

2024年2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2月的国内汽车质量投诉指数分析报告。2月份，汽车门网整体投诉指数达到了11654.1，环比下降了20.05%。本月，共有121家车企上榜，比1月份减少了13家。TOP10榜单中，7家车企本月投诉指数均环比下滑，3家车企环比上涨，其中比亚迪攀升到了第一。从投诉信息反馈来看，降价问题是本月的投诉焦点。

投诉总结发现：

一、从投诉品牌来看，投诉榜单TOP10中，本土品牌占6个席位，海外品牌占4个席位。比亚迪凭借3760.8的投诉指数高居榜首，环比上涨208.26%。丰田品牌排名第二，投诉指数环比下降53.54%。五菱品牌排名第三，本月因降价问题罕见地成为投诉“黑马”。其余7个品牌的投诉指数均在500以下，其中腾势汽车的投诉指数与上月相比飙升。。

二、从投诉车企来看，TOP10榜单中，自主车企占据了7个席位，合资车企占据3个席位。同时，7家车企的投诉指数都呈现下降趋势，其中投诉大户一汽丰田的下降幅度最大。3家车企的投诉指数呈现上升趋势，比亚迪以远超其他车企的投诉指数拿下了榜单第一名，同时带动了自主车企整体投诉指数的上涨。

三、从车系来看，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因为价格变动遭到投诉外，上汽通用五菱也成为了降价问题新的投诉增长点。长安汽车、腾势汽车紧随其后，最大的槽点分别是车机系统不更新和配置与宣传不符。日系车仍排名第二，一汽丰田仍是投诉的重灾区，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-大众和上汽大众共同助推了德系车整体投诉指数的上涨。

四、具体细分车型来看，紧凑型车超越SUV成为投诉指数最高的车型，投诉指数占比为57%。驱逐舰05和五菱星光是紧凑型车投诉指数暴涨的幕后推手，两车均在2月份进行降价并遭到了车主投诉。SUV位列第二，腾势N7因云辇系统与宣传不符来到了第一名，RAV4荣放依旧被车门生锈、车机无法升级等问题困扰。中型车位列第三，重点投诉车型与上月相比变化不大，君威仍是投诉指数最高的车型。

五、近三年内的新车是投诉的集中爆发区，合计投诉占比超过了65%。2023款车型的投诉指数最高，占比为45%；2022款车型排名第二，其他款车型位居第三。此外，2024款车型的投诉占比也达到了3%。

六、从投诉问题来看，服务的投诉指数达到了45%，比上个月增加了7个百分点。车身电气的投诉占比有所下降，来到了24%。发动机、变速箱的投诉占比也比上个月下降了不少。整体来看，服务、车身电气和发动机依旧占据了投诉问题的大头，共计85%。

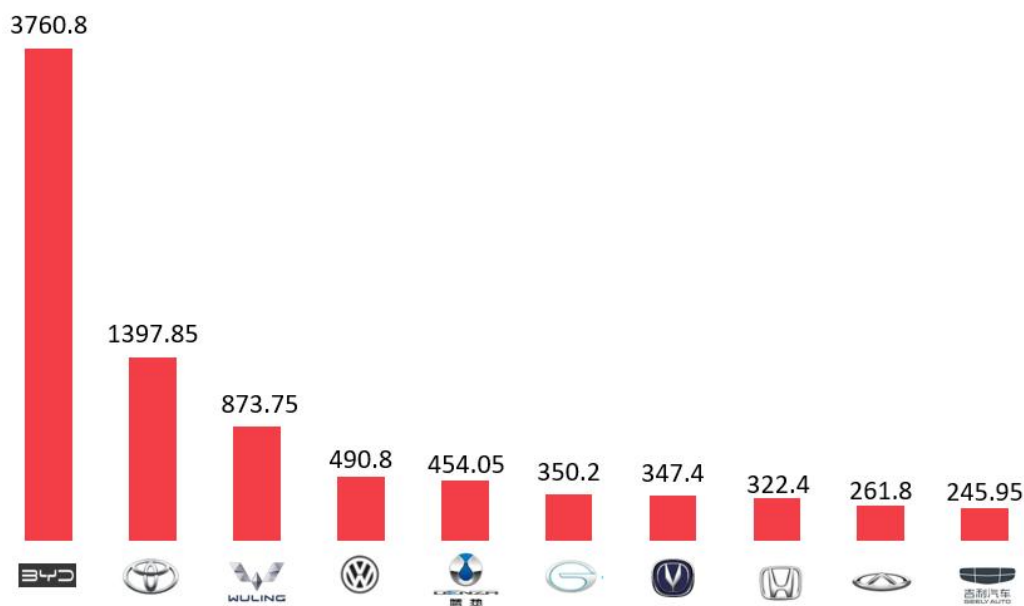
以下是2024年2月汽车质量投诉指数的具体分析：

一 汽车品牌投诉指数分布

2月份的投诉品牌TOP10中，本土品牌占6个席位，海外品牌占4个席位。比亚迪凭借3760.8的投诉指数高居榜首，环比上涨208.26%。丰田品牌排名第二，投诉指数环比下

降 53.54%。五菱品牌排名第三，本月因降价问题罕见地成为投诉“黑马”。其余 7 个品牌的投诉指数均在 500 以下，其中腾势汽车的投诉指数与上月相比飙升。

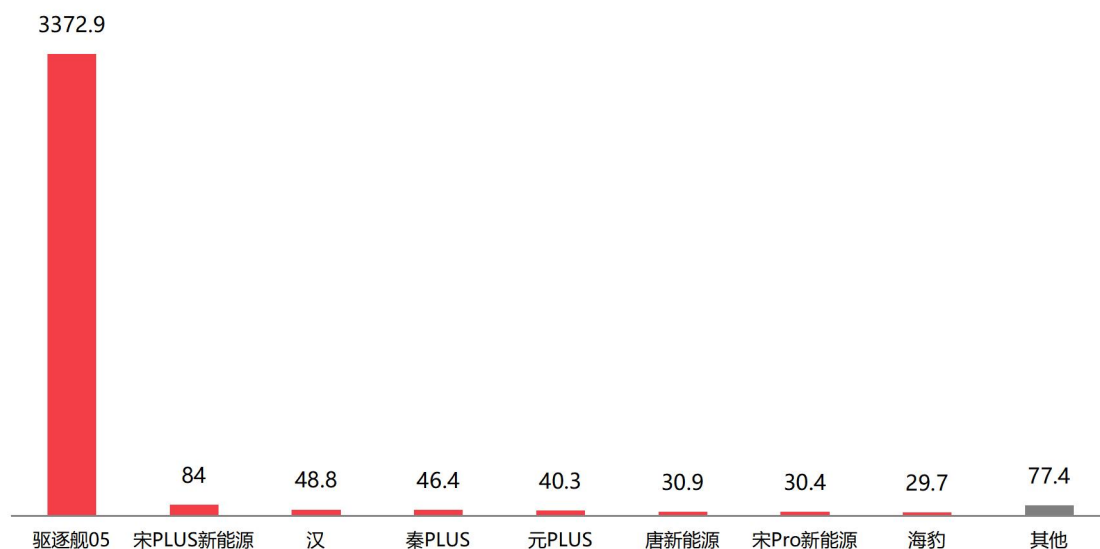
2024年2月汽车投诉品牌分布



(一) 比亚迪重点投诉车型分析

比亚迪以 3760.8 的投诉指数高居榜首，环比上涨 208.26%，驱逐舰 05 是投诉的“重灾区”，约占比亚迪整体投诉指数的 89.69%。与此前因发动机自启遭到的集中投诉不同，本月驱逐舰 05 的槽点主要是在 2 月 19 日宣布降价 2 万，引起了不少已购车车主的不满。除驱逐舰 05 外，比亚迪旗下多款车陆续在 2 月份进行了降价，预计下月投诉指数将会继续上涨。

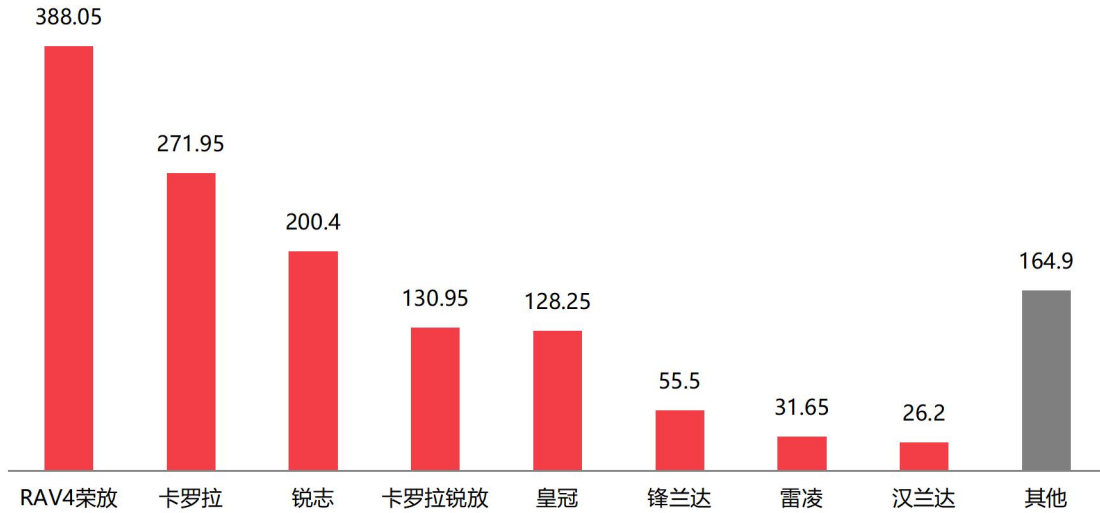
比亚迪旗下车型投诉指数对比图



(二) 丰田重点投诉车型指数分析

2月，丰田的投诉指数达到了1397.85，排名下降到了第二名。仪表台老化开裂、车机无法升级、颗粒捕捉器堵塞和车门生锈是丰田品牌的四大“槽点”。RAV4荣放、卡罗拉、锐志、卡罗拉锐放、皇冠的2月投诉指数均在100以上，是各自细分领域的重点投诉车型。

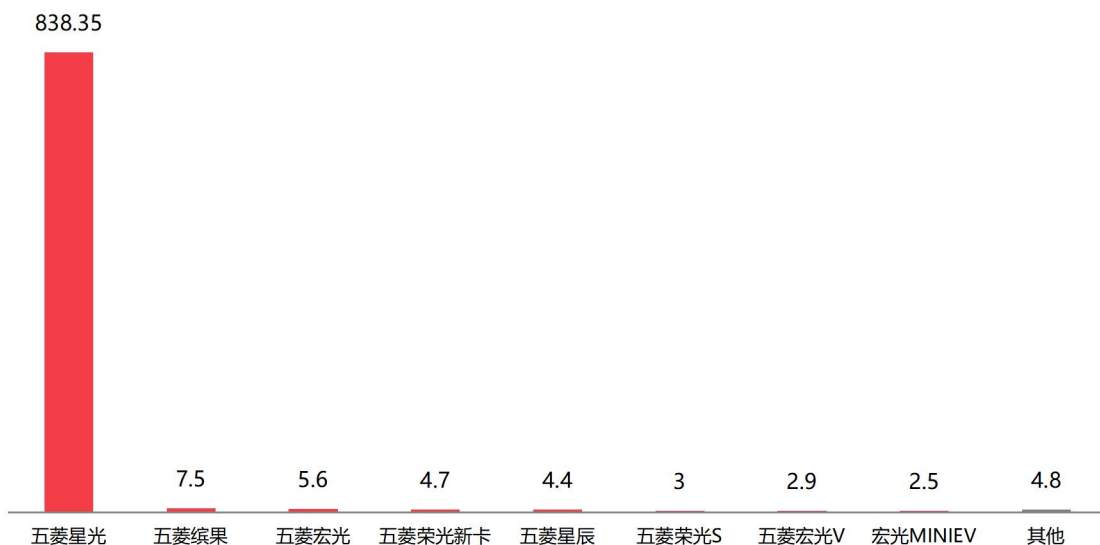
丰田旗下车型投诉指数对比图



(三) 五菱重点投诉车型指数分析

2月份，五菱超越大众位居投诉榜单第三位。五菱之所以能成为榜单“黑马”，与五菱星光的投诉指数狂飙脱不开关系。根据投诉反馈，五菱星光在2月份紧跟比亚迪降价潮，推出了6千元的优惠，将入门级车型的售价降至10万元以内，此举引发了大量老车主的不满。

五菱旗下车型投诉指数对比图



二 车企类别投诉指数分布

2月，自主车企投诉占比达到了65.94%，合资车企投诉占比为32.52%，进口车企的投诉指数为1.54%。整体来看，在车企投诉指数TOP10的榜单上，自主车企占七席，合资车企占三席。

本月TOP10中，7家车企的投诉指数都呈现下降趋势，其中投诉大户一汽丰田的下降幅度最大。3家车企的投诉指数呈现上升趋势，比亚迪以远超其他车企的投诉指数拿下了榜单第一名，同时带动了自主车企整体投诉指数的上涨。



(一) 重点合资车企投诉指数分析

2月，一汽丰田的投诉指数虽然下滑但仍居于投诉榜首，车机无法升级、仪表台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，燃油模块故障和发动机启动困难是被投诉的主因。一汽-大众排名第三，投诉指数环比上个月下降了35.47%。



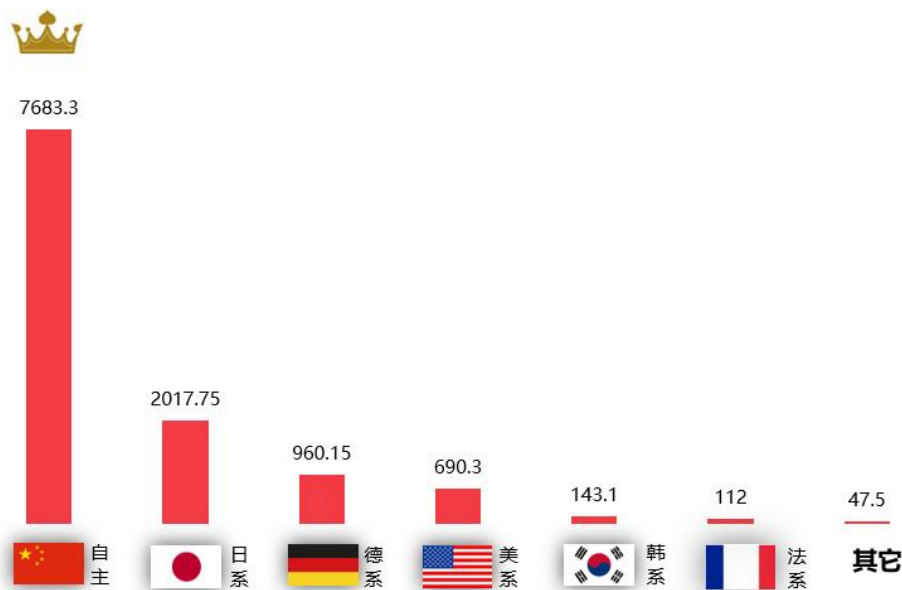
(二) 重点自主车企投诉指数分析

2月份，比亚迪蝉联自主车企投诉榜首，投诉指数环比上涨208.26%。本月，比亚迪降价类投诉超过了发动机异常启动。投诉指数暴涨的上汽通用五菱排名第二，典型投诉问题同样是降价。长安汽车凭借551.3的投诉指数排名第三，排名比1月下降了一位，但车机无法升级引发的投诉问题依旧十分激烈。



三 汽车国别投诉指数分布

2 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因为价格变动遭到投诉外，上汽通用五菱也成为了降价问题新的投诉增长点。长安汽车、腾势汽车紧随其后，最大的槽点分别是车机系统不更新和配置与宣传不符。日系车仍排名第二，一汽丰田仍是投诉的重灾区，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-大众和上汽大众共同助推了德系车整体投诉指数的上涨。



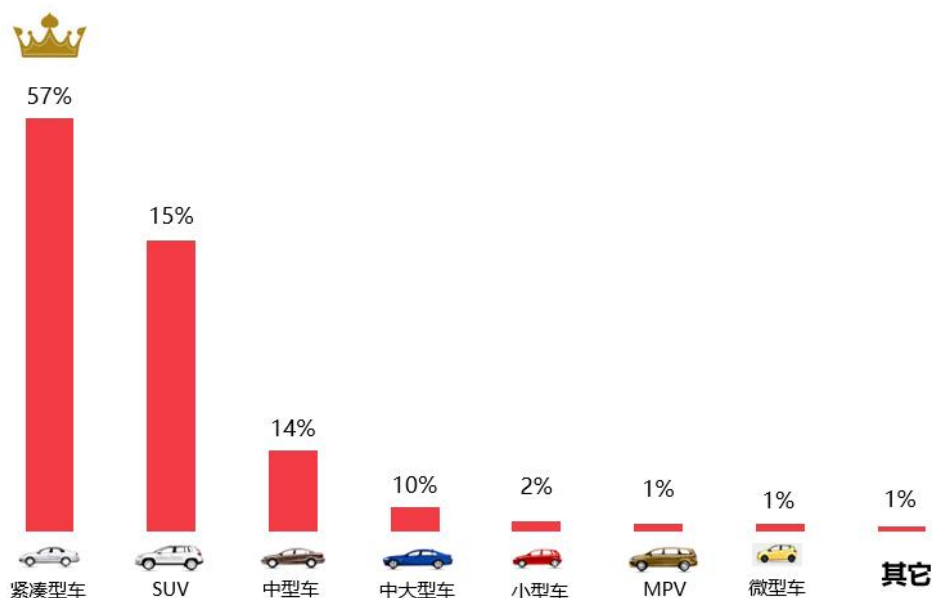
从具体投诉问题来看，降价是 2 月份华系车相关投诉问题的“关键词”，比亚迪和上汽通用五菱均是该问题的典型投诉对象。日系车的老大难依旧是丰田，且涉及投诉车型包括老车和新车。德系和美系分列三、四名，两者的投诉指数分别为 960.15 和 690.3，投诉问题分别是变速箱机电单元故障和发动机冷车启动困难。

车系	汽车厂商	典型投诉问题
----	------	--------

	比亚迪	降价
	一汽丰田	车门生锈、车机无法升级
	一汽-大众	变速箱机电单元故障
	上汽通用别克	发动机冷车启动困难
	北京现代	变速箱漏油/异响、颗粒捕捉器堵塞
	东风标致	标致 408 发动机烧机油

四 细分车型投诉指数分布

2 月份，紧凑型车超越 SUV 成为投诉指数最高的车型，投诉指数占比为 57%。驱逐舰 05 和五菱星光是紧凑型车投诉指数暴涨的幕后推手，两车均在 2 月份进行降价并遭到了车主投诉。SUV 位列第二，腾势 N7 因云辇系统与宣传不符来到了第一名，RAV4 荣放依旧被车门生锈、车机无法升级等问题困扰。中型车位列第三，重点投诉车型与上月相比变化不大，君威仍是投诉指数最高的车型。

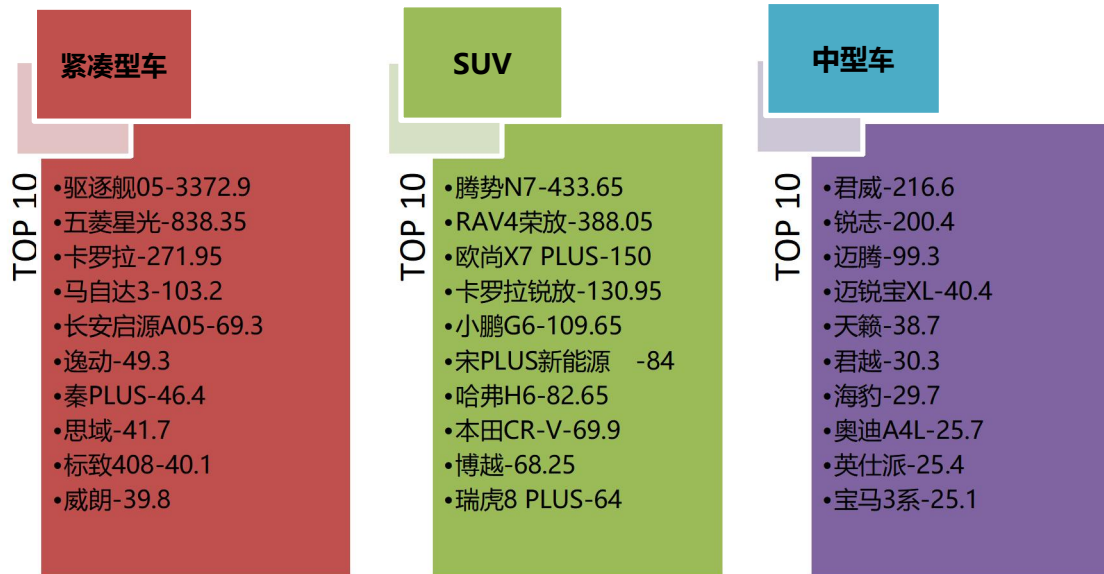


紧凑型车榜单中，驱逐舰 05 来到了榜首，其投诉焦点为降价，引发大批已购车车主的不满。排在第二名的是五菱星光，同样因降价遭到了集中投诉。排在第三名的是卡罗拉，仪表台老化开裂和颗粒捕捉器依旧是最大的槽点。

SUV 榜单中，腾势 N7 成为投诉“黑马”，排名跃升至第一位，典型投诉问题为配置与宣传不符。RAV4 荣放排名第二，本月因车门生锈遭到的投诉较多。长安欧尚 X7 PLUS

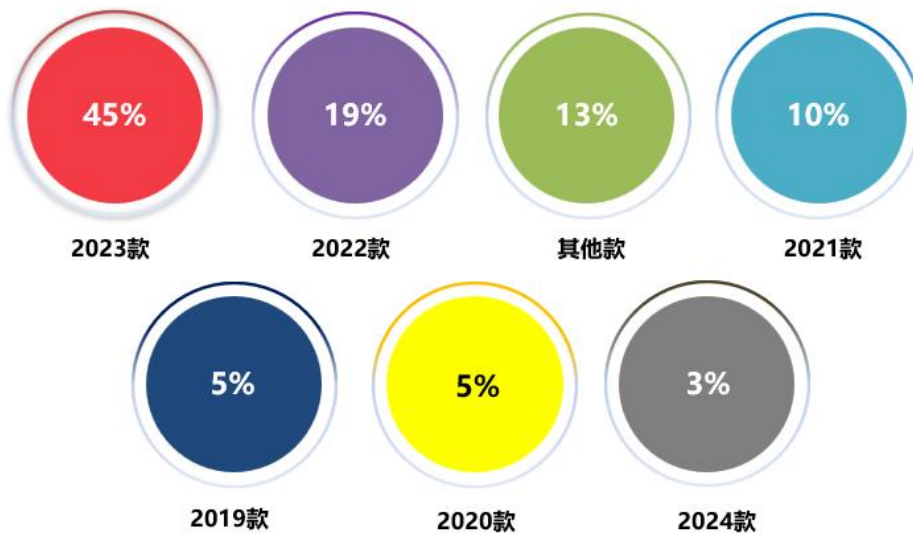
紧随其后，车机无法升级仍是车主的心病。

中型车榜单中，君威依旧霸占榜首，燃油泵模块故障和发动机故障灯亮是幕后的黑手。锐志和迈腾紧随其后，其余 7 名上榜车型投诉指数较小。

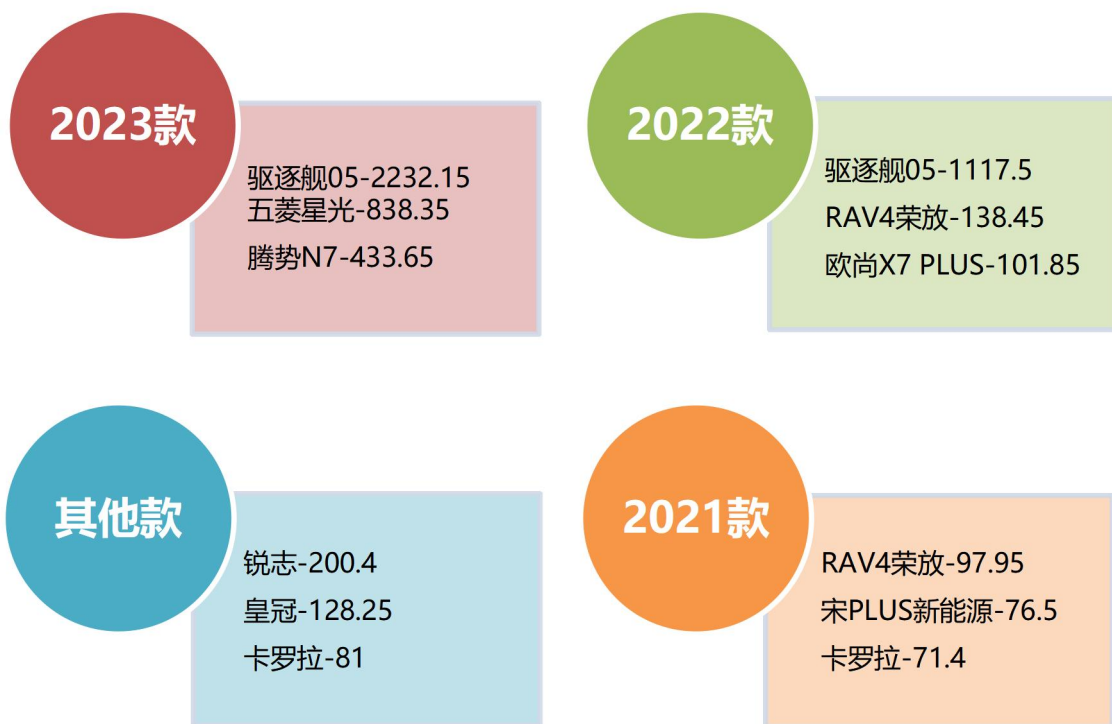


五 车款投诉指数分布

2 月份，近三年内的新车是投诉的集中爆发区，合计投诉占比超过了 65%。2023 款车型的投诉指数最高，占比为 45%；2022 款车型排名第二，其他款车型位居第三。此外，2024 款车型的投诉占比也达到了 3%。



2023 款车型 2 月份的投诉指数 5205.65，驱逐舰 05、五菱星光和腾势 N7 这三款车型是投诉指数升高的最大贡献者。其中，驱逐舰 05 和五菱星光均因降价问题引发集中投诉。2022 款车型的投诉指数环比下降了 2%，驱逐舰 05 由于厂商降价一跃进入榜单的第一名，RAV4 荣放和长安欧尚 X7 PLUS 的投诉指数与第一名差距较大。2019 款之前的其他款车型占比 13%，丰田旗下车型是主要槽点，仪表台老化开裂是投诉主因。



六 问题投诉指数分布

从投诉问题分布来看，2月份，服务的投诉指数达到了45%，比上个月增加了7个百分点。车身电气的投诉占比有所下降，来到了24%。发动机、变速箱的投诉占比也比上个月下降了不少。整体来看，服务、车身电气和发动机依旧占据了投诉问题的大头，共计85%。



详细来看，本月服务投诉占比最高的车型为驱逐舰05，由于厂家降价且没有补偿措施，引发了许多刚购车不久的车主的怨言。此外，五菱星光和腾势N7也贡献了相当一部分投诉数据。在车身电气投诉指数方面，驱逐舰05因降价问题居于榜首，RAV4荣放和长安欧尚X7 PLUS则因车门生锈和车机系统不更新被诉。在发动机投诉指数方面，只有三款车型的投诉指数在100以上，分别是驱逐舰05、卡罗拉和卡罗拉锐放。



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： 2024.2.1-2024.2.29

制作单位： 汽车门网·数据部