2023 年 12 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 12 月的国内汽车质量投诉指数分析报告。12 月份，汽车门网整体投诉指数达到了 13117.5，14790.9，环比上升了 12.8%。本月，共有 133 家车企上榜，比 11 月增加了 12 家。TOP10 榜单中，7 家车企本月投诉指数均不同幅度上升。投诉指数增幅最高的小鹏汽车首次进入 TOP5。从投诉信息反馈来看，车机卡顿不能升级、价格变动仍然是集中投诉点，颗粒捕捉器堵塞和配置与官宣不符成为最新槽点。

投诉总结发现：

一、从投诉品牌来看，投诉榜单 TOP10 中，海外品牌和中国本土品牌各 5 家上榜。其中，7 个品牌投诉指数均不同幅度上涨。小鹏汽车成为投诉指数增幅最高的品牌。

因为颗粒捕捉器堵塞爆发集中投诉和车机卡顿不能升级集中投诉一直居高不下，丰田依然排名本月投诉榜首，投诉指数远高于其他上榜品牌。发动机异常启动和降价投诉问题缠身的比亚迪仍高居第二位。大众汽车排名第三，多个问题都遭遇了小股集中投诉。

二、从投诉车企来看，TOP10 榜单中，自主车企和合资车企各占 5 家。其中，7 家车企投诉指数均大幅上涨。一汽丰田和比亚迪投诉指数远高于其他车企。投诉飙升的长安汽车和小鹏汽车纷纷进入前五。一汽丰田、长安汽车和小鹏汽车都遭到了新的集中投诉。

三、从车系来看，由于保有量巨大，中国车仍然是被投诉最多的车系。由于小鹏汽车和长安汽车遭遇新的集中投诉，中国车的投诉指数大幅上升了 36%。日系车仍排第二，仪表台老化开裂和车机卡顿不能升级投诉居高不下的同时，颗粒捕捉器堵塞成了新槽点。德系车排名第三，华晨宝马和“南北大众”仍是投诉的主要爆发点。

四、具体细分车型来看，本月各细分车型品类的投诉指数都出现了上涨。SUV、中型车和紧凑型仍是投诉指数最高的三大细分品类。丰田颗粒捕捉器堵塞、比亚迪发动机异常启动以及价格变动是 SUV 的主要槽点。中型车的主要投诉爆点集中存在于比亚迪海豹价格变动、小鹏 P7 智驾系统与官宣不符以及通用系中型车燃油泵模块故障等问题。紧凑型车排在第三位，因颗粒捕捉器堵塞而遭遇集中投诉的卡罗拉是最大槽点。

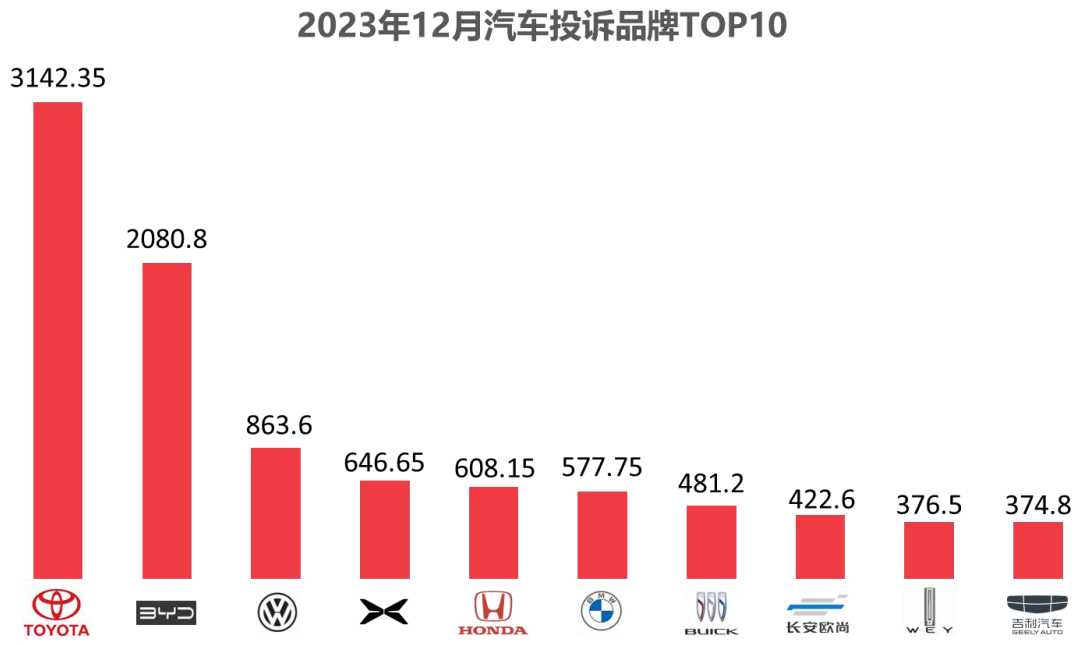
五、从投诉车款来看，三年内的在保车型仍是投诉的集中爆发区，合计投诉占比接近七成。其中，2023 年车型投诉占比上升了 7 个百分点，2022 款和 2021 款车型投诉指数占比均有所下降。丰田、比亚迪和魏牌蓝山多款新车遭遇集中投诉推高了 2023 年车型的投诉指数。2022 款车型排名第二，长安欧尚 X7 PLUS、RAV4 荣放和小鹏 P7 车机问题是主要槽点。2021 款车型排名第三，比亚迪宋 PLUS、唐发动机异常启动和丰田卡罗拉、RAV4 荣放车机无法升级问题最为突出。

六、从投诉问题来看，服务和车身电气仍是被投诉最多的两大类问题，发动机和变速箱紧随其后。比亚迪海豹、宋 PLUS 和魏牌蓝山等车型投诉居高不下的同时，长安欧尚 X7 PLUS 和小鹏 P7 爆发集中投诉将服务类投诉指数推至榜首。由于仪表台开裂和车机卡顿、无法升级等问题投诉频发，车身电气类投诉仍维持着高位。丰田多车遭遇颗粒捕捉器堵塞集中投诉后，本月发动机类投诉占比上升了 5 个百分点。

以下是 2023 年 12 月汽车质量投诉指数的具体分析：

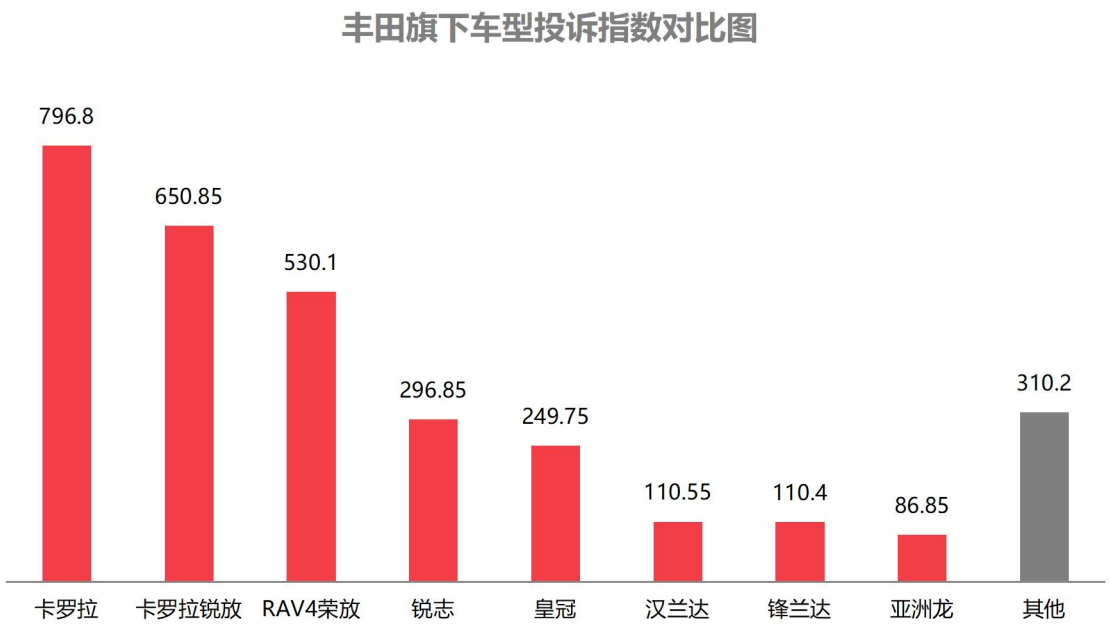
一 汽车品牌投诉指数分布

12 月份的投诉品牌 TOP10 中，本土品牌和海外品牌平分秋色。丰田品牌依然高居榜首，投诉指数进一步攀升。比亚迪继续排名第二，投诉指数环比增加了近五成。两大品牌投诉指数远高于其他品牌。投诉暴增的小鹏汽车罕见地进入 TOP5，同样投诉飙升的长安欧尚挤进前十。



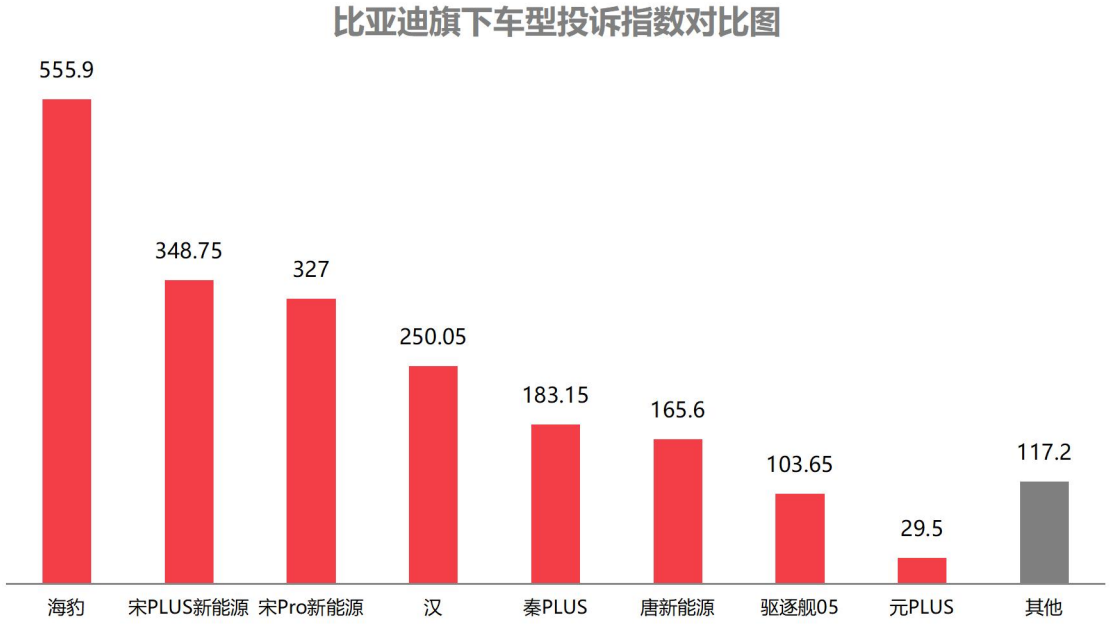
（一）丰田重点投诉车型指数分析

12 月，丰田仍排名投诉榜首，投诉指数超过了 3000。仪表台开裂和车机无法升级投诉缠身的同时，颗粒捕捉器堵塞成了丰田品牌的最新投诉点。一汽丰田成为丰田品牌投诉的集中爆发区。卡罗拉、卡罗拉锐放、RAV4 荣放、锐志和皇冠均成了各自细分投诉榜的重点车型。



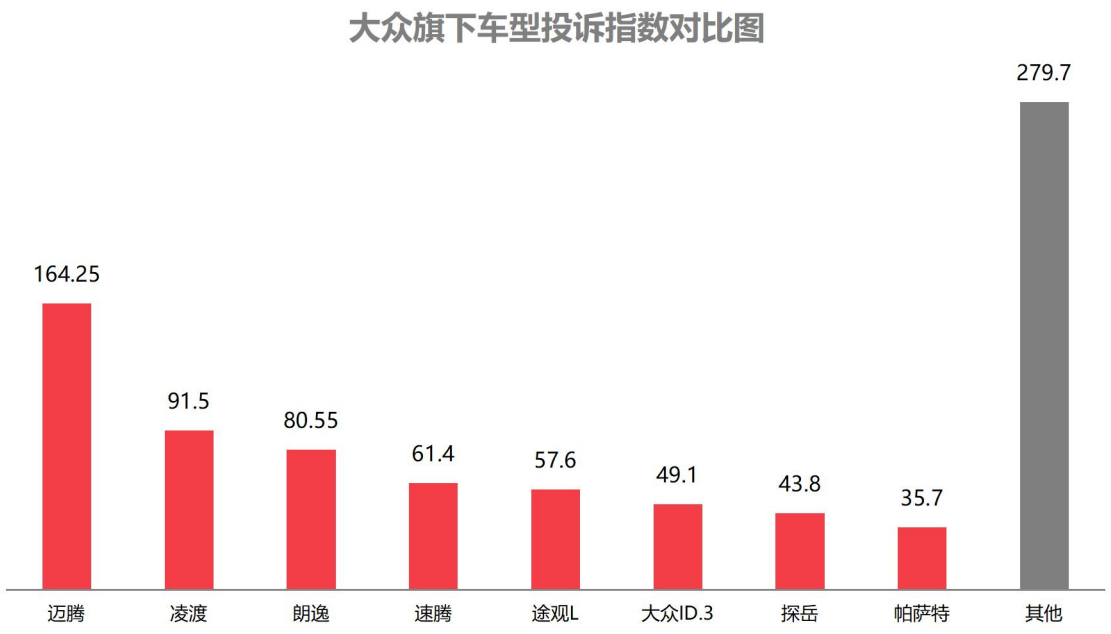
（二）比亚迪重点投诉车型分析

比亚迪仍然排在第二位，投诉指数环比上升了近 50%。投诉反馈显示，多款 DM-i 车型发动机异常启动和价格变动仍是比亚迪的主要槽点，秦 PLUS、汉、宋 PLUS/PRO、海豚、元 PLUS 多款热销车型均上榜。另值得一提的是，比亚迪海豹的悬架跑偏问题本月遭到了集中投诉。



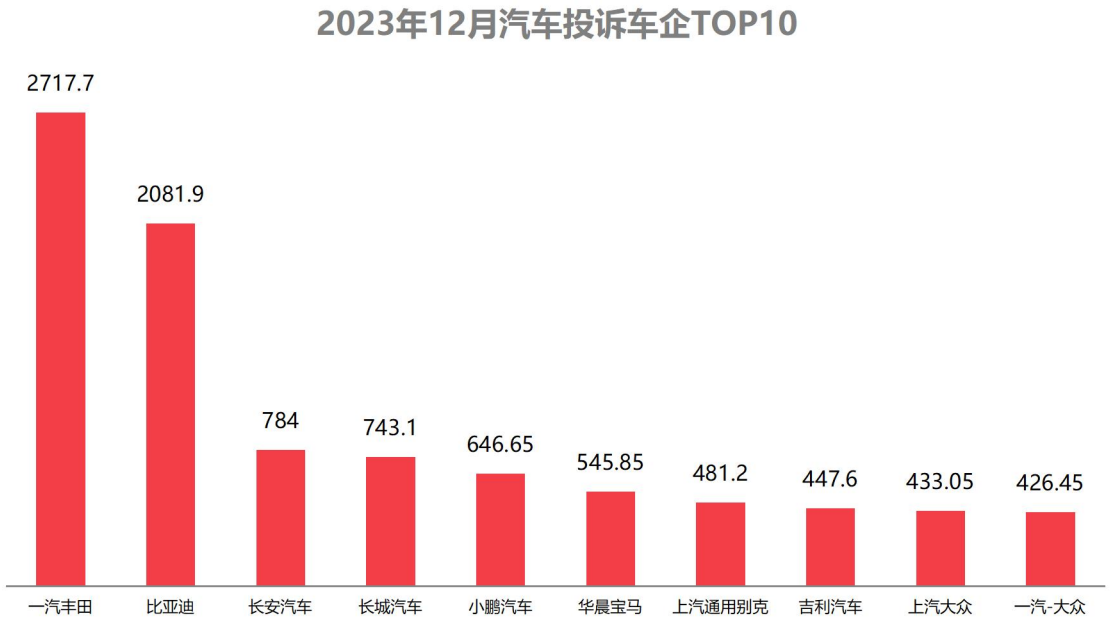
（三）大众重点投诉车型指数分析

由于别克和魏牌本月投诉指数大幅下降，大众品牌排在了投诉榜的第三位。不过，相比于其他上榜品牌，大众品牌的投诉集中度较低，投诉问题较广。变速箱机电单元故障、车机卡顿、天窗开裂、悬架吃胎偏磨都遭到了部分车主的吐槽。

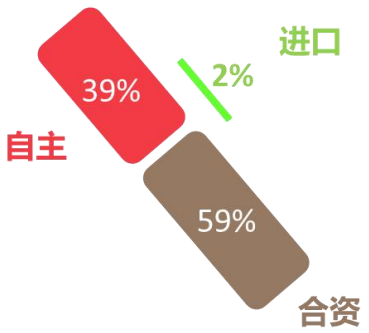


二 车企类别投诉指数分布

12 月份，由于小鹏、长安欧尚等品牌投诉指数暴涨，自主车企的投诉指数占比大幅攀升至 47%；合资车企的投诉占比下降至 51%。车企投诉指数 TOP10 榜单中，本土车企和合资车企平分秋色。



本月 TOP10 中，多数车企的投诉指数都大幅上涨。上月投诉暴涨的上汽通用别克和长城汽车的投诉指数大幅下降。投诉指数暴涨 7 倍的小鹏汽车成为投诉指数涨幅最大的车企。长安汽车投诉指数也翻了一倍。



类别	投诉指数	占比
自主	5091.3	39%
进口	242.6	2%
合资	7784.0	59%

（一）重点合资车企投诉指数分析

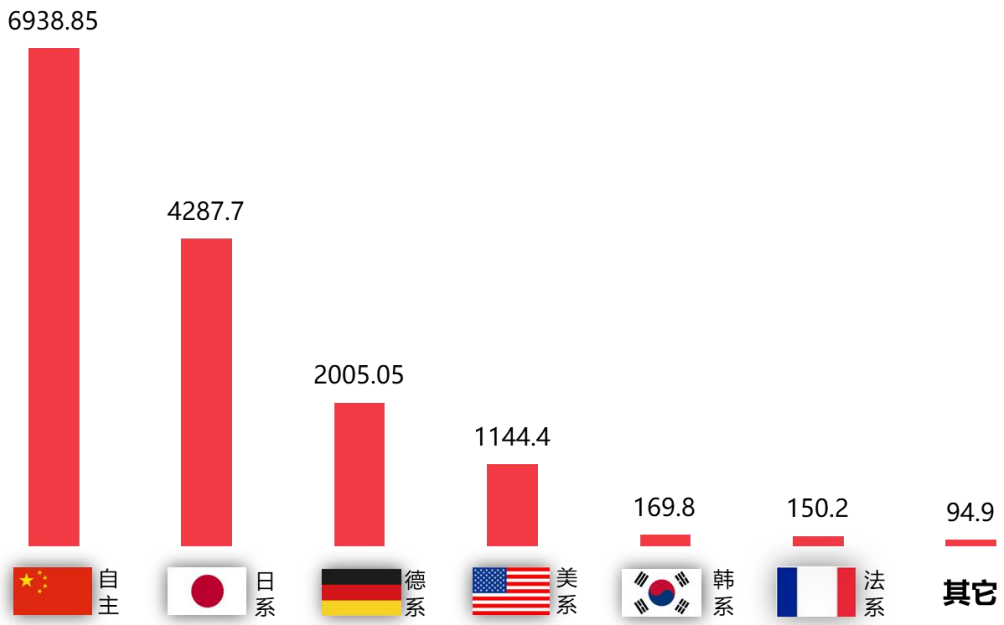
12 月，一汽丰田的投诉指数大幅上涨了 65%，继续高居投诉榜首。车机无法升级和仪表台老化问题缠身的同时，颗粒捕捉器堵塞又遭遇了集中投诉。华晨宝马排名第二，多车的车机功能减配和宝马 3 系漏防冻液仍是两大重点吐槽对象。上汽通用别克排名第三，君威和昂科威燃油模块故障又遭到了众多车主的不满。

（二）重点自主车企投诉指数分析

12 月份，比亚迪蝉联自主车企投诉榜首，投诉指数上涨了五成。发动机异常启动和价格变动仍是两大槽点。投诉指数突然暴增一倍的长安汽车排名第二，长安欧尚 X7 PLUS 车机无法升级成了幕后推手。长城汽车排名第三，投诉指数大幅下降四成以上。魏牌蓝山 DHT-PHEV 的降价仍是车主的主要吐槽对象。值得一提的是，小鹏汽车排名第五，小鹏 P7 智驾系统付费问题引发了老车主的集中投诉。

三 汽车国别投诉指数分布

12 月份，被投诉最多的车系依旧是华系车。比亚迪仍是投诉集中爆发点，长安和小鹏也是成了本月华系车的重点吐槽对象。比亚迪多车发动机异常启动、小鹏 P7 智驾付费、魏牌蓝山降价是华系车的主要投诉对象。日系车仍排名第二，“南北丰田”仍是重灾区。颗粒捕捉器堵塞、车机无法启动、仪表台老化是三大问题表现。德系车排名第三，投诉仍集中在华晨宝马的车机减配和“南北大众”的变速箱机电单元故障等“痼疾”。



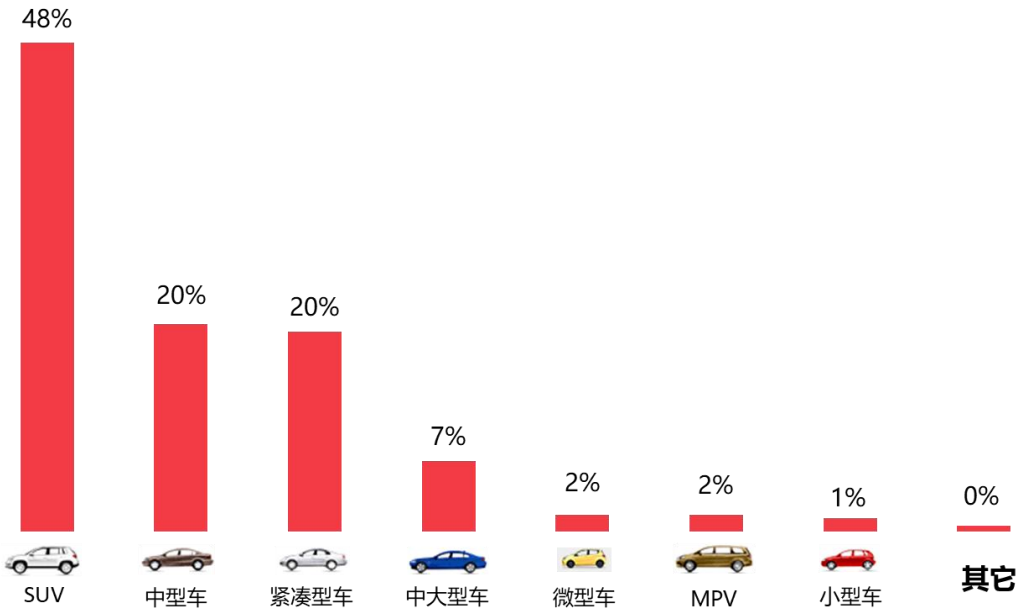
具体从投诉问题来看，比亚迪的发动机异常启动是华系车被投诉最多的问题。本月，颗粒捕捉器堵塞成为日系车的新槽点。宝马旗下多款车型车机功减配是德系车的最大问题。

车系	汽车厂商	典型投诉问题

	比亚迪	发动机异常启动
	一汽丰田	颗粒捕捉器堵塞、仪表台开裂
	华晨宝马	宝马 X3 车机减配
	上汽通用别克	君威燃油泵模块故障
	北京现代	伊兰特车机不升级
	东风标致	标致 408 发动机烧机油

四 细分车型投诉指数分布

12 月份，SUV 仍是投诉指数最高的车型，投诉指数占达到了 58%。丰田多车颗粒捕捉器堵塞、比亚迪多车发动机异常启动以及价格变动是 SUV 的主要槽点。中型车仍排第二，比亚迪海豹价格变动、小鹏 P7 智驾系统与官宣不符以及通用系中型车燃油泵模块故障等问题。紧凑型车排在第三位，因颗粒捕捉器堵塞而遭遇集中投诉的卡罗拉是最大槽点。

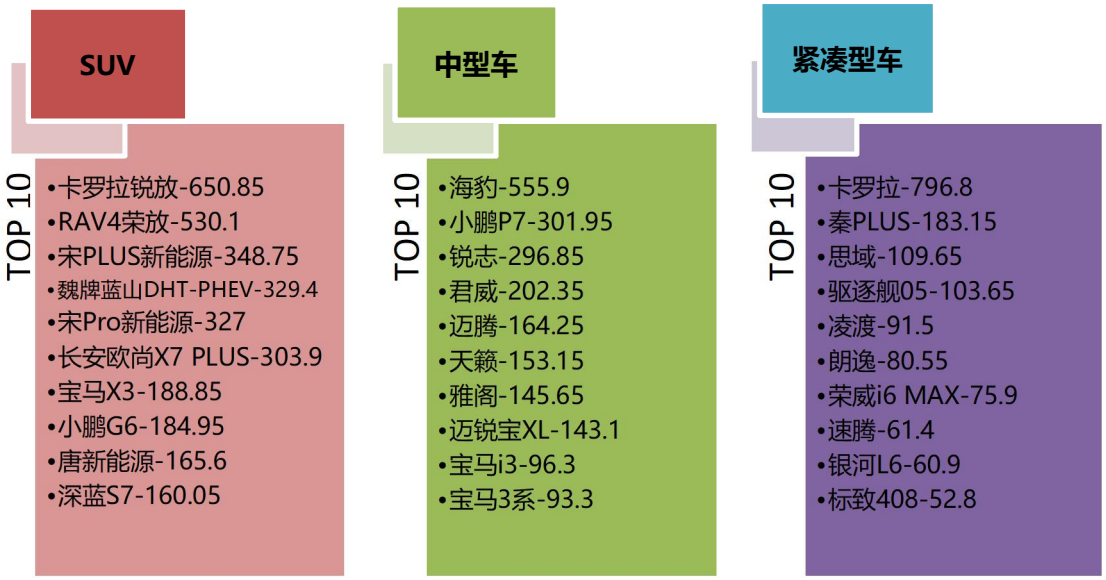


SUV 榜单中，丰田卡罗拉锐放排名榜首，颗粒捕捉器堵塞遭遇集中投诉成为直接推手。RAV4 荣放紧随其后，车机无法升级又遭到集中吐槽。宋 PLUS 排名第三，发动机一场启动仍是重点吐槽对象。

中型车榜单中，比亚迪海豹高居榜首，价格变动遭遇了集中投诉。小鹏 P7 紧随其后，智驾系统收费成了投诉的幕后推手。锐志排名第三，老生常谈的仪表台老化开裂又遭到了老车主的吐槽。

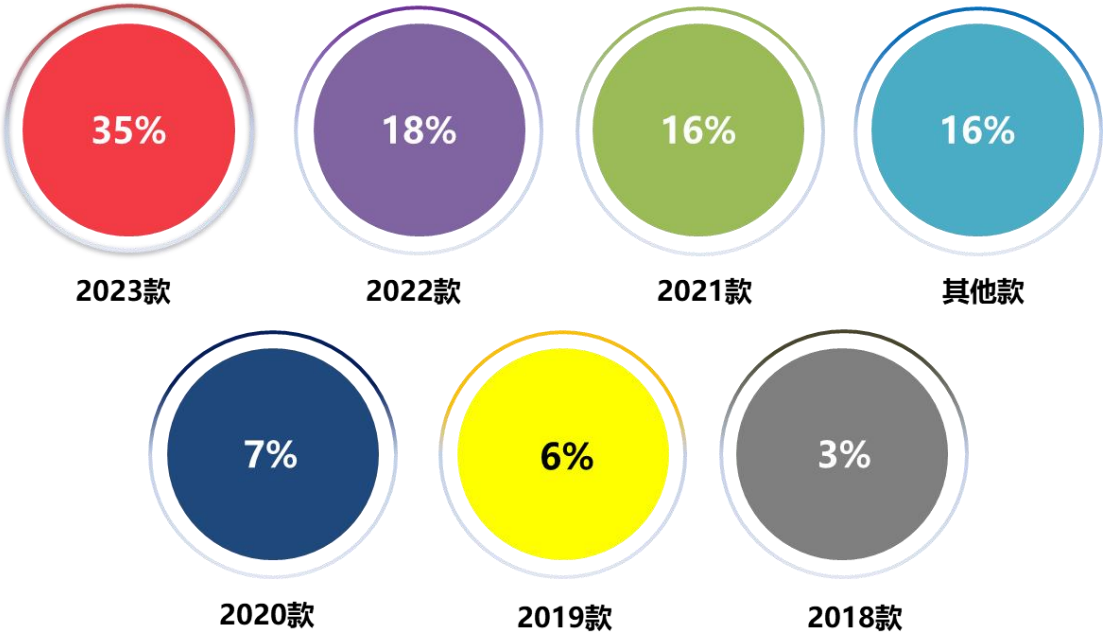
紧凑型车榜单中，卡罗拉仍然高居榜首，仪表台老化开裂和车机无法升级缠身之余，颗

粒捕捉器成了最新槽点。秦 PLUS 排名第二，发动机异常启动和价格变动又遭集中投诉。思域排名第三，轮胎开裂问题仍然是老车主的投诉对象。



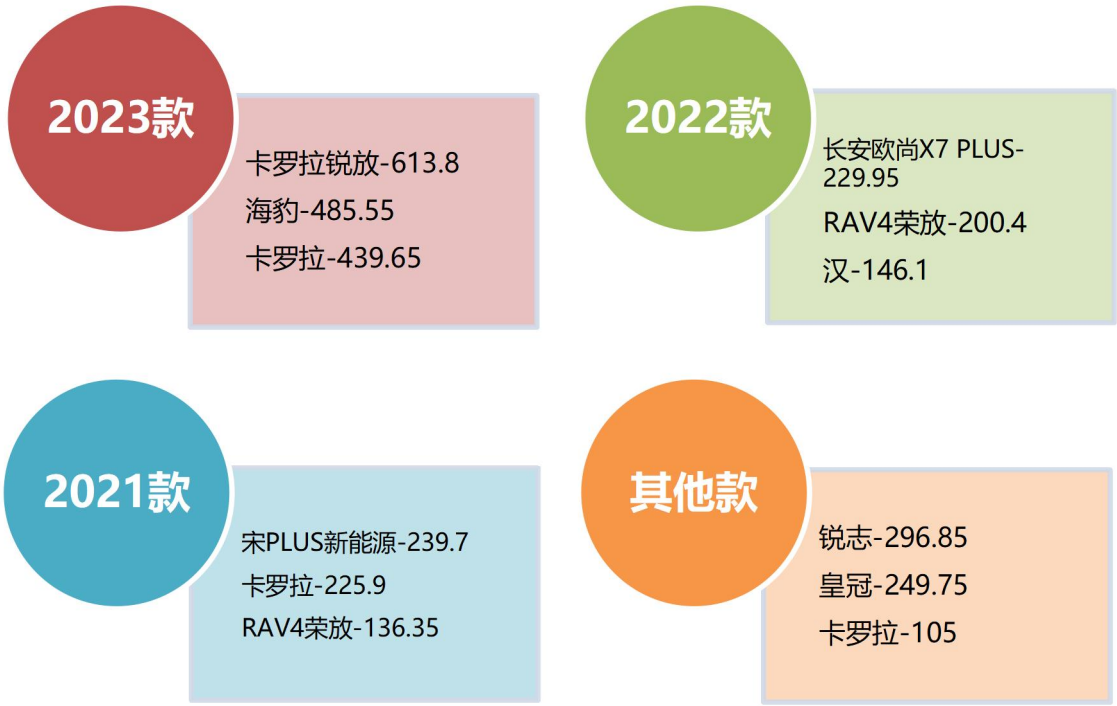
五 车款投诉指数分布

12 月份，三年内在保车型仍是投诉的集中爆发区，合计投诉占比接近七成。其中，2023 款是投诉指数最高的车型，占比进一步上升至 35%；2022 款车型排名第二，2023 款车型位居第三；两个年款车型的投诉占比均小幅下降。



2023 款车型本月投诉指数进一步上升背后，价格变动和发动机异常启动之余，丰田多车颗粒捕捉器堵塞成了重要推手。车机问题被集中投诉的长安欧尚 X7 PLUS 成为被投诉最多的 2022 款车型，车机不升级问题居高不下的 RAV4 荣放和智驾系统付费的小鹏 P7 紧随其后。2021 款车型的投诉主要出现在受发动机异常启动困扰的比亚迪宋 PLUS、车机投诉

居高不下的 RAV4 荣放和卡罗拉。



六 问题投诉指数分布

从投诉问题分布来看，12 月份，服务和车身电气仍然被投诉最多的两大问题，投诉占比都超过了 30%。发动机类问题投诉环比大幅上升 5 个百分点，占比达到了 22%。上述三大问题合计占比接近 85%。

比亚迪海豹、宋 PLUS 和魏牌蓝山等车型投诉居高不下的同时，长安欧尚 X7 PLUS 和小鹏 P7 爆发集中投诉将服务类投诉指数推至榜首。由于仪表台开裂和车机卡顿、无法升级等问题投诉频发，车身电气类投诉仍维持着高位。丰田、长安是主要投诉对象。由于丰田多车因颗粒捕捉器堵塞遭遇集中投诉，且比亚迪多车发动机异常启动和上汽通用多车燃油泵故障又遭到集中吐槽，发动机类投诉依然保持高位。

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：2023.12.1-2023.12.31

制作单位：汽车门网•数据部