

2024年1月车企投诉指数排行：多车企投诉暴增

日前，汽车门网发布了2024年1月份的汽车投诉指数。1月份，汽车门网整体投诉指数14577.45，微降了1.4%。1月份投诉指数榜单共有134家车企入围。TOP10榜单中，自主车企占了7家，合资车企3家上榜。近几个月来投诉指数持续上升的一汽丰田“鹤立鸡群”，投诉指数远高于其他车企。此前同样投诉居高不下的比亚迪排在第二位，本月投诉指数大幅下降了41.4%，长安、吉利、长城和奇瑞四大一线自主车企紧随其后，投诉指数均不同幅度增长。值得一提的是，很少进入TOP10的北京汽车投诉指数暴增，排在榜单的第十位。

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，颗粒捕捉器堵塞问题再次抬头。

以下是2024年1月车企投诉指数的具体分析：

2024年1月车企投诉指数排行TOP10				
车企	投诉指数		环比	典型投诉问题
	2024年1月	2023年12月		
一汽丰田	3008.6	2717.7	10.70%	车身生锈、仪表台开裂、颗粒捕捉器堵塞、车机不升级
比亚迪	1220	2081.9	-41.40%	发动机异常启动、价格变动、车机卡顿不升级
长安汽车	905.05	784	15.44%	变速箱顿挫/漏油、车机卡顿不升级
吉利汽车	870.5	447.6	94.48%	续航里程虚标、仪表盘花屏、价格变动
长城汽车	747.45	743.1	0.59%	车机卡顿不升级、服务收费、价格变动
奇瑞汽车	657.65	270	143.57%	车机卡顿不升级、发动机抖动、颗粒捕捉器堵塞
上汽通用别克	503.15	481.2	4.56%	燃油泵模块故障、仪表台开裂
一汽-大众	474.2	426.45	11.20%	变速箱机电单元故障、颗粒捕捉器堵塞
华晨宝马	332.95	545.85	-39.00%	车机减配、电池组冷却系统故障、传动轴异响
北京汽车	329.9	15.6	2014.74%	车机卡顿不升级

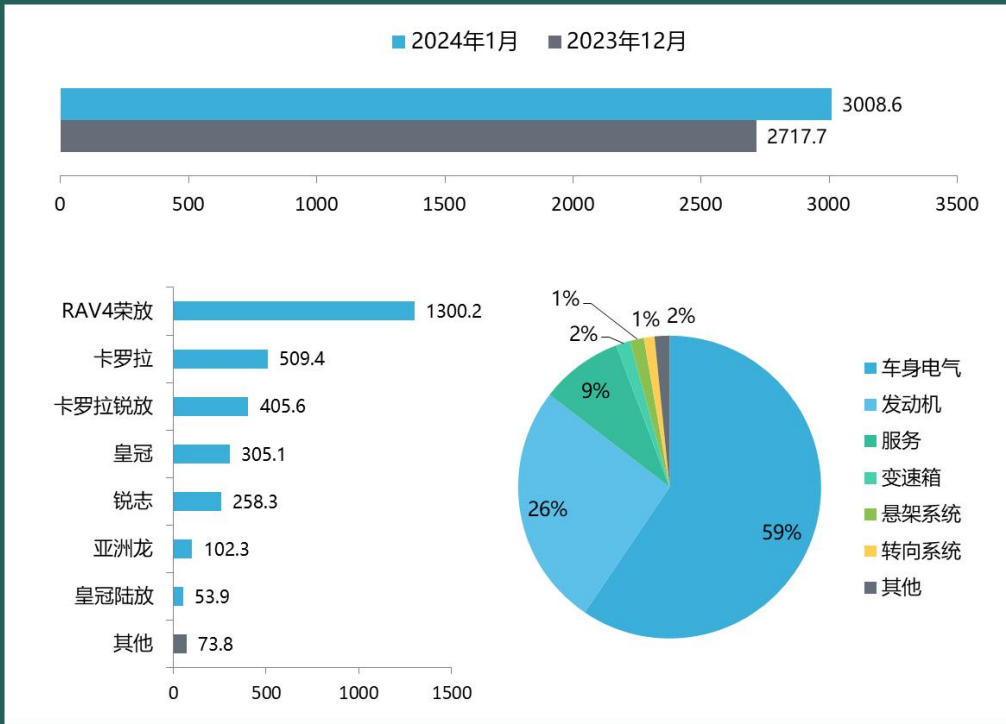
投诉指数计算模型 (QCMS) 汽车门网www.qichemen.com

第一名：一汽丰田 投诉指数 3008.6

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：今年1月，一汽丰田排在了投诉榜首，延续了近几月来投诉指数持续增长的势头。上月投诉指数大幅上涨了六成后，本月再次上涨了10.7%。颗粒捕捉器堵塞、仪表台开裂、车机无法升级和车身生锈仍然是一汽丰田的四大典型问题。受车身生锈困扰的RAV4荣放是一汽丰田投诉指数最高的车型，卡罗拉和卡罗拉锐放因颗粒捕捉器堵塞问题同样招致了很多车主的不满。此外，长期受仪表台老化问题困扰的皇冠和锐志也是车主们的重点投诉对象。

一汽丰田投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

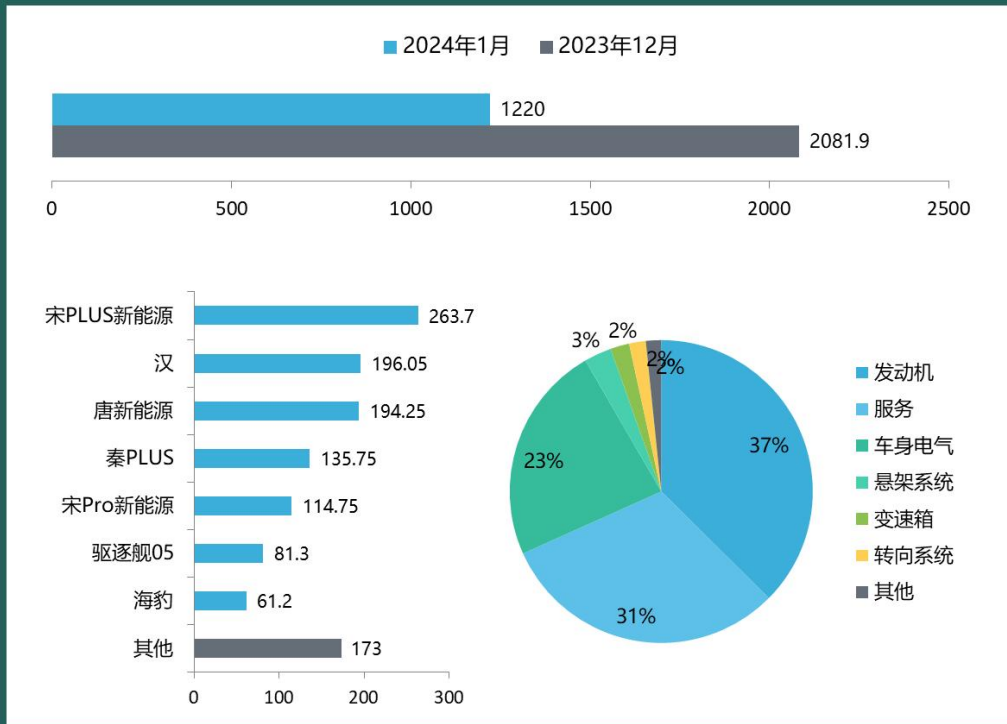
www.qichemen.com

第二名：比亚迪汽车 投诉指数 1220

典型故障：发动机异常启动、提车后降价、车机卡顿不升级

汽车质量投诉点评：2024年开年第一个月，比亚迪仍然排在投诉榜的第二位。但与一汽丰田相反，比亚迪则延续了投诉指数持续下降的趋势，本月投诉指数大幅下降了四成以上。从投诉反馈来看，宋 PLUS/PRO、秦 PLUS、汉、海豚、元 PLUS 多款热销车型的 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，但投诉声势明显下降。此外，比亚迪海豹的悬架跑偏和部分车型的车机卡顿不升级问题本月遭到了集中投诉。

比亚迪汽车投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

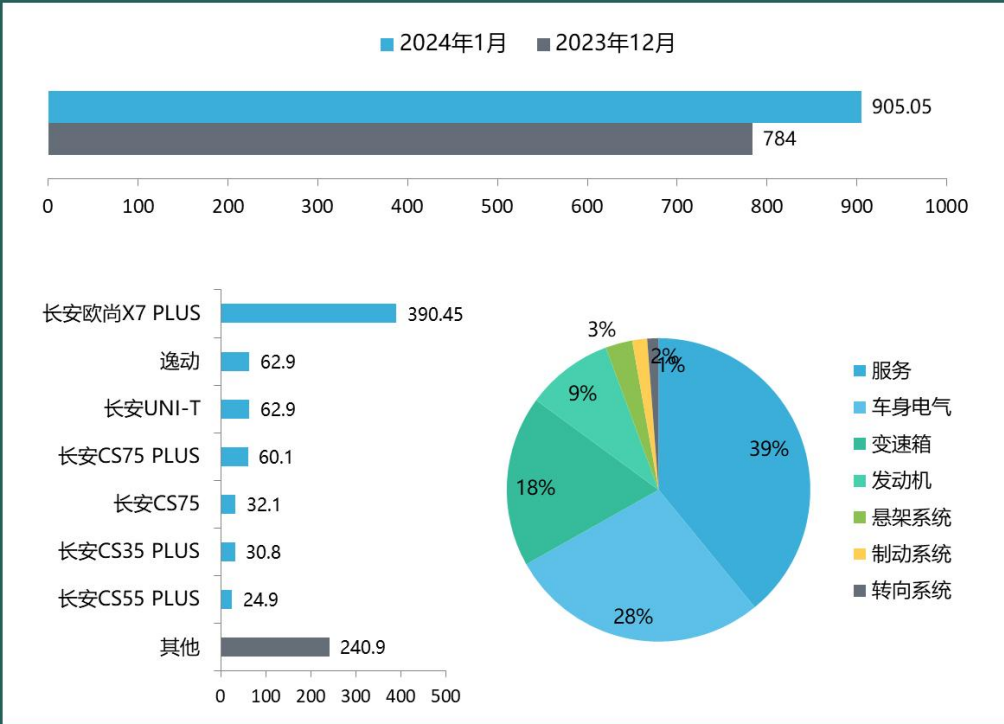
www.qichemen.com

第三名：长安汽车 投诉指数 905.05

典型故障：变速箱顿挫/漏油、车机卡顿不能升级

汽车质量投诉点评：1月份的投诉指数榜单上，长安汽车依然排名第三，投诉指数继续上扬。长安欧尚 X7 PLUS 仍然是长安汽车的最大槽点，车机老旧无法升级是幕后推手。与此同时，“名声在外”的变速箱顿挫、无法换挡和漏油等问题本月再次收到了很多车主的投诉，长安旗下的逸动、NUI-T、欧尚 X7 PLUS 等多款车型均有投诉案例。

长安汽车投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

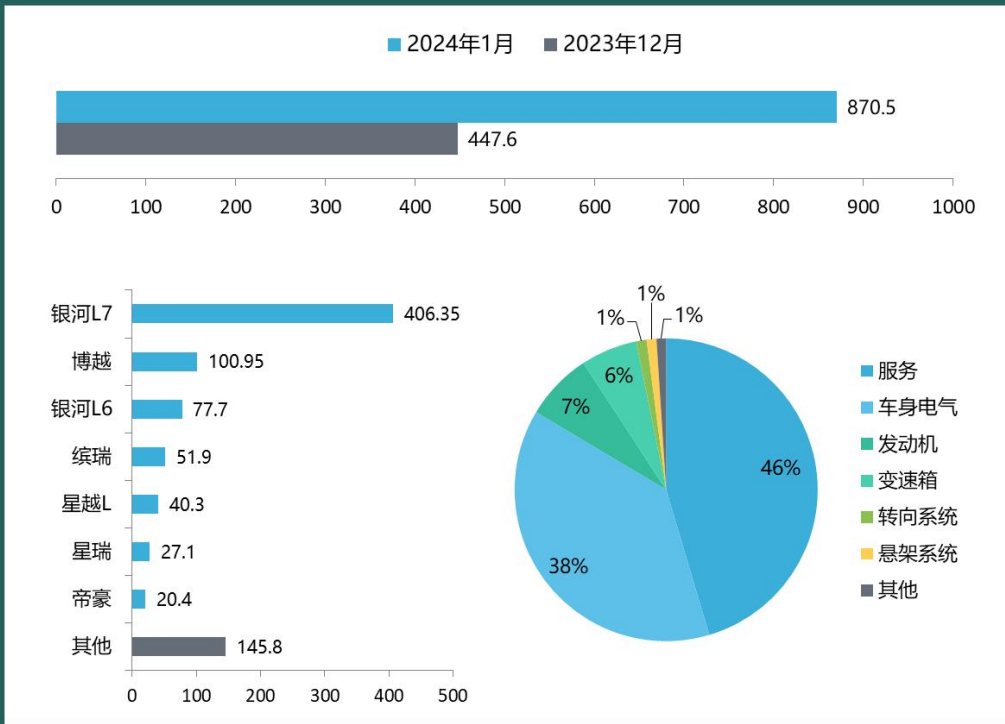
www.qichemen.com

第四名：吉利汽车 投诉指数 870.5

典型故障：续航里程虚标、仪表盘花屏、价格变动

汽车质量投诉点评：本月，吉利汽车的投诉指数突然大幅增长了将近一倍，顺势攀升至本月投诉榜单的第四位。银河系列遭遇集中投诉成了吉利汽车投诉指数暴增的幕后推手。因续航里程虚标问题，银河 L7 本月爆发了集中投诉。与此同时，由于银河系列降价，银河 L7 和银河 L6 都遭到了车主的不满。这两大问题的相关投诉指数占比超过了一半。此外，博越的仪表盘花屏问题本月再次引发了车主们的吐槽。

吉利汽车投诉指数分布



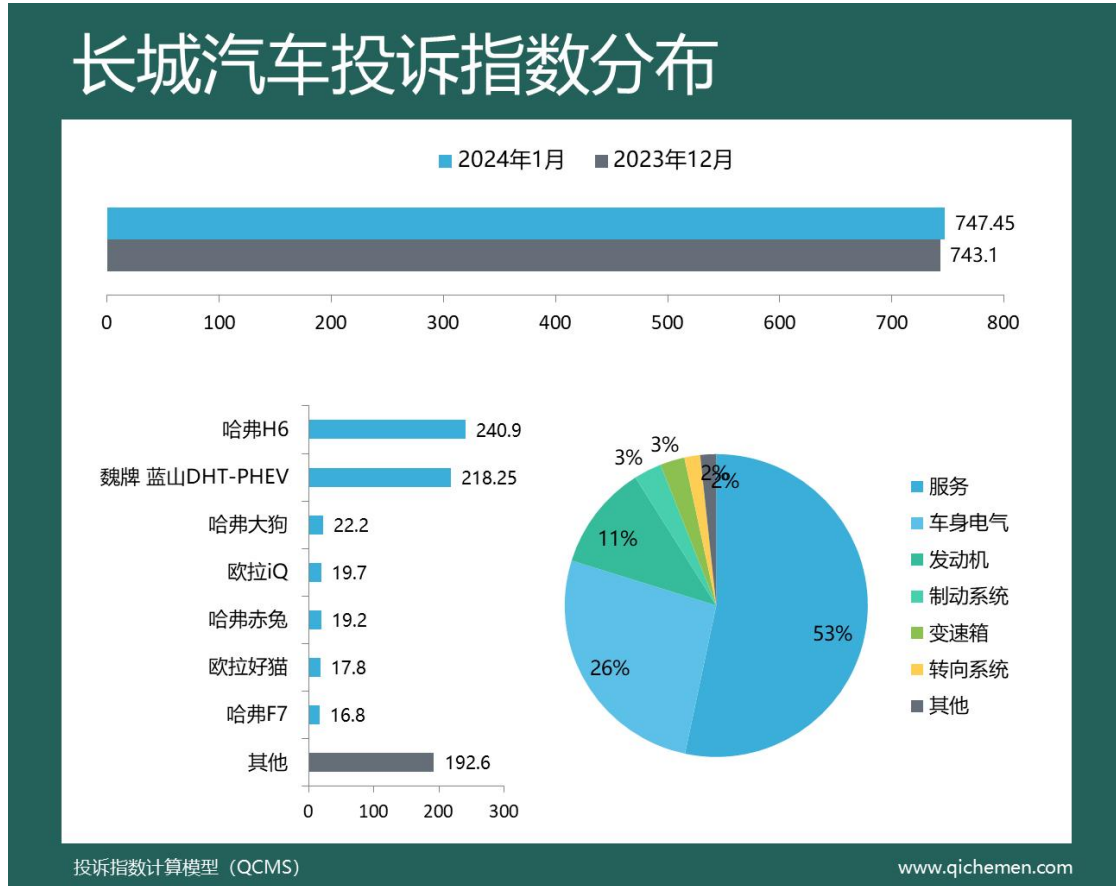
投诉指数计算模型 (QCMS)

www.qichemen.com

第五名：长城汽车 投诉指数 747.45

典型故障：提车后降价、服务收费、价格变动

汽车质量投诉点评：由于吉利汽车投诉指数飙升，长城汽车本月滑落至第五位。经历此前的投诉指数上涨后，近两个月投诉指数趋于平静。但从投诉反馈来看，长城汽车的问题依旧不少。持续几个月的魏牌蓝山 DHT 价格变动投诉不断的同时，哈弗 H6 车联网服务到期后功能限制使用问题又引发了很多车主的不满。



榜单 TOP10 其他车企中，北京汽车的入围最为引人注目。相比于去年 12 月，北京汽车的投诉指数翻了 20 倍。这背后，北汽魔方等车型集体因车机老旧卡顿且不能升级问题遭到了众多车主的投诉。