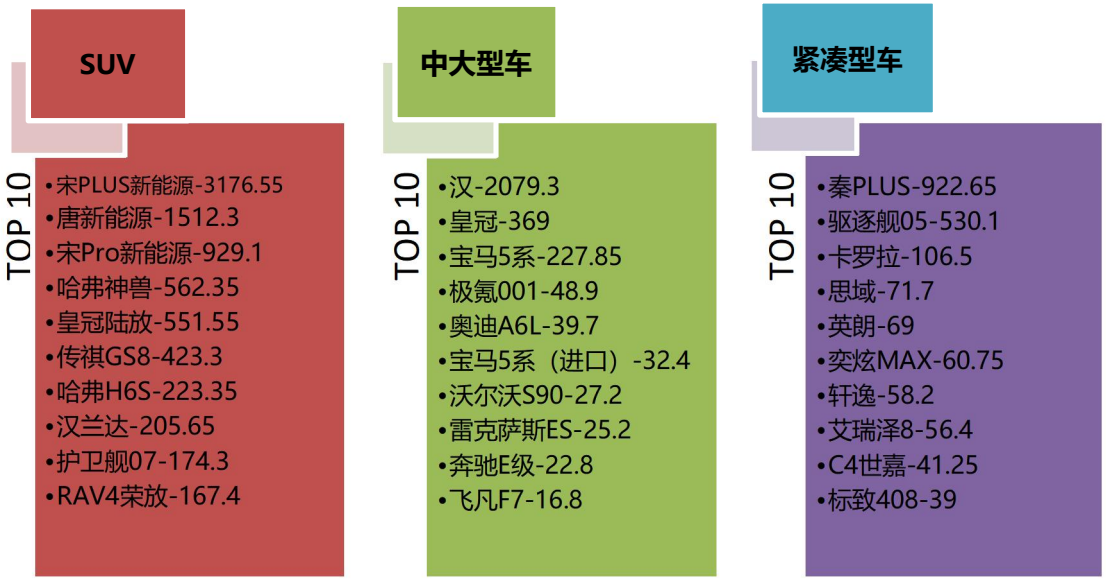
本月，SUV 是投诉指数最高的车型，投诉占比达到了 55%。SUV 投诉排行榜前三名的车型均为比亚迪旗下车型，分别是宋 PLUS 新能源、唐新能源和宋 PRO 新能源。另外，哈弗神兽、皇冠陆放和传祺 GS8 的投诉指数也不容小觑。中大型车排名攀升至第二，投诉指数占比为 15%。其中，比亚迪汉以一己之力推高了中大型车的整体投诉指数。紧凑型车排名第三，投诉指数占比为 14%，秦 PLUS 和驱逐舰 05 是中流砥柱。



SUV 榜单中，近几个月遭到了集中投诉的宋 PLUS 新能源再次夺冠，EV 模式下发动机自启问题持续发酵。唐新能源排名第二，宋 PRO 新能源排名第三，两者被投诉的原因与宋 PLUS 新能源如出一辙。

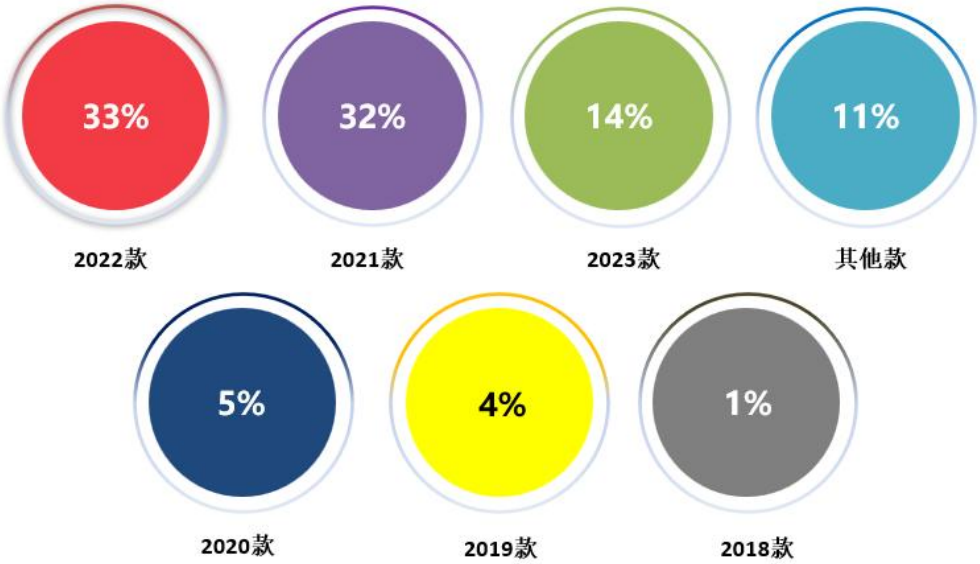
中大型车榜单中，比亚迪汉高居榜首，因增配降价引发的问题招致大量车主投诉。皇冠排名第二，仪表台老化开裂问题持续已久且无相应解决方案。宝马 5 系排名第三，持续了一年半有余的车机减配问题仍然没能得到解决。

紧凑型车方面，秦 PLUS 位居第一，EV 模式下发动机自启是主要槽点。驱逐舰 05 排名第二，主要问题同上。卡罗拉排名第三，仪表台老化开裂问题严重。



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、2021 款和 2023 款这三年内的新车，宋 PLUS 新能源、比亚迪汉、唐新能源、宋 PRO 新能源和秦 PLUS 是被投诉最多的车型。其他款的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。



8 月份，2022 款是投诉指数最高的车型，占比达到了 33%，比亚迪汉降价和宋 PRO 新能源发动机启动异常显著提升了 2022 款车型的投诉指数。2021 款排名第二，投诉占比为 32%。投诉车型前三甲被比亚迪包场，发动机启动异常依然是投诉主角。2023 款车型投诉占达到 14%，宝马 3 系、秦 PLUS 和驱逐舰 05 是被投诉最多的 2023 款车型，车机减配是主要槽点。

2022款

汉-1947.3
宋Pro新能源-898.2
哈弗神兽-497.4

2021款

宋PLUS新能源-3165.75
唐新能源-1266.15
秦PLUS-637.35

2023款

宝马3系-631.5
秦PLUS-285.3
驱逐舰05-233.4

其他款

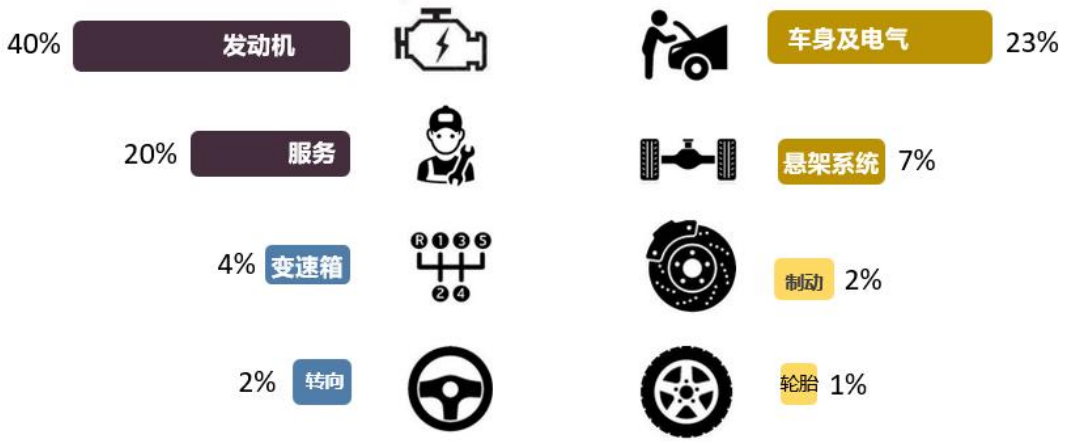
锐志-369.6
皇冠-367.35
凯美瑞-118.35

六 问题投诉指数分布

从投诉问题分布来看，发动机是本月被投诉最多的问题，比亚迪旗下多款车型在 EV 模式下发动机频繁自启问题推高了发动机投诉指数。车身电气类问题紧随其后，丰田旗下的皇冠陆放、皇冠、锐志等车型的仪表台开裂老化问题十分严重，另外长安 UNI-系列和传祺 GS8 的车机卡顿问题也十分突出。服务类问题排名第三，槽点依然集中表现在车机无法升级问题，代表车型是哈弗神兽、哈弗 H6S、丰田威飒、福特锐际等。

本月，发动机投诉榜几乎被比亚迪占领，它占了发动机整体投诉指数的 87.18%。其中，宋 PLUS 新能源、唐新能源、比亚迪汉、宋 PRO 新能源、秦 PLUS 等热销车均因发动机启动异常导致比亚迪投诉指数居高不下。而此问题之所以近几个月频发，或与此前长城汽车举报比亚迪常压邮箱不达排放标准有关。

由于丰田旗下多款车型都被仪表台开裂老化问题困扰，导致服务类投诉指数仅次于发动机投诉指数，皇冠陆放、皇冠、锐志等车型成了众矢之的。需要注意的是，仪表台开裂老化问题多表现在老款车型。



8 月份，发动机启动异常成为投诉集中度最高的问题，以宋 PLUS 新能源为首的比亚迪车型是该问题的“重灾区”。同时，由于丰田仪表台老化开裂、长城和长安多车车机无法升级问题，车身电气类投诉和服务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：2023.8.1-2023.8.31

制作单位：汽车门网•数据部