2023 年 12 月车企投诉指数排行：多车企出现新槽点

日前，汽车门网发布了 12 月份的汽车产品质量投诉指数。12 月份，汽车门网整体投诉指数 14790.9，环比上升了 12.8%。

12 月份的投诉榜单中，共有 133 家车企上榜，比 11 月份增加了 12 家。TOP10 榜单中，自主车企和合资车企各占 5 家。其中，7 家车企本月投诉指数均不同幅度上升。一汽丰田和比亚迪的投诉指数远高于其他车企。投诉指数增幅最高的小鹏汽车首次进入 TOP5。

从 TOP10 车企的涉诉问题反馈来看，车机卡顿无法升级、价格变动仍然是广泛存在的问题，颗粒捕捉器堵塞成为一汽丰田最新爆发的集中投诉问题。

以下是 12 月车企投诉指数的具体分析：

2023年12月车企车投诉指数排行TOP10

车企	投诉指数		环比	典型投诉问题
	12月	11月		
一汽丰田	2717.7	1647.75	64.93%	颗粒捕捉器堵塞、仪表台开裂、车机无法升级、车身生锈
比亚迪	2081.9	1399.1	48.80%	发动机异常启动、提车后降价、悬架跑偏
长安汽车	784	375.3	108.90%	车机卡顿不能升级、变速箱机电单元故障
长城汽车	743.1	1251.55	-40.63%	提车后降价、服务变相收费
小鹏汽车	646.65	80.1	707.30%	提车后降价、智驾系统与官宣不符
华晨宝马	545.85	516.15	5.75%	车机功能减配、发动机漏防冻液、制动片异常磨损
上汽通用别克	481.2	948.3	-49.26%	燃油泵模块故障
吉利汽车	447.6	385.7	16.05%	仪表盘花屏、提车后件降价
上汽大众	433.05	288.1	50.31%	车机配置与官宣不符、变速箱机电单元故障
一汽-大众	426.45	438.25	-2.69%	变速箱机电单元故障

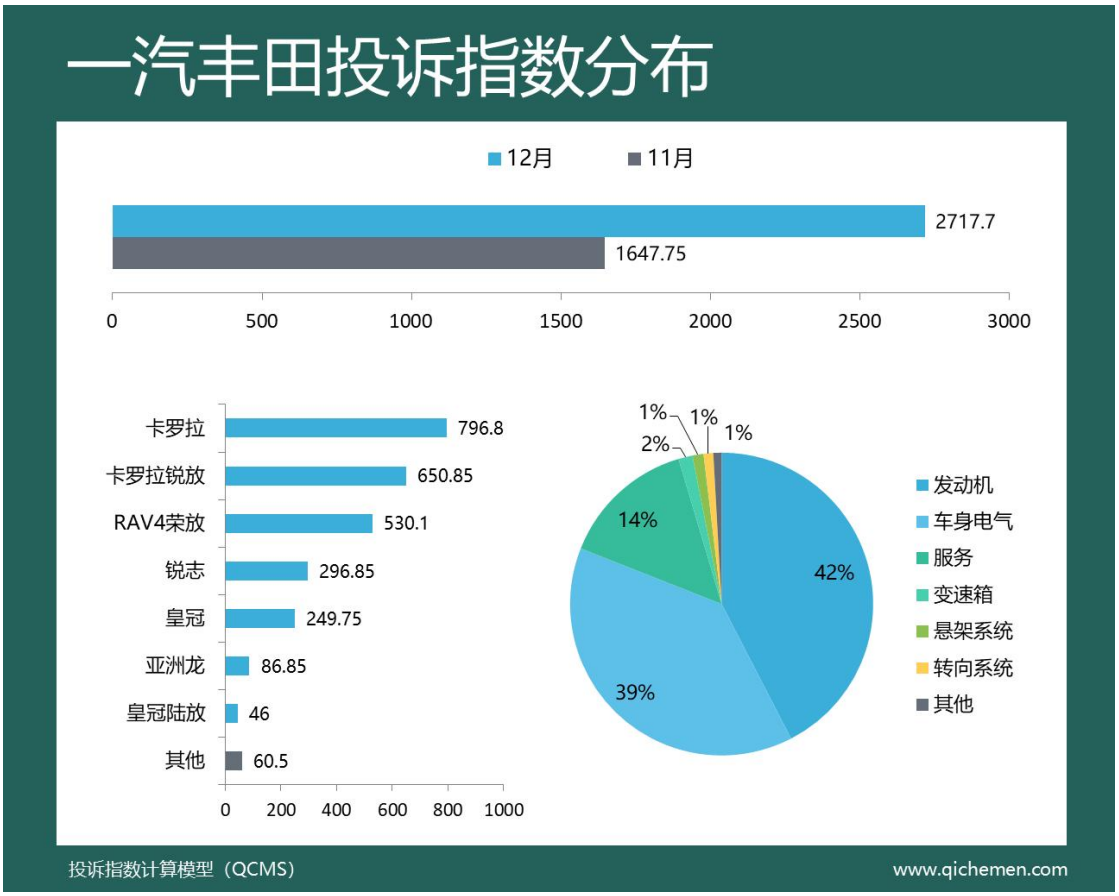
投诉指数计算模型（QCMS）　　汽车门网www.qichemen.com

第一名：一汽丰田 投诉指数 2717.7

典型故障：颗粒捕捉器堵塞、仪表台开裂、车机无法升级、车身生锈

汽车质量投诉点评：

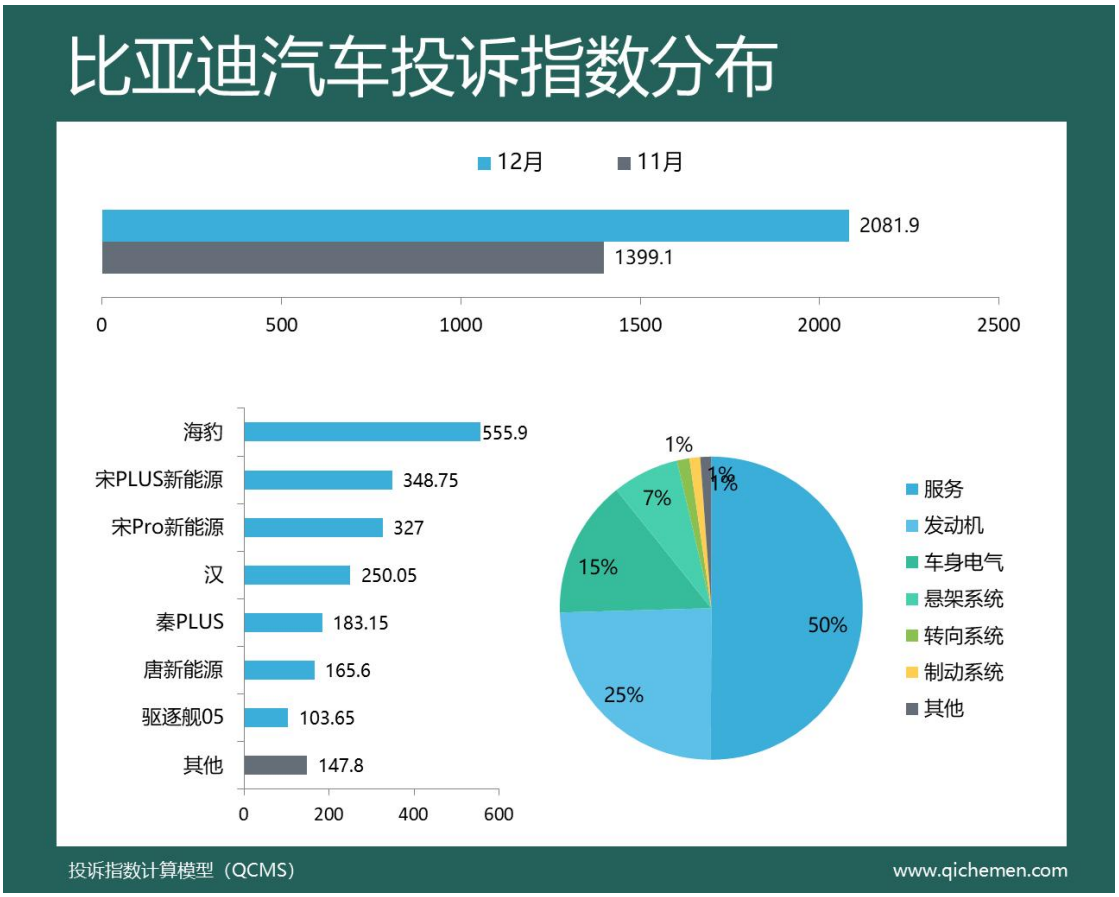
12 月份，一汽丰田仍然排在投诉榜首，投诉指数大幅上涨了六成以上。从投诉反馈来看，卡罗拉和卡罗拉锐放颗粒捕捉器堵塞问题成了一汽丰田最新的投诉爆点。而且，持续多时的仪表台老化开裂投诉有抬头之势。车机卡顿不能升级同样遭到了众多车主的吐槽。此外，RAV4 荣放车身生锈问题也成了新的槽点。



第二名：比亚迪汽车 投诉指数 2081.9

典型故障：发动机异常启动、提车后降价、悬架跑偏

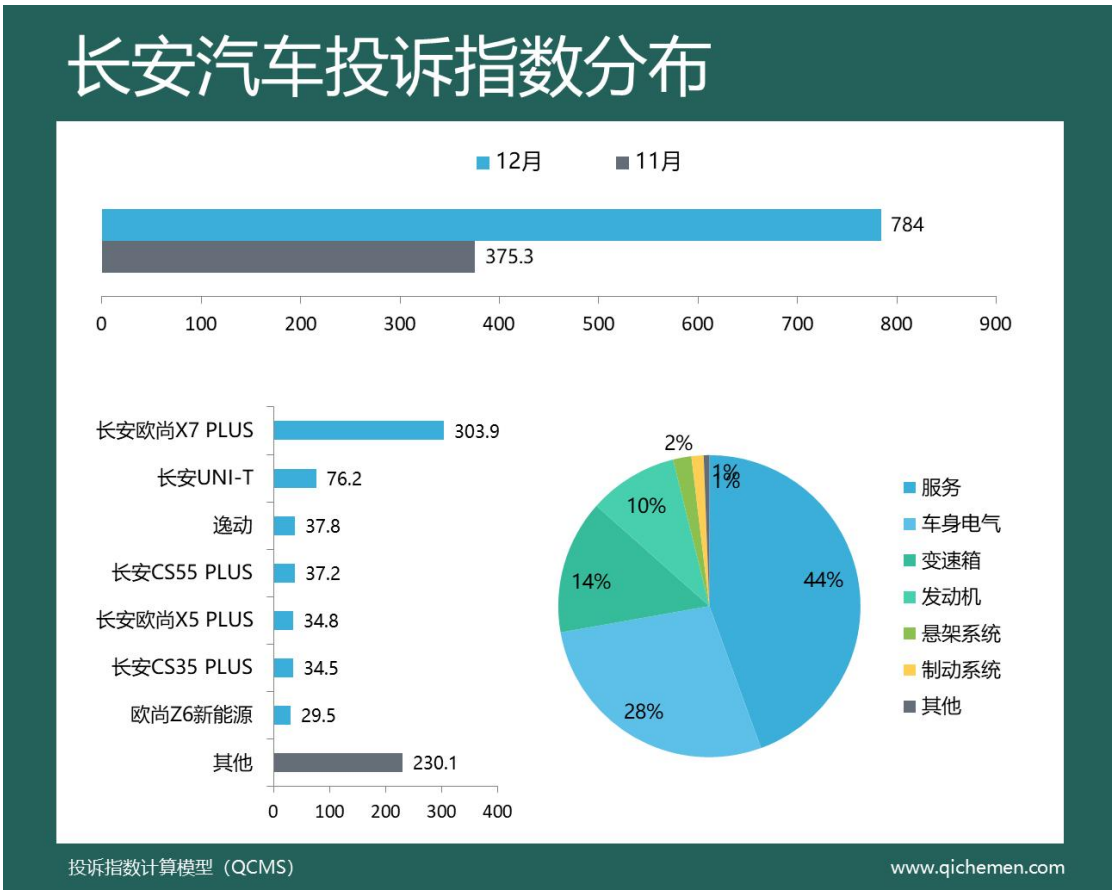
汽车质量投诉点评：本月，比亚迪仍然排在第二位，投诉指数远高于其他车企。上个月投诉指数下降后，本月比亚迪的投诉指数大幅增加了近五成。从投诉反馈来看，DM-i 车型发动机异常启动和新车价格变动问题仍是投诉最多的问题，秦 PLUS、汉、宋 PLUS/PRO、海豚、元 PLUS 多款热销车型均上榜。值得一提的是，比亚迪海豹的悬架跑偏问题本月遭到了集中投诉。



第三名：长安汽车 投诉指数 784

典型故障：车机卡顿不能升级、变速箱机电单元故障

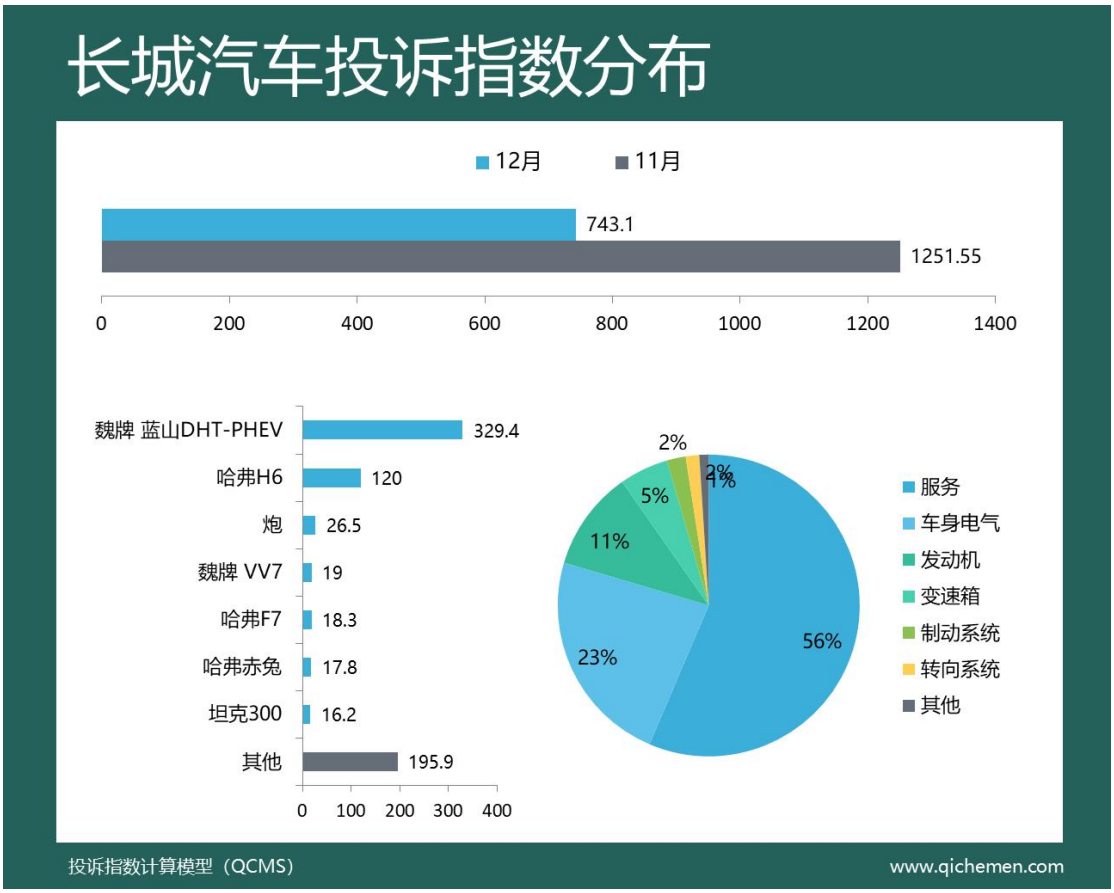
汽车质量投诉点评：久未入围 TOP5 的长安汽车本月冲到了投诉榜单的第三位，投诉指数翻了一倍以上。这背后，长安欧尚 X7 PLUS 遭遇集中投诉成了直接推手。很多车主表示，长安欧尚 X7 PLUS 的车机老旧、迟迟不能升级。与此同时，问题存在已久的变速箱顿挫、脱挡、无法换挡等问题依然是长安汽车的主要槽点。另有部分长安欧尚 X5 PLUS 老车主对降价问题进行了吐槽。



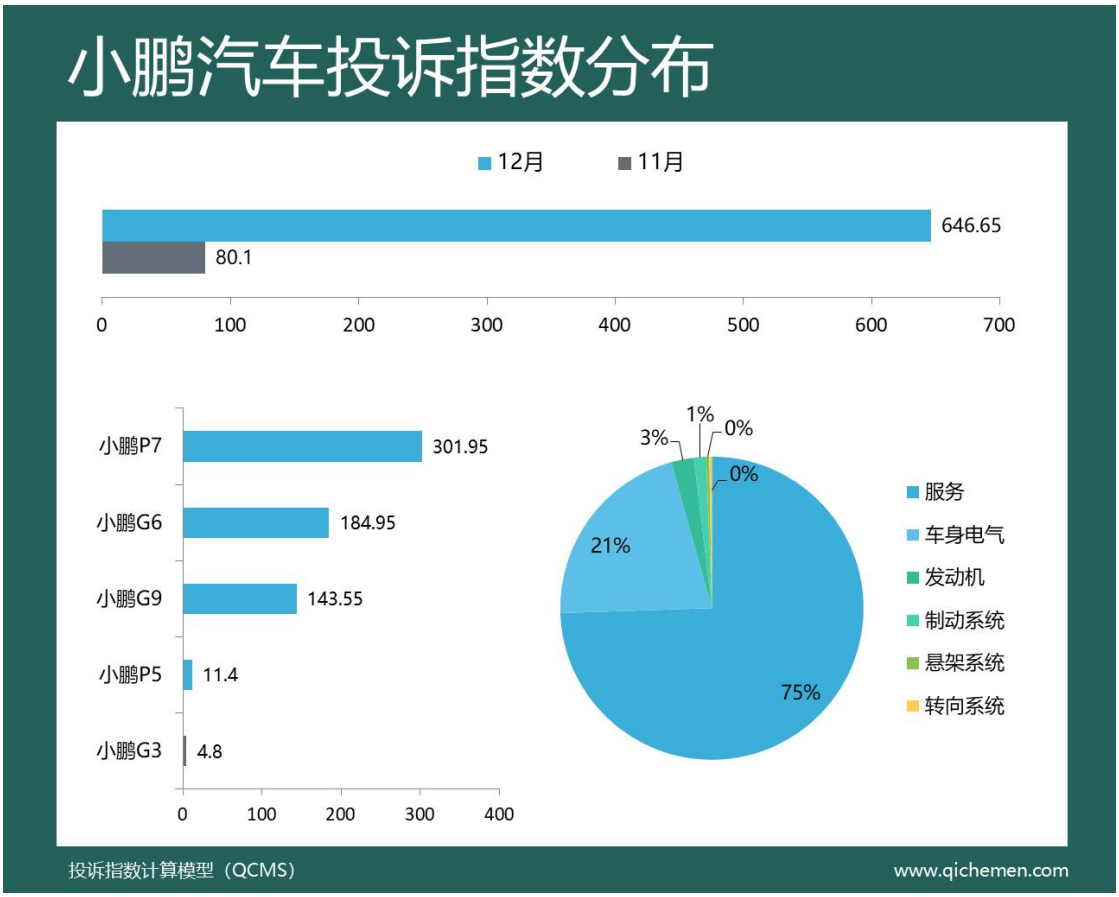
第四名：长城汽车 投诉指数 743.1

典型故障：提车后降价、服务变相收费

汽车质量投诉点评：本月，长城汽车依然排在第四位。连续两个月投诉指数大涨后，本月长城汽车的投诉指数大幅回落。从投诉反馈来看，持续几个月的魏牌蓝山 DHT 价格变动仍然是长城汽车的主要投诉点。与此同时，哈弗 H6 车联网服务到期后功能限制使用问题也遭到了车主的吐槽，多位车主质疑长城汽车变相收费。



第五名：小鹏汽车 投诉指数 646.65

典型故障：提车后降价、智驾系统与官宣不符

汽车质量投诉点评：本月，小鹏汽车突然冲到了投诉榜的第五位。而从投诉反馈来看，意料之外也意料之中。近几个月来，小鹏 G6、P7 等车型的降价问题投诉一直不绝于耳，本月又有抬头之势。不仅如此，本月小鹏 P7 辅助驾驶功能与宣传不符问题又遭到了集中投诉。据车主反馈，小鹏全系车型 G6、G9、P7i 等车系基础版本 PRO 车型的车价已包含辅助驾驶软件服务，而老款车型却需要单独付费购买。而这遭到了很多车主的不满。