2023 年 9 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 9 月的国内汽车质量投诉指数分析报告。9 月份，汽车门网整体投诉指数达到了 15566.6，环比下降 23.16%。车机无法升级、无车联网功能在 9 月引发很多车主的不满，投诉指数大幅升高在整体投诉指数中拥有较大占比。

本月，共有 126 家车企登上本月投诉榜单，相交上月减少了 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下降。从投诉问题来看，车机无法升级、无车联网功能、成为 9 月车主的集中吐槽对象，仪表台老化开裂和发动机启动异常问题依旧是投诉指数偏高的问题。

投诉总结发现：

一、从投诉品牌来看，9 月份投诉榜单 TOP10 自主车企和合资车企各占五家，合资品牌的投诉指数略高于自主品牌。丰田因为车机功能及升级问题，投诉指数在 9 月快速攀升位列品牌投诉第一位。比亚迪在澄清后有关发动机自启的投诉大幅减少，降至第二位。宝马仍排在第三，车机减配和传动轴异响是重点投诉问题。

二、从投诉车企来看，自主车企投诉指数占比降低至 44.1%，合资车企投诉指数占比上升至 54.4%，进口车企的投诉指数仍在 2%上下波动。合资车企投诉反超的原因在于，一汽丰田和广汽丰田的热销车型遭到集中投诉；与此同时，以比亚迪为首的自主车企的投诉指数显著减少。自主和合资车企的投诉指数占比此消彼长。

三、从车系来看，华系车依旧是被投诉最多的车系名，这与华系车在当下车市的高保有量不无关系。其中，比亚迪汽车是被投诉最多的自主品牌，长城汽车、吉利汽车、长安汽车等车企紧随其后。排在第二的还是日系车，“主力军”丰田因仪表台开裂和车机无法升级收到大量投诉。德系车排名第三，投诉基本来自宝马车机减配和传动轴异响问题。

四、从细分车型来看，SUV 还是投诉指数最高的车型，投诉占比 46%。这背后，丰田 RAV4 荣放的车机升级问题以及比亚迪多车发动机自启是主要推手。中型车排在第二，投诉占比提升了 10%以上，在原有的仪表台老化开裂问题的基础上，多款热门车型爆出车机无法升级、无车联网功能的投诉。紧凑型车位列第三，秦 PLUS 和驱逐舰 05 在 EV 模式下发动机自启是主要投诉点。

五、从投诉车款来看，2021 款是投诉指数最高的车款，其中凯美瑞“功不可没”，因高保有量所以收到大量关于车机问题的投诉。第二名是 2022 款，投诉占比达到 27%，投诉前三名分别是比亚迪汉、RAV4 荣放、宋 Pro 新能源。2023 款车型排名第三，零跑 T03 在内的车型由于新款车型降价增配遭到集中投诉。

六、从投诉问题来看，服务类和车身电气类的投诉最多，基本都有关于车机问题，主要问题表现为车机长期无升级、车机无法升级、车机升级区别对待、无车联网功能、车机减配等方面。另外，老款日系车的仪表台老化开裂问题依旧是老生常谈的典型投诉问题。发动机类问题的投诉指数降至第三位，其中，比亚迪多车的发动机自启问题的投诉占比较大。

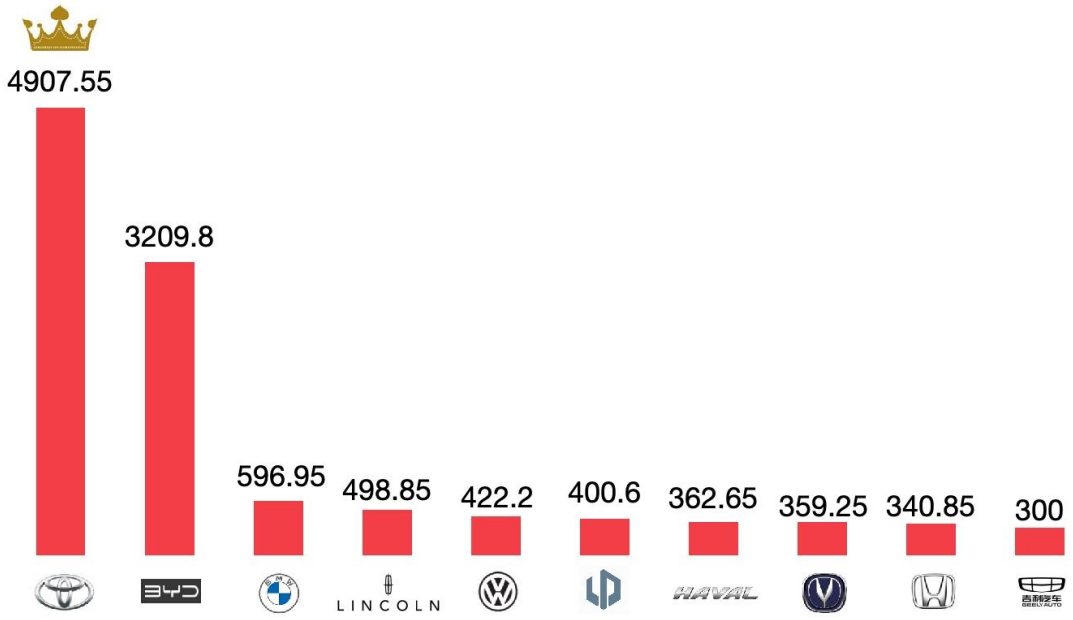
一 汽车品牌投诉指数分布

9 月份，丰田跃升至投诉榜首，不仅依旧存在仪表台老化开裂和车机无法升级问题，还因车机无车联网功能收到较多投诉。比亚迪的投诉指数大幅下降位居第二，EV 模式下发动

机自启和降价问题仍是主要投诉问题。排在第三的是宝马，前几个月爆发的传动轴异响问题依旧是主要投诉点。

9 月份的投诉品牌 TOP10 中，本土品牌和海外品牌占比对半开，各占五席。

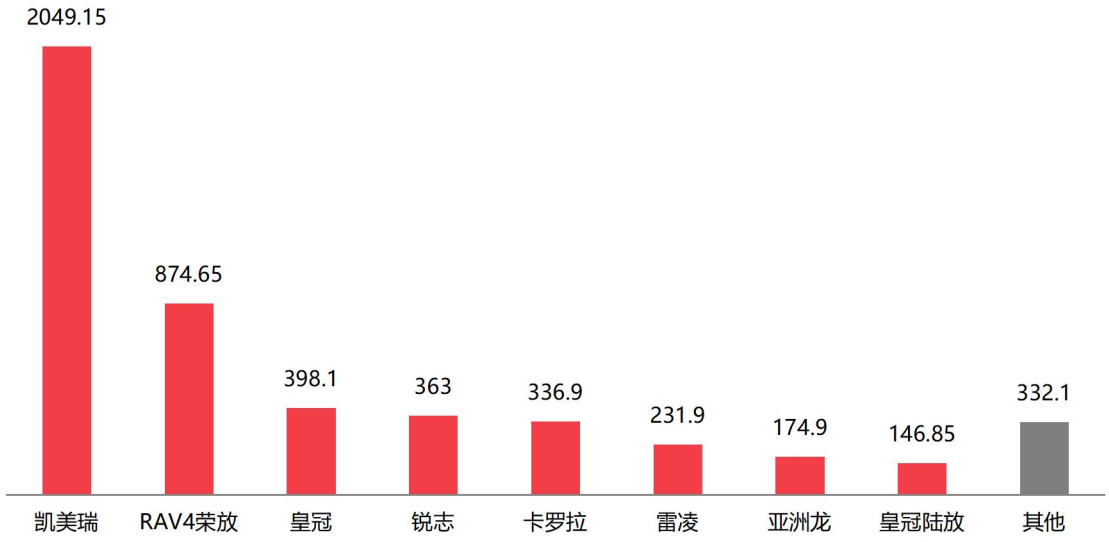
2023年9月汽车投诉品牌分布



（一）丰田重点投诉车型指数分析

9 月，丰田的投诉指数超过比亚迪，升至品牌投诉第一名，典型投诉问题依旧以仪表台老化开裂为主，问题多见于老款凯美瑞、皇冠、锐志。此外，车机无法 OTA 升级、无车联网功能均为近期出现的新槽点，在凯美瑞、RAV4 荣放、亚洲龙等车型上均有车主反馈。值得一提的是，丰田虽然在近期提供了车机升级车联网功能的服务，但仅有部分车型符合要求，并且还需要车主支付 99 元的工时费。显然，从投诉指数来看，这种解决方案并没得到所有车主的满意。

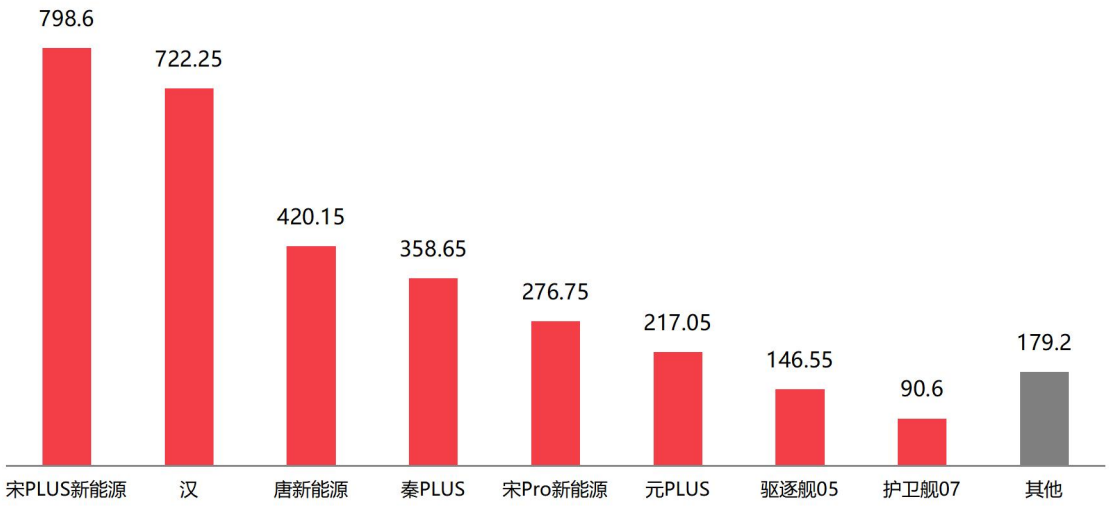
丰田旗下车型投诉指数对比图



（二）比亚迪重点投诉车型分析

9 月，比亚迪的投诉指数大幅回落，降至品牌投诉第二名。宋 PLUS 新能源、汉、唐新能源、宋 PRO 新能源等车型，都是因为在 EV 模式下发动机自启而遭到大量投诉。除此之外，汉、元 PLUS 在内的多款车型，由于新款上市降价增配的情况引发老车主的不满情绪。不过，随着汽车市场的竞争越发激烈，车企降价增配等做法都算是正常的市场竞争行为，希望车主们还是要理性看待此事。

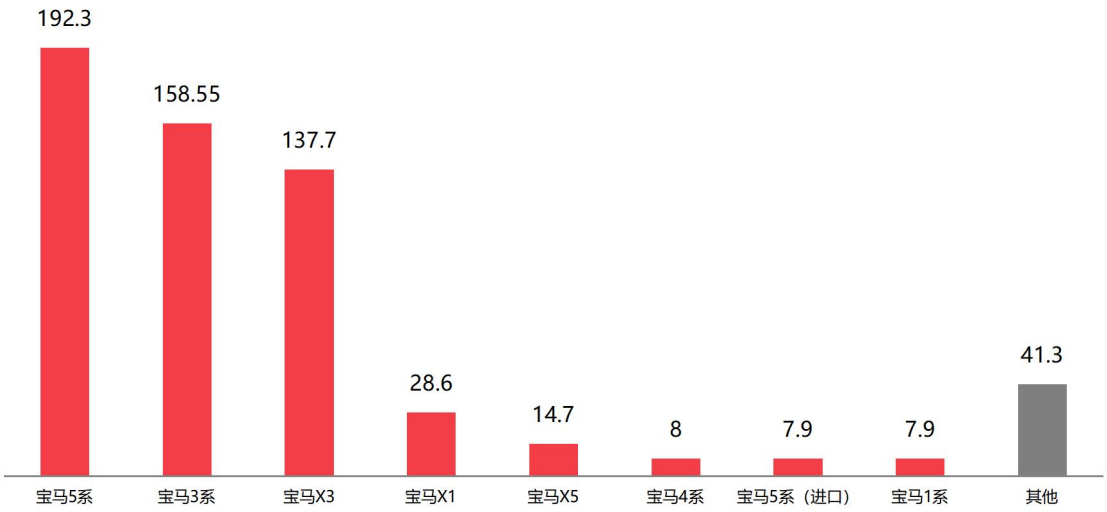
比亚迪旗下车型投诉指数对比图



（三）宝马重点投诉车型指数分析

本月，宝马再度排在品牌投诉排行榜第三名，投诉指数出现较大幅度下降，环比 8 月下降约 50%。其中，传动轴异响、车机减配问题依旧是宝马的主要投诉点，且多见于宝马 5 系、宝马 3 系以及宝马 X3 等多车型。

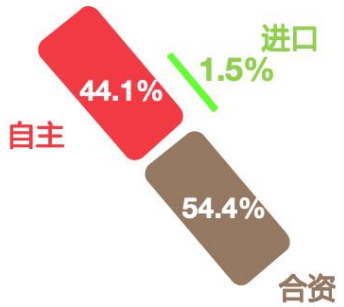
宝马旗下车型投诉指数对比图



二 车企类别投诉指数分布

9 月，自主车企投诉占比达到了 44.1%；合资车企投诉占比上升至 54.4%；进口车企的投诉指数为 1.5%。整体来看，在车企投诉指数 TOP10 的榜单上，自主车企占六席，合资车企占四席。

合资车企虽然在投诉前十中仅占四席，但是投诉占比达到了 54.4%，很大程度是因为一汽丰田和广汽丰田的投诉指数出现明显上升，大幅拉高了合资车企的占比。另一方面，自主车企中“投诉大户”比亚迪的投诉指数出现锐减，这也使得自主车企的投诉占比较上月有所降低。



类别	投诉指数	占比
自主	6864.55	44.1%
进口	232.5	1.5%
合资	8469.55	54.4%

（一）重点合资车企投诉指数分析

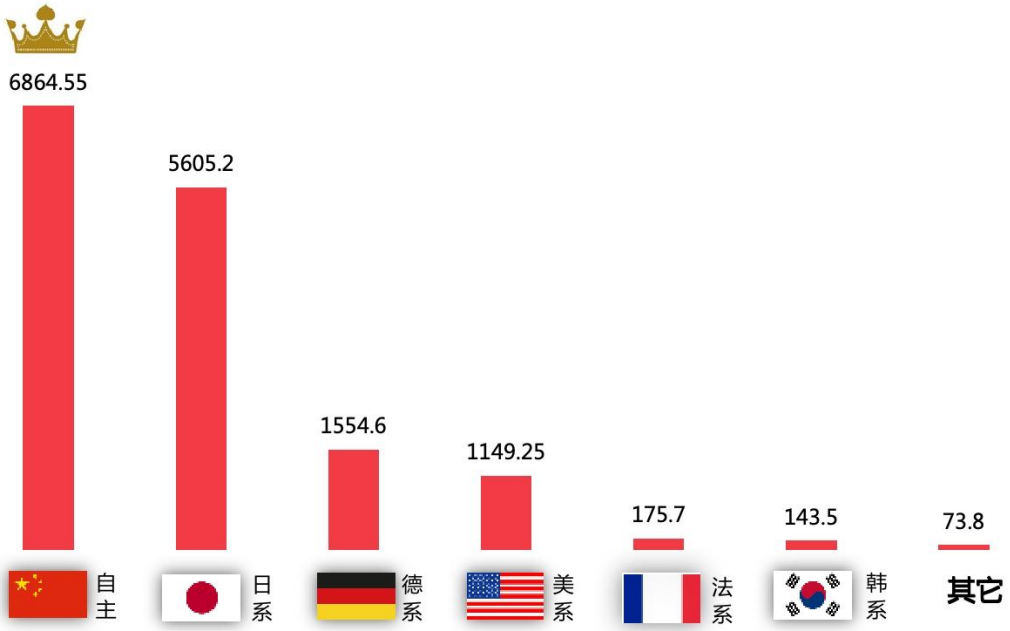
9 月，广汽丰田出乎意料地超过了一汽丰田，位列合资车企投诉榜首，旗下车型中凯美瑞仍是主要被投诉对象，占广汽丰田总投诉近八成，问题集中表现为仪表台老化开裂及车机无法升级、无车联网功能。一汽丰田位列第二，RAV4 荣放、皇冠、锐志收到投诉较多，主要投诉问题与广汽丰田基本一致。排名第三的华晨宝马，由于宝马 3 系、宝马 5 系的传动轴异响问题，以及宝马 5 系、宝马 X3 的车机减配问题遭到投诉。

（二）重点自主车企投诉指数分析

在 9 月自主车企投诉排行榜中，比亚迪再度蝉联榜首，不过投诉指数出现大幅下降，环比降幅超六成。原本在宋 PLUS 新能源、汉等车型上集中出现的有关发动机强制自启问题的投诉，在比亚迪澄清之后投诉量有所降低。长城汽车的投诉指数也出现大幅下降，问题仍较集中表现为哈弗 H6 和哈弗神兽的车机无法升级问题。排行第三名的吉利汽车，由于老款银河 L7 车型无法升级辅助驾驶功能，因此遭到投诉。

三 汽车国别投诉指数分布

来到 9 月，被投诉最多的车系仍是华系车，比亚迪汽车是被投诉最多的本土品牌，投诉基本来自热销车型的发动机自启和降价；长城汽车、吉利汽车、长安汽车等自主车企的投诉则基本集中于车机问题。日系车本月在车系投诉排名第二位，由于丰田在车市中拥有较高的保有量因此投诉量较高，投诉问题围绕仪表台开裂和车机问题。排名第三的是德系车，投诉量基本集中于宝马，车机减配和传动轴异响问题仍困扰车主。

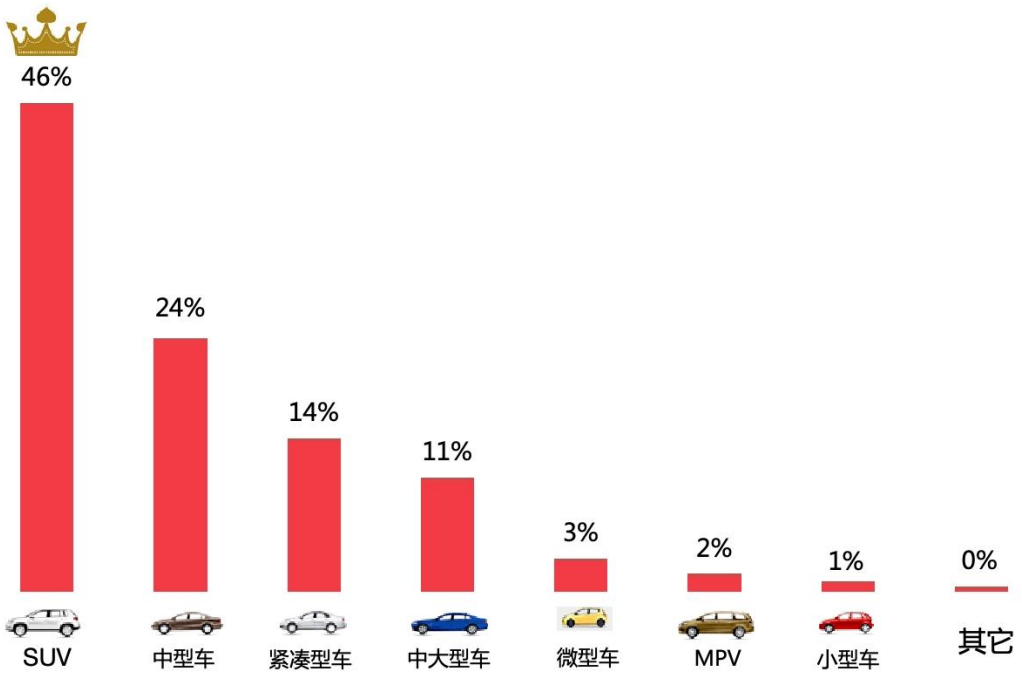


从投诉问题来看，在华系车的投诉中，比亚迪发动机启动异常占比较大。此外，车机无法升级以及无车联网功能的问题是华系车和日系车中共同存在的问题。在德系车收到的投诉中，宝马新款 3 系和 5 系车型的传动轴异响依然是投诉量最大的问题。

车系	汽车厂商	典型投诉问题
	比亚迪	新车降价增配、发动机自启
	广汽丰田	凯美瑞车机无法升级、无车联网功能
	华晨宝马	宝马 3 系/5 系传动轴异响
	长安林肯	航海家车机长期不升级
	北京现代	伊兰特 CarLife 不支持全屏
	东风标致	标致 408 发动机烧机油

四 细分车型投诉指数分布

9 月，SUV 仍是投诉指数最高的车型，不过投诉指数和投诉占比均有所下降，投诉指数环比下降约 36%，投诉占比降至 46%，其中，比亚迪占据多数席位。中型车的投诉在 9 月出现较大幅度的提升，投诉占比来到 24%，在这背后是凯美瑞凭借一己之力推高了中型车整体投诉指数。随之而来排在第三位的是紧凑型车，占比继续保持在 14%的水平，秦 PLUS 和驱逐舰 05 的 EV 模式发动机自动启动仍是主要槽点。



SUV 榜单中，连续多月位列榜首的宋 PLUS 新能源被 RAV4 荣放反超，RAV4 荣放由于车机长期不升级、无车联网功能遭到车主的集中投诉；宋 PLUS 新能源排名第二，唐新能源排名第三，均因 EV 模式下发动机自启而遭到投诉。

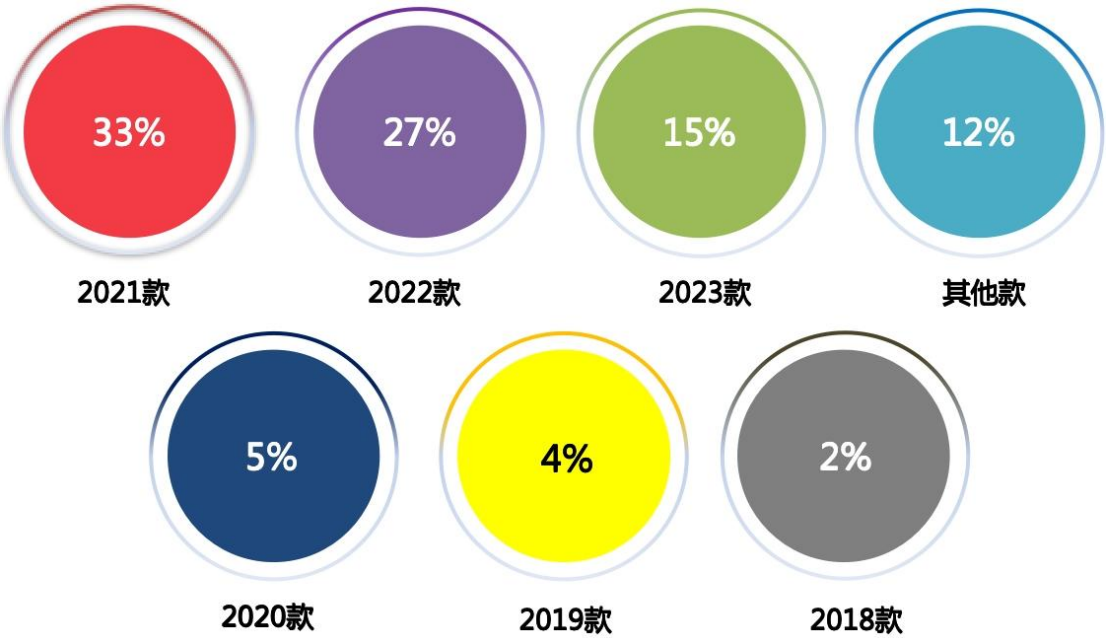
中型车榜单中，凯美瑞领衔锐志、亚洲龙位列投诉排行前三甲，除了仪表台老化开裂这个老问题，还在 9 月新爆发出车机问题——无 OTA 升级、无车联网功能。

紧凑型车方面，秦 PLUS 继续保持第一名的位置，典型投诉问题依旧是 EV 模式下发动机自启。排在二、三名的卡罗拉和雷凌则都是收到车机和仪表台老化开裂问题的影响。

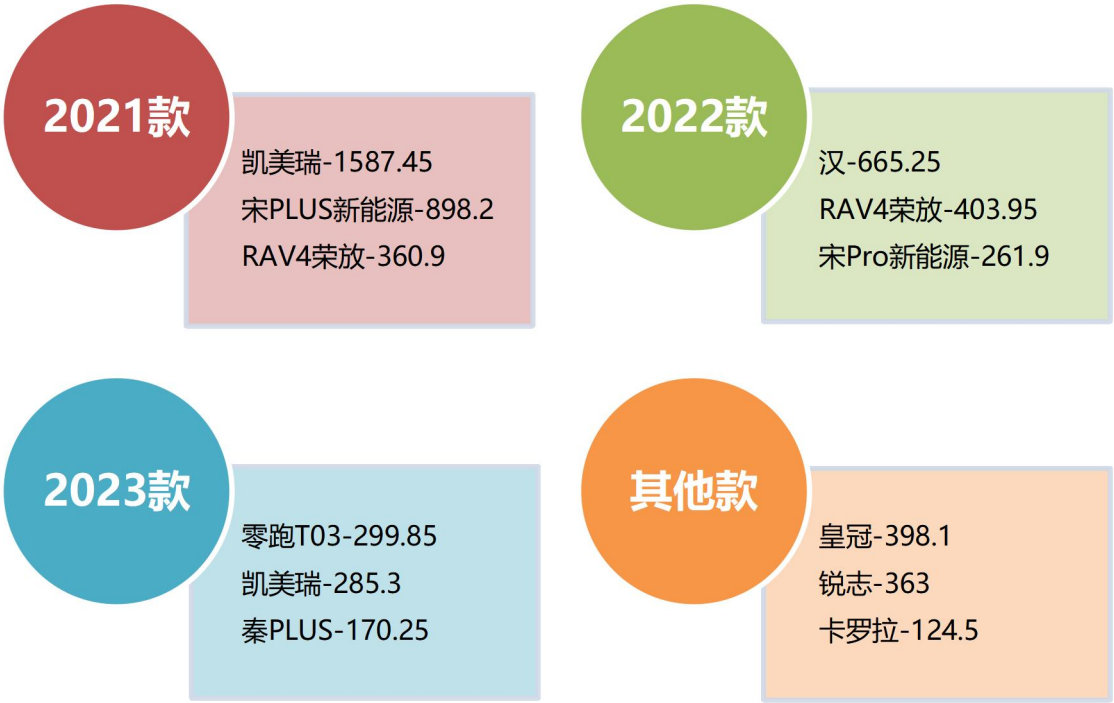
五 车款投诉指数分布

从投诉车款分布来看，本月的投诉指数主要集中于 2022 款、2021 款和 2023 款，从数据反馈来看，问题集中于车机方面和 EV 模式发动机自启问题。紧随其后的是 2017 款及

之前的老款车型，投诉占比 12%，仪表台老化开裂问题反馈最多。



具体来看，9 月车款投诉指数最高的是 2021 款车型，占比在 33%，主要因为 2021 款凯美瑞车机无法升级和无车联网功能遭到集中投诉，第二名宋 PLUS 新能源存在发动机启动异常问题，排在第三的 RAV4 荣放的典型投诉问题与凯美瑞一致。2022 款车型投诉前三名中也出现了 RAV4 荣放的身影，集中投诉问题与 2021 款车型基本相同。排在年款投诉第三的是 2023 款新车，零跑 T03、凯美瑞、秦 PLUS 分列前三名，本月新上榜的零跑 T03 由于降价遭到投诉。



六 问题投诉指数分布

9 月投诉指数分布前三名分别是服务、车身电气和发动机。数据显示，服务类问题的投诉指数为 5770.7 排在第一，厂商长期未推送车机 OTA 升级、车机无车联网功能推高了服务投诉指数。车身电气类问题紧接着排在第二位，丰田旗下多款老款车型的仪表台老化开裂问题突出，同时 9 月多款车型爆出车机无法升级、无车联网功能。发动机类问题排名第三，槽点依然集中表现在比亚迪旗下多款车型在 EV 模式下发动机频繁自启问题。

9 月，服务类投诉大量增加，主要来源于丰田凯美瑞、卡罗拉、RAV4 荣放等车型车机无升级、无车联网功能遭到的集中投诉。另一方面，比亚迪旗下多款热门新车和零跑 T03 由于新款车型上市降价引发老车主不满，进而遭到投诉。

由于丰田在 9 月初发布了部分车型车机升级的服务方案，而部分不同年款的热门车型并未包含在内，无法享受车机升级、增配车联网功能的服务，因此推高了车身电气类问题的投诉指数。

整体看来，车机无升级、无车联网功能成为 9 月投诉集中度最高的问题，基本集中在丰田品牌车型以及长城、长安旗下车型上。另外，连续几个月保持较高投诉指数水平的比亚迪 EV 模式发动机自启问题，在比亚迪发文澄清之后明显有所降低。

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：2023.9.1-2023.9.30

制作单位：汽车门网•数据部