

## 2023年11月中型车投诉指数排行：车机不升级问题凸显

近日，汽车门网 2023 年 11 月份中型车投诉指数出炉。本月中型车整体投诉指数为 2931.75，环比下降 13.63%。投诉排行榜前五名的上榜车型与上月基本一致，后五名则发生了置换，迈腾和君越的投诉指数超过红旗 H5 和亚洲龙分列榜单第六、九名。

凯美瑞依旧位于中型车投诉排行第一名，投诉指数与上月相比下降了 44.37%。君威的排名较上月提升了一名，同时投诉指数环比上涨 55.33%，投诉问题与迈锐宝 XL 和君越一致，均为燃油泵模块故障。锐志排名 11 月份的投诉指数略有下滑，仪表台老化开裂仍是它被投诉的主因。天籁和雅阁都因车机无法升级问题遭到了集中投诉，这个问题也是许多日系车的“通病”。

| 2023年11月中型车投诉排行TOP10 |        |         |         |          |
|----------------------|--------|---------|---------|----------|
| 车型                   | 投诉指数   |         | 环比      | 典型投诉问题   |
|                      | 11月    | 10月     |         |          |
| 凯美瑞                  | 691.2  | 1242.45 | -44.37% | 车机无法升级   |
| 君威                   | 362.7  | 236.55  | 53.33%  | 燃油泵模块故障  |
| 锐志                   | 310.05 | 323.7   | -4.22%  | 仪表台老化开裂  |
| 天籁                   | 215.7  | 141.15  | 52.82%  | 车机无法升级   |
| 雅阁                   | 181.95 | 169.5   | 7.35%   | 车机无法升级   |
| 迈腾                   | 131.85 | 142.5   | -7.47%  | 变速器电脑板故障 |
| 宝马3系                 | 118.95 | 116.1   | 2.45%   | 传动轴异响    |
| 迈锐宝XL                | 112.05 | 119.85  | -6.51%  | 燃油泵模块故障  |
| 君越                   | 72.3   | 59.1    | 22.34%  | 燃油泵模块故障  |
| 奥迪A4L                | 64     | 72.2    | -11.36% | 变速箱顿挫异响  |

投诉指数计算模型 (QCMS) 汽车门网www.qichemen.com

## 第一名：凯美瑞 投诉指数 691.2

典型故障：车机无法升级

汽车质量投诉点评：凯美瑞本月的投诉指数为 691.2，环比下滑 44.37%，但仍旧位于中型车投诉榜单第一名，遭到投诉的主因是车机无法升级。前不久，广汽丰田宣布将对 23 年 9 月前生产的赛那、第四代汉兰达、威飒和 bZ4X 四款车进行 OTA 车机升级，但王牌车型凯美瑞却不包含在内。此举引发了大量凯美瑞车主不满，对此，广汽丰田解释称：“凯美瑞确有 OTA 升级计划，目前正在推进中。”

第一名：凯美瑞

典型故障：车机无法升级



## 第二名：君威 投诉指数 362.7

**典型故障：**燃油泵模块故障

**汽车质量投诉点评：**本月，君威的投诉指数为 362.7，与上月相比大幅增长了 53.33%，持续良久的燃油泵模块故障问题仍是投诉的“重灾区”。该问题多体现在 2020 款-2023 款车型上，不论 1.5T 发动机还是 2.0T 发动机都有类似故障。11 月，上汽通用宣布将从 2024 年 5 月 31 日开始召回燃油泵模块故障的车型，并为受影响的车辆免费更换改进后的燃油泵控制模块。

**第二名：君威**

典型故障：燃油泵模块故障



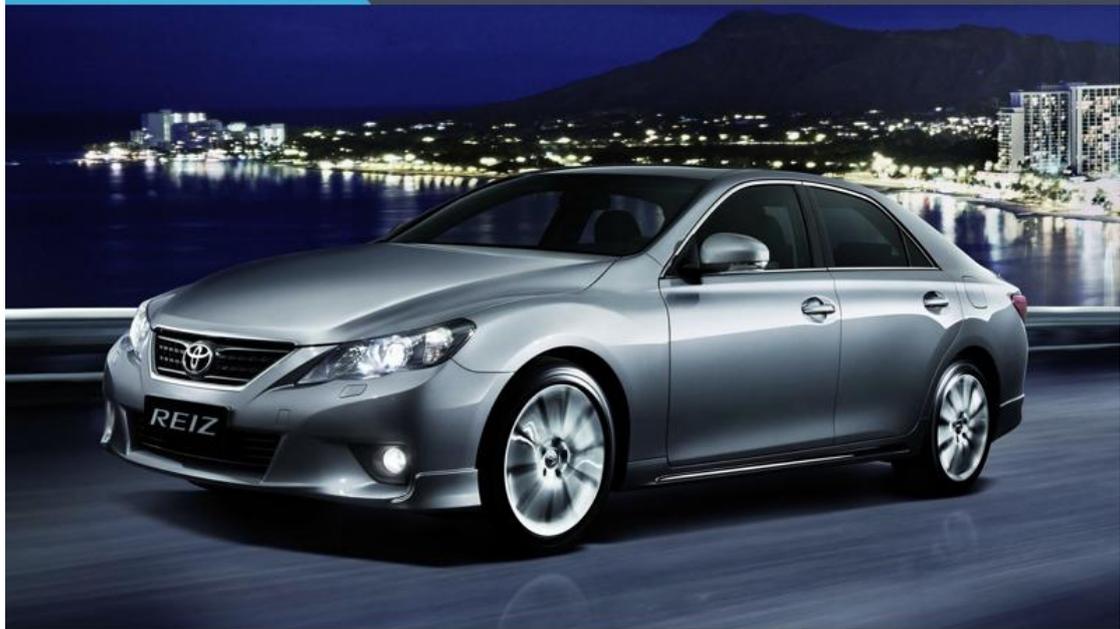
### 第三名：锐志 投诉指数 310.05

典型故障：仪表台老化开裂

汽车质量投诉点评：11月，锐志被诉至中型车投诉榜单第三名，主要投诉问题还是老生常谈的仪表台老化开裂问题。该问题在丰田旗下车型中十分常见，除了锐志外，凯美瑞、卡罗拉、皇冠等热销车型均存在相同的困扰。问题车型集中在2010年前的老款车型上，有消费者指出可能是丰田使用了一些环保材料导致软质仪表板泡沫断裂，最终引起仪表盘整个开裂。该问题已经上榜多月，但至今未有有效的解决方案。

### 第三名：锐志

典型故障：仪表台老化开裂



#### 第四名：天籁 投诉指数 215.7

典型故障：车机无法升级

汽车质量投诉点评：天籁的投诉指数与上月相比暴涨了 52.82%，车机无法升级问题是幕后推手。据车主反馈，天籁的车机系统长期不更新，导航版本太老旧，类似于红灯读秒及车道导航等实用功能都没有适配更新，且 carplay 和 carlife 功能都不支持，给车主日常出行造成了极大的不便。该问题集中在近三年车型上，应当引起厂家的重视。另外，天籁的仪表台老化开裂问题也不能忽视。

#### 第四名：天籁

典型故障：车机无法升级



## 第五名：雅阁 投诉指数 181.95

**典型故障：**车机无法升级

**汽车质量投诉点评：**广汽本田旗下的雅阁因车机无法升级问题遭到集中投诉，投诉年款集中在 2022 款车型。车主们普遍反映，自购车以来雅阁的车机从未进行过一次升级，OTA 功能形同虚设，车机开机反应慢，自带车机导航误差大，并且无法下载安装其他车载软件，剥夺了用户使用其他 app 的选择权利。车主们的诉求是希望广汽本田对车机系统进行优化升级，并开放下载安装车机软件的权限。

### 第五名：雅阁

典型故障：车机无法升级

