

# 2024年1月国内汽车质量投诉指数分析报告

日前，汽车门网发布了2024年1月的国内汽车质量投诉指数分析报告。1月份，汽车门网整体投诉指数达到了14577，环比下降了10.38%。本月，共有134家车企上榜，比12月增加了1家。TOP10榜单中，8家车企本月投诉指数均不同幅度上升。投诉指数增幅最高为北京汽车，一举进入了榜单的第十名。从投诉信息反馈来看，除了此前一直备受诟病的车机卡顿不升级、颗粒捕捉器堵塞、价格变动等依旧存在外，车门生锈成为本月新的投诉焦点。

投诉总结发现：

一、从投诉品牌来看，投诉榜单TOP10中，海外品牌4家上榜，中国本土品牌各6家上榜。其中，6个品牌投诉指数均不同幅度上涨。吉利银河成为投诉指数增幅最高的品牌。

因为颗粒捕捉器堵塞和车机卡顿不能升级而带来的集中投诉依旧持续，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。排名第二的比亚迪虽然投诉略有下降，但依旧被发动机异常启动和降价问题缠身。大众汽车排名第三，多款车型、多个问题都遭遇了小规模集中投诉。

二、从投诉车企来看，TOP10榜单中，自主车企占据了6个席位，合资车企占据4个席位。其中，8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。本月，投诉飙升的北京汽车一举进入前十。此外，奇瑞汽车和吉利汽车都遭到了新的集中投诉。

三、从车系来看，华系车仍然是被投诉最多的车系，其投诉指数基本和上月持平。日系车位列第二，其投诉占比最高的一汽丰田除了仪表台老化开裂和颗粒捕捉器堵塞外，本月还被爆出了车门生锈的问题。德系车排名第三，一汽-大众超越了华晨宝马成为德系车企投诉指数的第一名，不过，其遭到投诉的车型和故障较为分散。

四、具体细分车型来看，本月SUV出现了上涨，环比增加了7.6%。而紧凑型车和中型车都呈现环比下降的趋势。从投诉问题来看，SUV车型除了丰田颗粒捕捉器堵塞、比亚迪发动机异常启动外，RAV4荣放的车门生锈和银河L7的降价成了新的投诉焦点。而紧凑型车和中型车分别以仪表盘开裂老化、燃油泵模块故障等投诉为主。

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60%。除了2023款车型的投诉占比略有下降外，2022款和2023款的车型投诉占比均出现了上升。而2024款的问界M7也因为无法按时交车而遭到了车主们的不满。银河L7因为厂商降价而进入2023款车型榜单的第一名。此外，2022款的长安欧尚X7 PLUS和魔方依旧在车机上而遭到投诉。而RAV4荣放的车门生锈的问题则在多个年款的车型上都有所凸显。

六、从投诉问题来看，车身电气的投诉占比依旧居于榜首，且环比增加了6个百分点。服务相关的投诉占比略有下降。发动机、变速箱则基本和上个月持平。本于，车身电气投诉指数激增背后的最大黑手为RAV4荣放的车门生锈问题大面积爆发。而银河L7的短期内降价、长安欧尚X7 PLUS和魔方的车机系统不更新则成为服务类投诉指数的主要贡献者。此

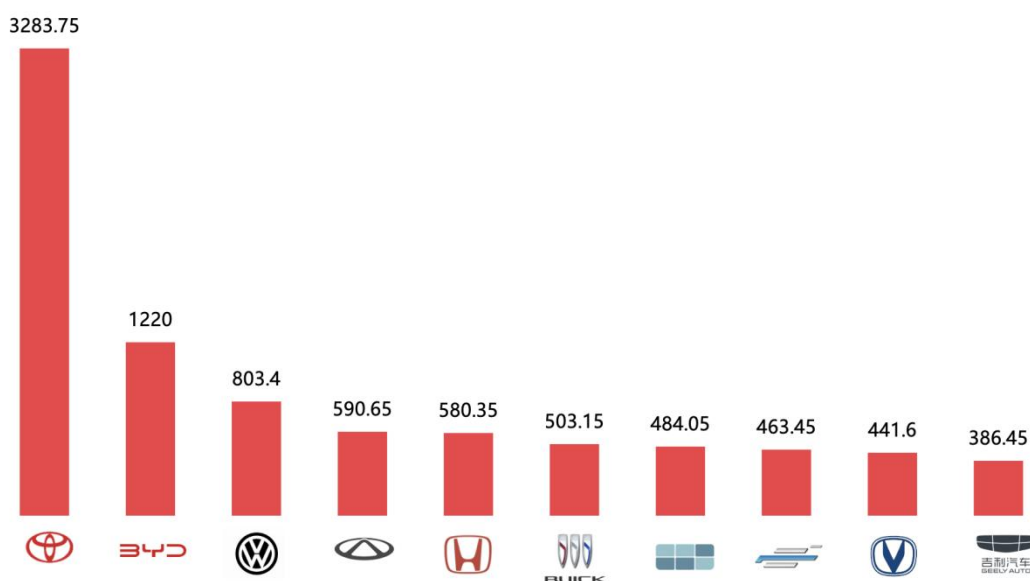
外，卡罗拉/卡罗拉锐放的颗粒捕捉器堵塞、宋 PLUS 新能源发动机自启等问题依旧存在，是发动机类投诉的主要焦点。

以下是 2024 年 1 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

1 月份的投诉品牌 TOP10 中，本土品牌占据 6 个席位，海外品牌只占 4 个席位。丰田品牌依然高居榜首，投诉指数呈现环比上升趋势。比亚迪继续排名第二，投诉指数环比下降 41%。不过，两大品牌投诉指数依旧远高于其他品牌。投诉暴增的吉利银河罕见地进入 TOP10，同样投诉飙升的还有奇瑞汽车和长安汽车。

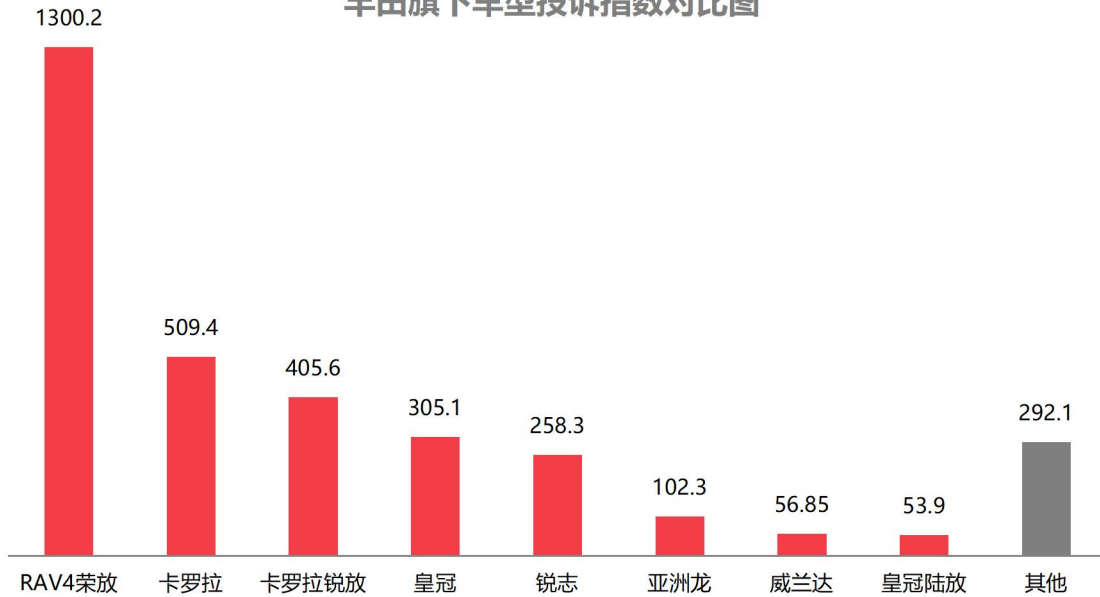
2024年1月汽车投诉品牌TOP10



#### (一) 丰田重点投诉车型指数分析

1 月，丰田仍排名投诉榜首，投诉指数达到了 3283.75。除了仪表台开裂和车机无法升级的投诉依旧不减外，颗粒捕捉器堵塞和门窗生锈成了丰田品牌新的投诉点。一汽丰田依旧贡献了丰田品牌大多数的投诉数据。RAV4 荣放、卡罗拉、卡罗拉锐放、皇冠和锐志均成了各自细分投诉榜的重点车型。

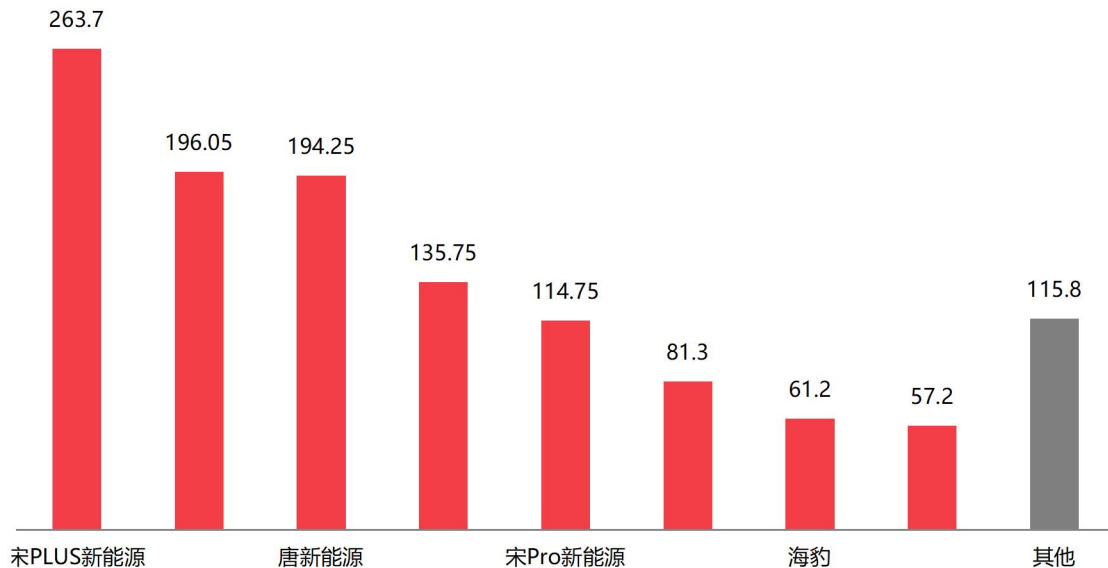
### 丰田旗下车型投诉指数对比图



#### (二) 比亚迪重点投诉车型分析

比亚迪仍然排在第二位，不过投诉指数环比下降了近 41%。投诉反馈显示，发动机在纯电模式下频繁自启和价格变动依旧是比亚迪的主要槽点，旗下的多款热销车型，宋 PLUS 新能源、汉、唐新能源、秦 PLUS 均位居遭到了车主们的投诉。

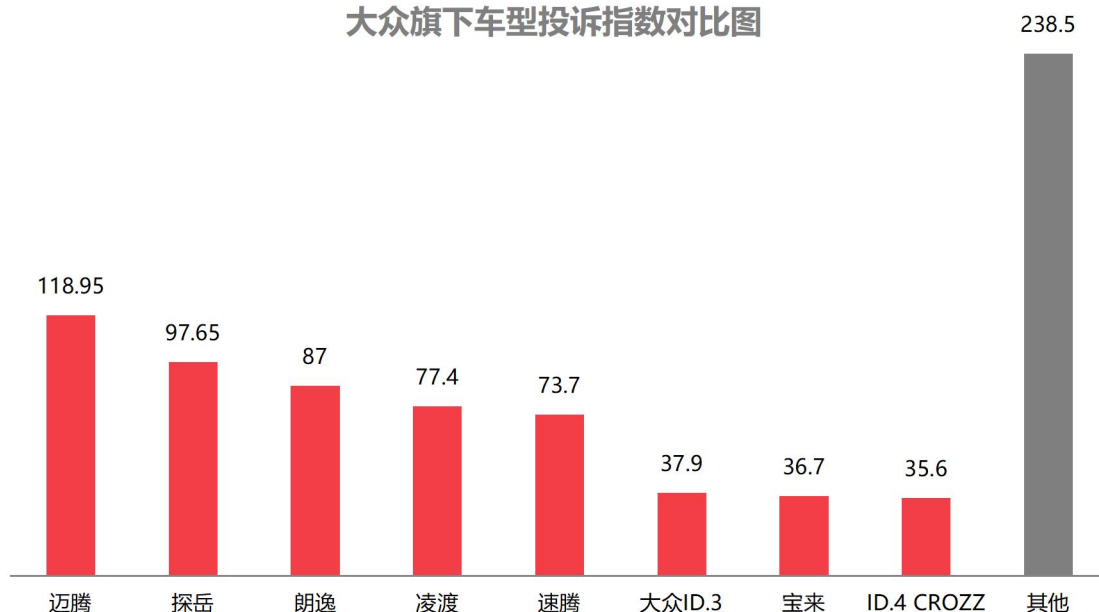
### 比亚迪旗下车型投诉指数对比图



#### (三) 大众重点投诉车型指数分析

1 月份，大众品牌依旧排在投诉榜的第三位。相比于其他上榜品牌，大众品牌的投诉较为分散，投诉问题和投诉车型均较广。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。而从遭到投诉车型来看，排在前列的迈腾、探岳、朗逸和凌渡等车型的投诉指数也大都徘徊在 100 以内。

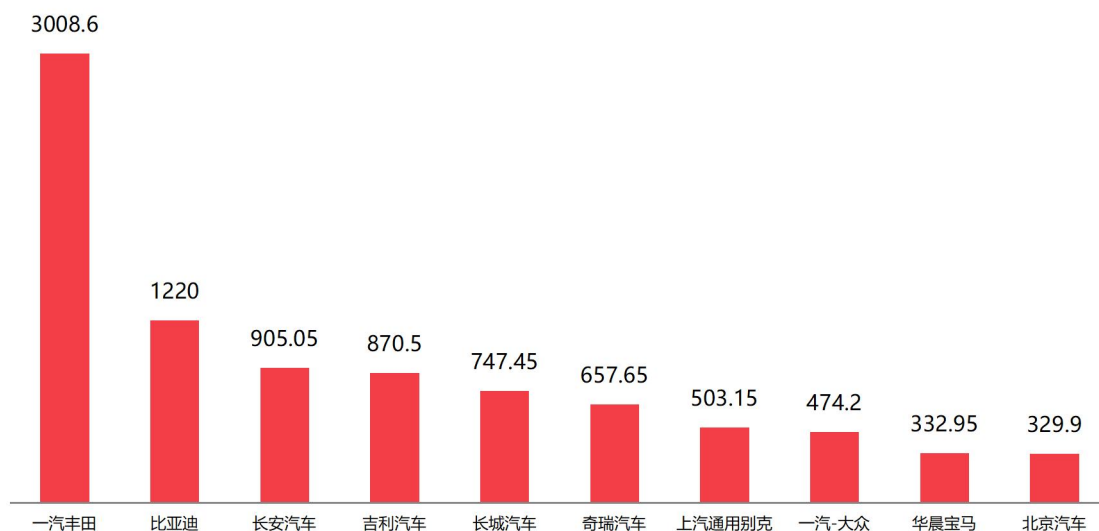
### 大众旗下车型投诉指数对比图



## 二 车企类别投诉指数分布

1 月份，由于北京汽车、奇瑞汽车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 46.34%；合资车企的投诉占比下降至 51.86%。车企投诉指数 TOP10 榜单中，本土车企的数量比合资车企多了一位。

### 2024年1月汽车投诉车企TOP10



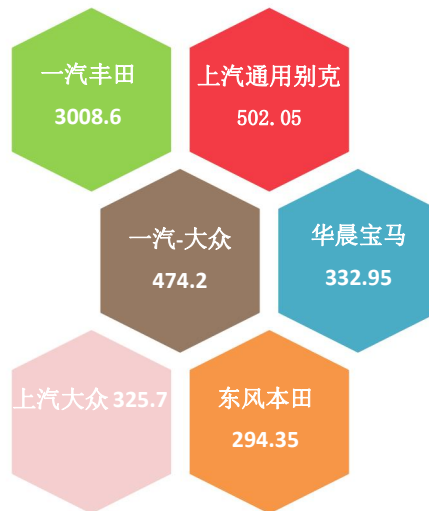
本月 TOP10 中，多数车企的投诉指数都呈现上升趋势，北京汽车环比上涨 200%，奇瑞汽车环比上涨 143%，吉利汽车环比上涨 94%。不过，由于投诉基数较大的比亚迪环比下降 41%，所以本月整体的投诉数据环比略微下降。



类别	投诉指数	占比
自主	6755.1	46.34%
进口	261.9	1.80%
合资	7560.45	51.86%

### (一) 重点合资车企投诉指数分析

1月，一汽丰田的投诉指数上涨约10.7%，继续高居投诉榜首。车机无法升级和仪表盘老化问题缠身的同时，颗粒捕捉器堵塞、门窗生锈等问题也愈发凸显。上汽通用别克排名第二，君威的燃油模块故障和发动机故障遭到了众多车主的不满。一汽-大众排名第三，投诉指数环比上个月增加了11%，迈腾的变速箱、探岳的颗粒捕捉器均遭到了不少的投诉。



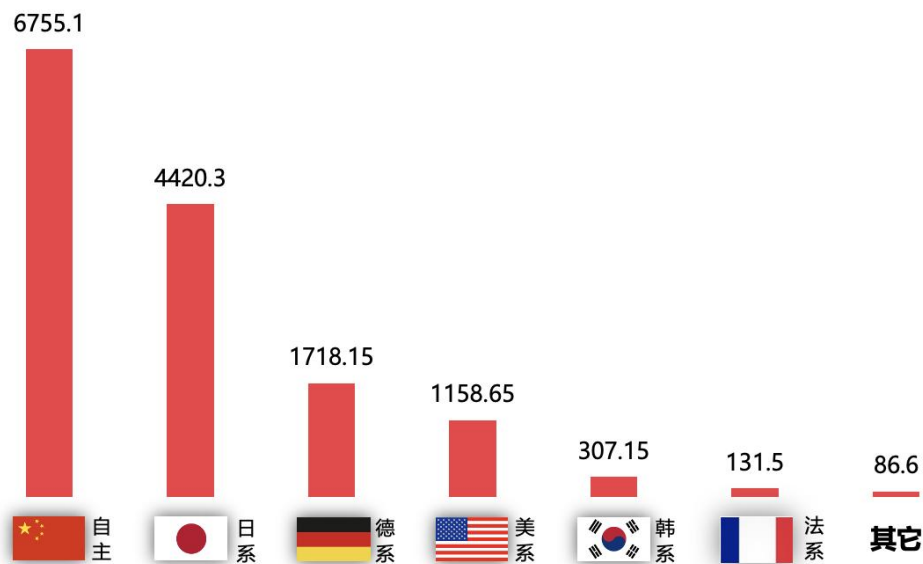
### (二) 重点自主车企投诉指数分析

1月份，比亚迪蝉联自主车企投诉榜首，投诉指数环比下降41%。不过，发动机异常启动和价格变动仍是两大槽点。上个月突然暴增的长安汽车排名第二，本月也出现了15%的同比增长。长安欧尚X7 PLUS车机无法升级依旧被车主们所吐槽。吉利汽车环比上涨94%，来到了第三名，幕后的黑手来自银河L6/L7的降价促销政策。值得一提的是，北京汽车和奇瑞汽车也出现了暴增，分别环比上涨201%和143%。两家车企的投诉均围绕在车机系统故障上。



### 三 汽车国别投诉指数分布

1 月份，被投诉最多的车系依旧是华系车。除了长期居于榜首的比亚迪依旧因为价格变动和发动机自启遭到投诉外，长安汽车、吉利汽车的投诉指数也紧随其后，最大的槽点分别是长安欧尚 X7 PLUS 车机系统不更新和吉利银河 L6/L7 短期内降价。日系车仍排名第二，一汽丰田仍是重灾区，其颗粒捕捉器堵塞、车机无法启动、仪表台老化和车门生锈是四个主要问题。德系车排名第三，一汽-大众由于旗下的多款车型均出现不同程度的投诉而超越了上个月投诉占比最高的华晨宝马。

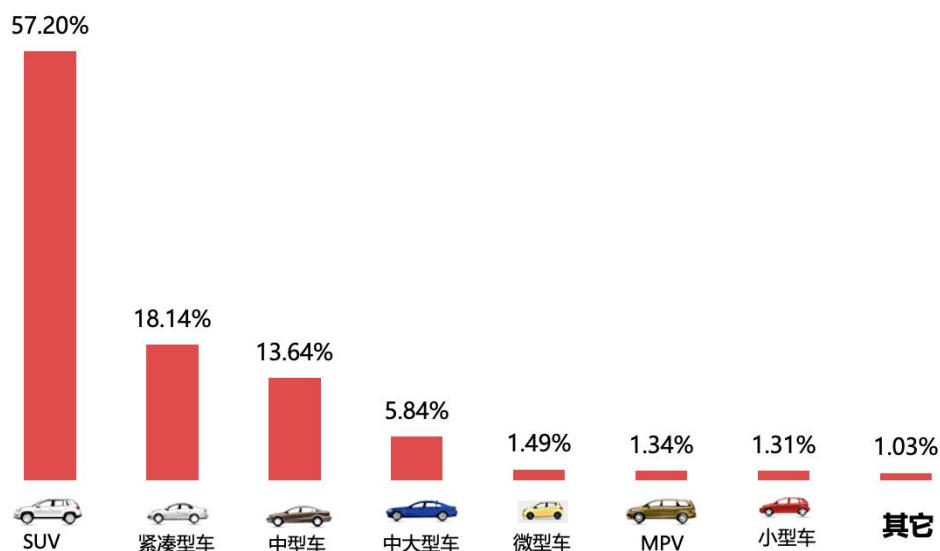


具体从投诉问题来看，除了比亚迪的发动机异常启动遭到车主们的不满外，多款华系车型的车机系统故障也异常凸显。本月，车门生锈成为日系车的新槽点。而德系车和法系车均表现出颗粒捕捉器堵塞的投诉问题。

车系	汽车厂商	典型投诉问题
	比亚迪	发动机异常启动、车机系统故障
	一汽丰田	颗粒捕捉器堵塞、车门生锈
	一汽-大众	变速箱基电单元故障、颗粒捕捉器堵塞
	上汽通用别克	君威发动机故障灯亮、颗粒捕捉器堵塞
	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

1 月份，SUV 仍是投诉指数最高的车型，投诉指数占比为 57.2%。一汽丰田 RAV4 荣放车门生锈的问题大面积爆发，银河 L7 的降价投诉也异常严峻。此外，卡罗拉锐放的颗粒捕捉器堵塞问题也依旧不减。紧凑型车位列第二，卡罗拉的颗粒捕捉器堵塞和秦 PLUS 的发动机自启依旧占据了较大的比例。中型车来到了第三名，相比上个月环比下降了 6 个百分点。

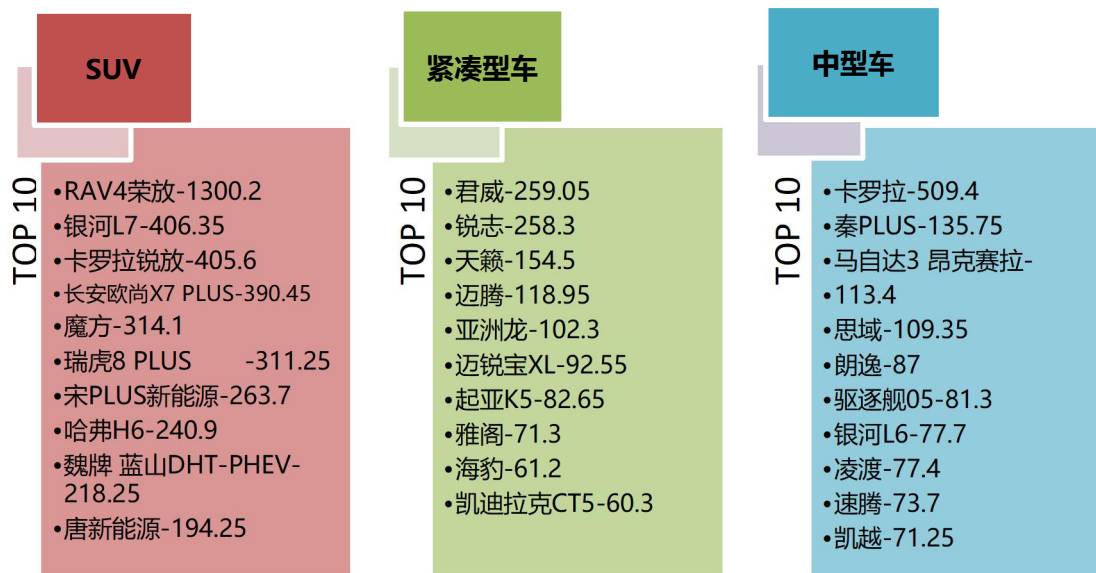


SUV 榜单中，RAV4 荣放来到了榜首，其投诉焦点为车门生锈。排在第二名的银河 L7 因短期内降价而遭到车主们的吐槽。此外，卡罗拉锐放的颗粒捕捉器堵塞问题依然严峻。

紧凑型车榜单中，卡罗拉仍然高居榜首，仪表台老化开裂和颗粒捕捉器依旧是最大的槽点。秦 PLUS 排名第二，发动机异常启动和价格变动的投诉依旧不减。马自达 3 昂克赛拉

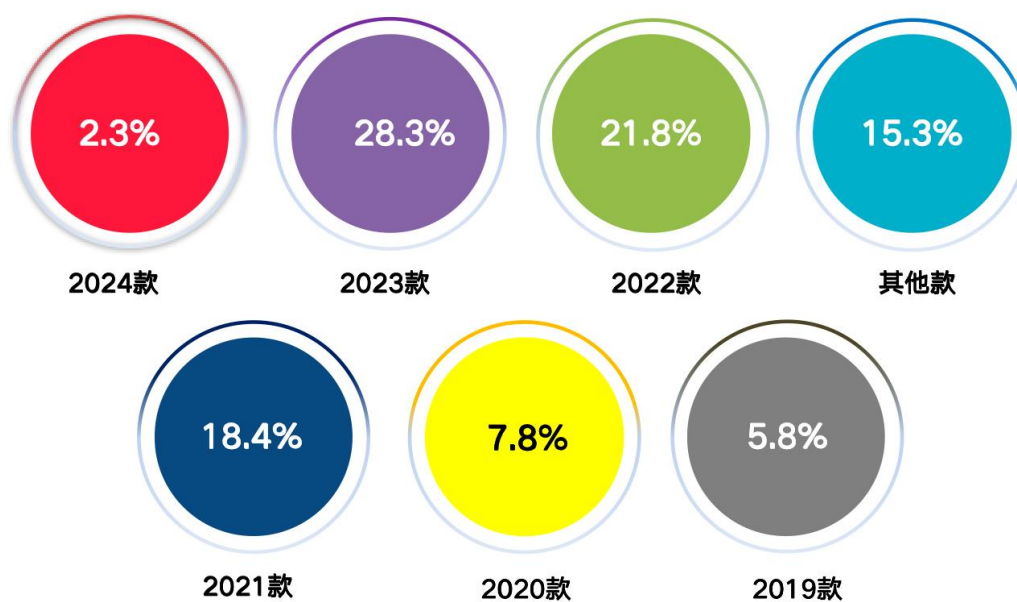
排名第三，其电子节温器故障在本月爆发了小规模集中投诉。

中型车榜单中，君威来到了第一名，燃油泵模块故障和发动机故障灯亮是幕后的黑手。锐志和天籁的投诉指数紧随其后，分别因为仪表盘开裂和车机系统无法升级而遭到车主的不满。



### 五 车款投诉指数分布

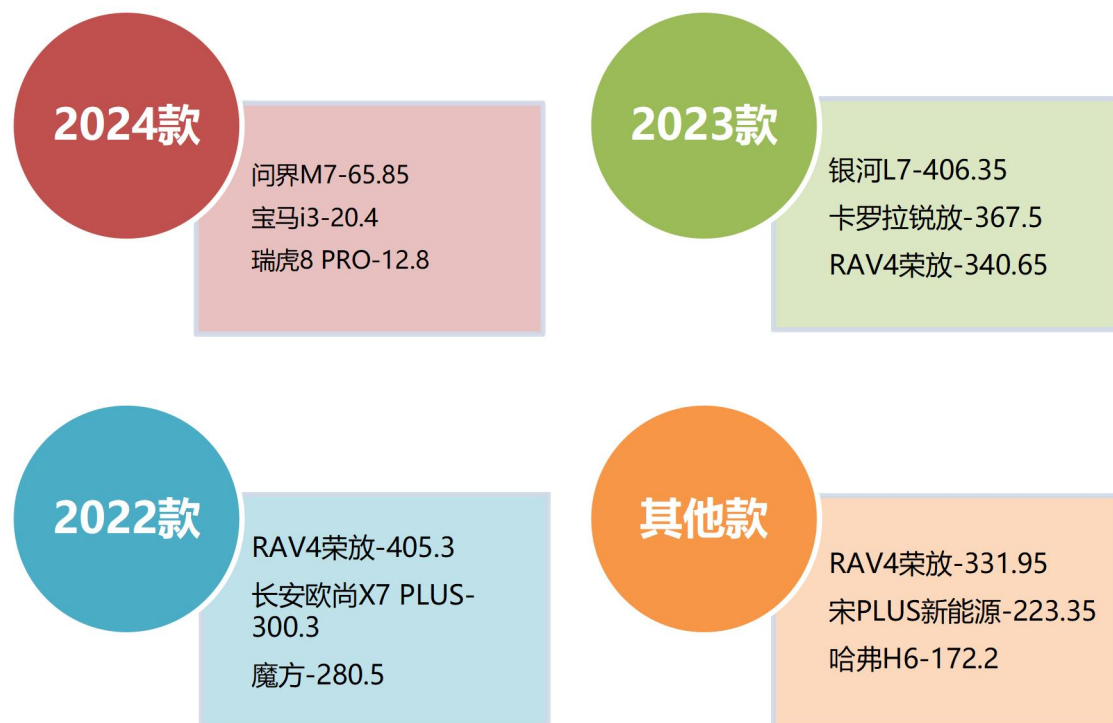
1月份，2021款-2023款的车型仍是投诉的集中爆发区，合计投诉占比超过了60%。其中，2023款车型的投诉指数占比，为28.3%；2022款车型排名第二，2021款车型位居第三。此外，2024款车型的投诉占比也达到了2.3%。



2024款车型在1月份的投诉指数347.2，其中问界M7、宝马i3和瑞虎8三款车型成为最大的贡献者。投诉最多的问界M7最大的槽点在于厂商未按照约定时间交车。2023款



车型的投诉指数在本月出现了下降，银河 L7 由于厂商降价一跃进入榜单的第一名，卡罗拉锐放的槽点依旧是颗粒捕捉器堵塞。而 RAV4 荣放因为车门生锈问题不仅出现在 2023 款的榜单上，更是成为了 2022 款的 TOP1。此外，2022 款长安欧尚 X7 PLUS 和魔方都因为车机问题而遭到投诉。



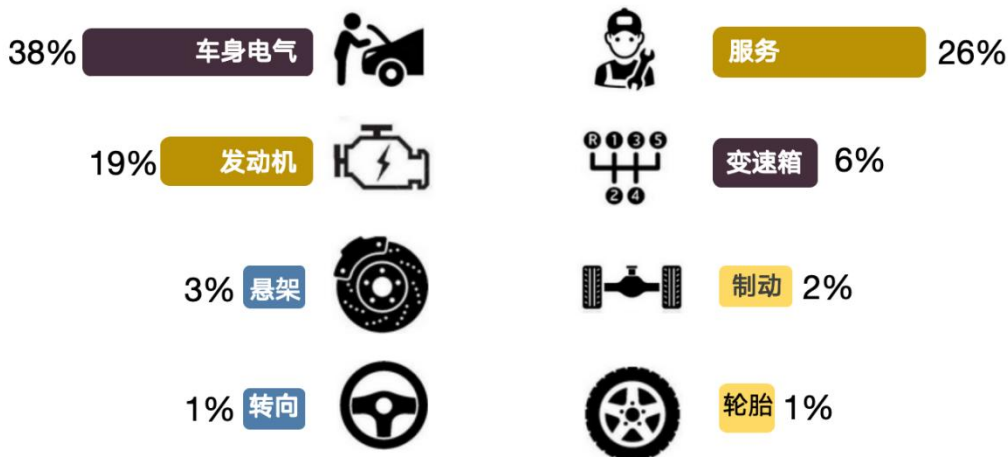
## 六 问题投诉指数分布

从投诉问题分布来看，1 月份，车身电气的投诉指数达到了 38%，比上个月增加了 6 个百分点。车身电气的投诉占比有所下降，来到了 26%。而发动机、变速箱等投诉占比基本和上个月持平。从整体来看，车身电气、服务和发动机三者依旧占据了投诉问题的大头，共计约 85%。



从详细来看，本月车身电气投诉占比最高的车型为 RAV4 荣放，因车门生锈的问题遭

到了车主们的集中投诉。此外，老款皇冠、锐志的仪表台开裂问题也贡献了相当一部分投诉数据。在服务投诉指数方面，银河 L7 因降价问题居于榜首，长安欧尚 X7 PLUS 和魔方则因车机系统不更新而紧随其后。由于丰田卡罗拉/卡罗拉锐放的颗粒捕捉器堵塞、宋 PLUS 新能源发动机自启等问题依旧持续，所以发动机方面的投诉数据变化不大。



**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：** 2024.1.1-2024.1.31

**制作单位：** 汽车门网·数据部