

# 2024年7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7月的国内汽车质量投诉指数分析报告。7月份，汽车门网整体投诉指数达到了9417.05，环比6月轻微上涨了2.24%，继续低位运行。共有128个品牌、136家车企登上7月份的投诉榜单，比6月增加了5个品牌、9家车企。连续多次蝉联榜首的比亚迪依然排在投诉榜首。持续很长时间的降价和车机问题依然是7月份投诉的“主旋律”。

## 投诉总结发现：

一、从投诉品牌来看，7月投诉榜单TOP10中，海外品牌和本土品牌各5家上榜。比亚迪仍居榜首，持续多时的降价和发动机异常启动确保了比亚迪的榜单“杆位”。长安汽车其后，车机不升级、远程控制无法使用和逸达更名降价共同支撑长安汽车的投诉指数处于高位。本田本月升至第三，但投诉指数并未超过500，主要槽点仍然是飞度冷启动异响这一老问题。方程豹成为环比上涨最高的品牌，新车降价成为上榜的幕后推手。

二、从投诉车企来看，TOP10榜单合资和自主五五开。其中，比亚迪、长安汽车和奇瑞汽车排在前三名，上汽通用别克、东风日产和广汽本田占据四到六名。整体来看，7月份的车企投诉指数普遍较低，投诉榜单第三位以后均未超过500。而且除了方程豹降价外，都未出现新的集中投诉。

三、从车系来看，被投诉最多的车系仍然是华系车。比亚迪、长安汽车和奇瑞汽车居车企投诉榜单前三位。新车降价和车机问题维持着华系车投诉指数高位运行。日系车紧随其后，仪表台老化开裂和车机不升级再次引发了很多车主集中投诉。变速箱机电单元故障和车机减配仍是德系车的主要槽点，天窗漏水和车灯进水成了德系车的新病。值得一提的是，美系车本月投诉指数大幅攀升，燃油泵故障和仪表台开裂投诉不断的同时，车机故障和转向沉重进一步推高了美系车的投诉指数。

四、从车型分布看，SUV仍然是7月投诉指数最高的细分车型。豹5、瑞虎8、宋PLUS新能源是被投诉最多的SUV车型，新车降价成了三款车型的共同槽点。紧凑型车位列第二，长安逸动高居投诉榜首，远程控制无法使用是最大“功臣”。秦PLUS排名第二，新车降价是投诉根源。逸达排名第三，新车更名逸动降价又遭到了多位老车主的不满。

五、从车型年款来看，近三年内的新车是7月份投诉的集中爆发区，合计投诉占比超过七成。7月份，各年款车型的投诉指数比重比6月更均衡。2023款车型的投诉指数最高，2022款和2021款车型位居二三位，合计投诉指数占比29%。2024年车型排在第四，但投诉指数占比上升至15.48%。

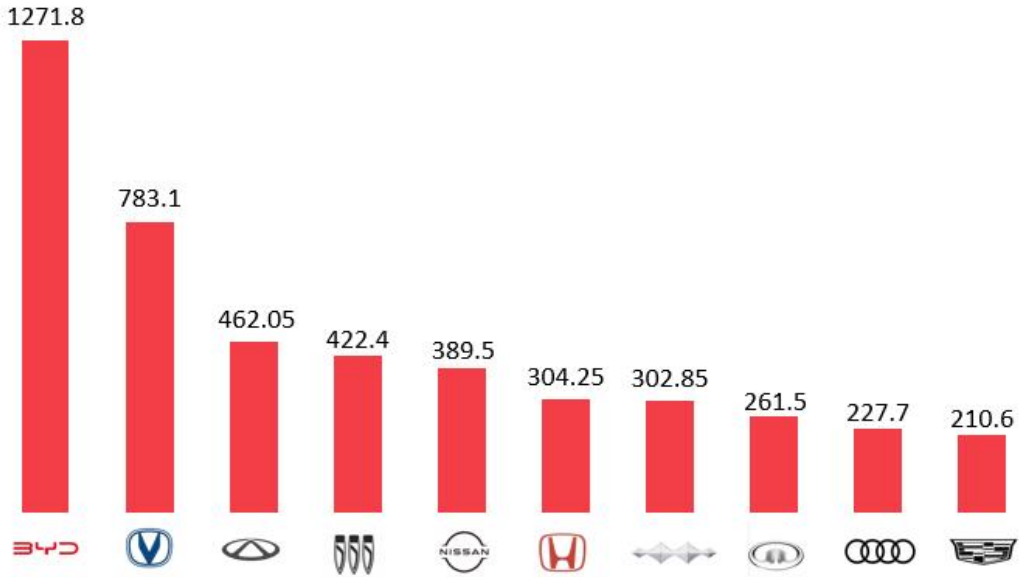
六、从投诉问题分布来看，从投诉问题分布来看，7月份的投诉问题分布也更为均衡。车身电气类是投诉指数最高的问题，但投诉占比有5.22%的轻微下幅；服务类问题排名第二，投诉指数有11.19%的上涨；发动机类问题排名第三，投诉指数占比达到了14.36%；变速箱类问题的投诉指数也上升至7.36%。上述四大类问题的整体投诉指数占比达到了86.63%。

以下是 2024 年 7 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

7月份的投诉品牌TOP10中，5家合资车企上榜，本土品牌5家上榜。其中，比亚迪投诉指数为1271.8，是投诉本月投诉指数最高的车企。旗下多款车型的降价问题仍是7月份最大的投诉槽点。奇瑞、方程豹、长城三家自主品牌均有不同程度上升。其中，方程豹成为上涨幅度最高的自主品牌，环比暴涨9995%。降价成为投诉暴涨的幕后推手。

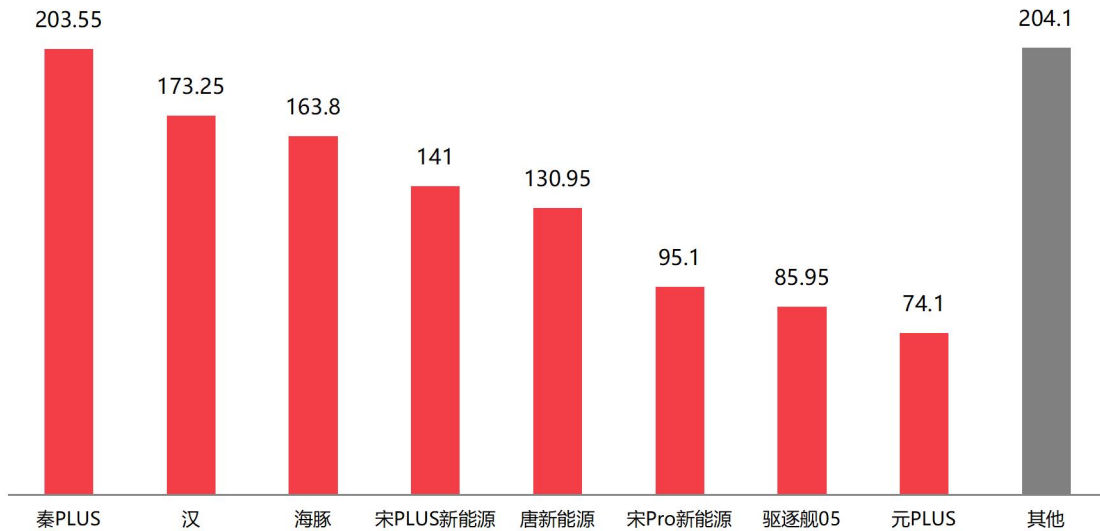
2024年7月汽车投诉品牌TOP10



### (一) 比亚迪重点投诉车型分析

7月份，比亚迪再次蝉联投诉榜首，投诉指数比上月上涨4.72%。车型降价和发动机启动异常仍然是投诉的“重灾区”。秦PLUS是投诉指数最高的车型，投诉指数为203.55。驱逐舰05投诉指数与6月相比有所退坡。汉、海豚、宋PLUS新能源、唐新能源紧随其后，投诉指数均过百。

## 比亚迪旗下车型投诉指数分布

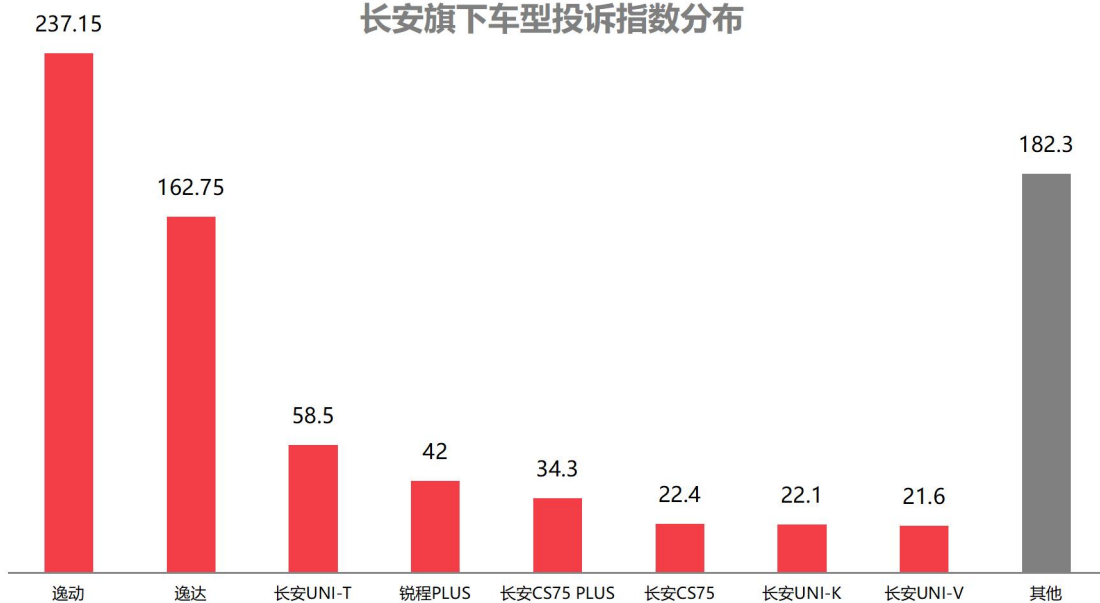


### (二) 长安汽车重点投诉车型指数分析

由于本月各车企投诉指数有所降低，所以下滑不大的长安汽车超过本田位居第二名，投诉总指数 783.1，较上月有 10.15% 的轻微下降。

从投诉反馈来看，逸动依然是长安汽车本月最大的投诉点，逸动远程控制功能无法使用成为投诉的重灾区，引发车主不满。与此同时，逸达、长安 UNI-T、锐程 PLUS 因降价、变速箱漏油、价格变动的问题遭到部分车主的吐槽。

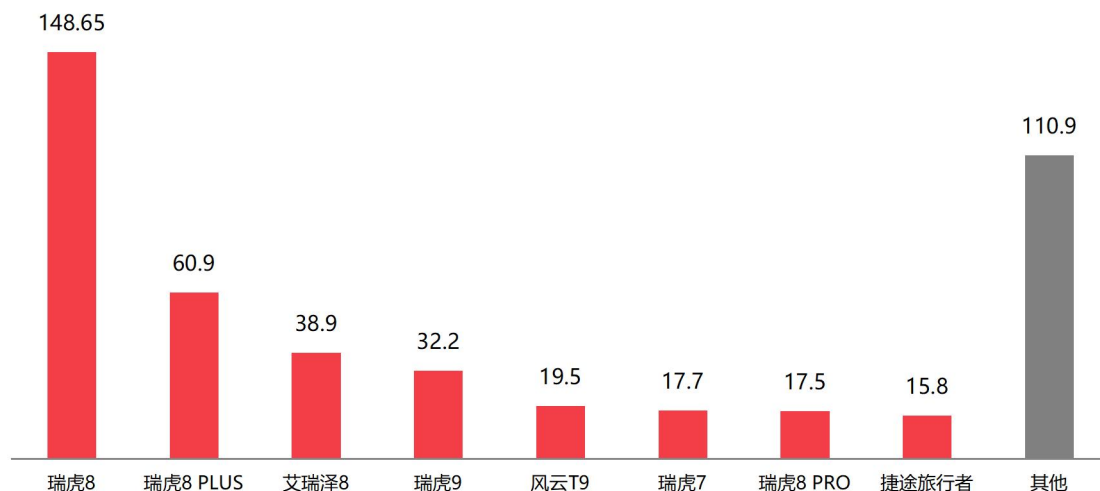
## 长安旗下车型投诉指数分布



### (三) 奇瑞重点投诉车型指数分析

7 月份奇瑞投诉指数上涨了 79.16%，位居车企投诉榜单第三名。这背后瑞虎 8 攀升的投诉指数是奇瑞位居榜单前列的主要原因，投诉指数 148.65。主要原因是车内异味、空调压缩机异响的问题遭到集中投诉。其中，2020 款投诉最多，占投诉车款的一半以上。

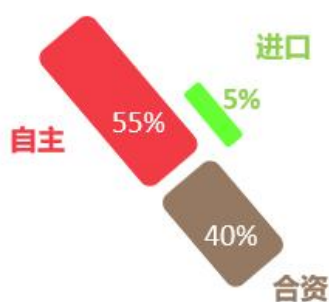
## 五菱旗下车型投诉指数分布



## 二 车企类别投诉指数分布

7月，方程豹、比亚迪投诉投诉指数上涨，自主车企投诉占比达到了55%，合资车企投诉占比40%。进口车企投诉指数5%。整体来看，在车企投诉指数TOP10的榜单上，自主车企和合资车企平分秋色、各占五席。

由于基数大，投诉指数大幅下降的比亚迪依然是投诉指数最高的车企。长安汽车投诉指数虽有大幅度下降，但是仍居投诉榜单第二名。上汽通用别克超过丰田登合资车企投诉榜单第一名。



类别	投诉指数	占比
自主	5190.1	55%
进口	388.25	5%
合资	3838.7	40%

### (一) 重点合资车企投诉指数分析

7月，投诉指数大涨的上汽通用别克排在合资车企投诉榜首，英朗方向盘异响、发动机抖动引发集中投诉。直接推高了上汽通用别克的投诉指数。君威、威朗分别排在第二、三位。天籁、轩逸是东风日产投诉上升的幕后推手，主要因是车机系统不升级、仪表台老化成为投诉的重灾区。



## (二) 重点自主车企投诉指数分析

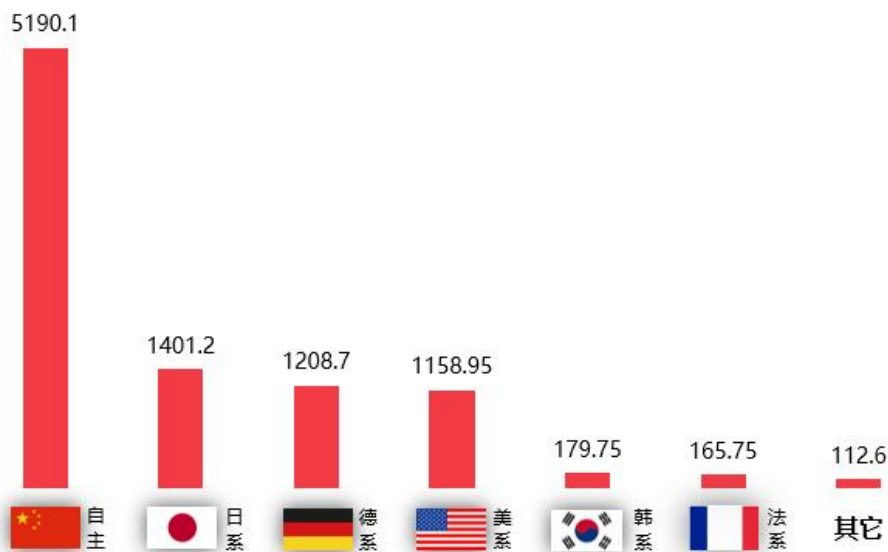
7月，比亚迪的投诉指数上升了4.72%，依旧蝉联投诉榜首，降价和发动机异常启动再次招致了众多车主的投诉。长安汽车位列投诉榜单第二名，逸动、逸达成为投诉指数最高的两款车型，车机系统不升级，仪表台老化成为投诉的主要问题。方程豹成为投诉指数攀升最高的车企，环比暴涨9995%，降价成为投诉的主要原因。



## 三 汽车国别投诉指数分布

7月份，被投诉最多的车系依旧是华系车。近年来的投诉大户比亚迪成了华系车投诉指数“坚挺”的绝对支柱，长安汽车、奇瑞汽车等车企起到了“助攻”作用。愈演愈烈的降价成了华系车的主要投诉点。

本月，日系车的投诉指数仍排名第二，东风日产成了主要推手。近期出现的车机不升级投诉直接推高了东风日产的整体投诉指数，也是日系车最大的投诉点。此外，丰田的颗粒捕捉器、仪表台老化也都是日系车的典型问题。德系车排名第三，奥迪、大众、宝马共同助推了德系车整体投诉指数的上涨。大众的变速箱顿挫异响、奥迪的天窗漏水和宝马的车机减配是本月德系车的三大槽点。

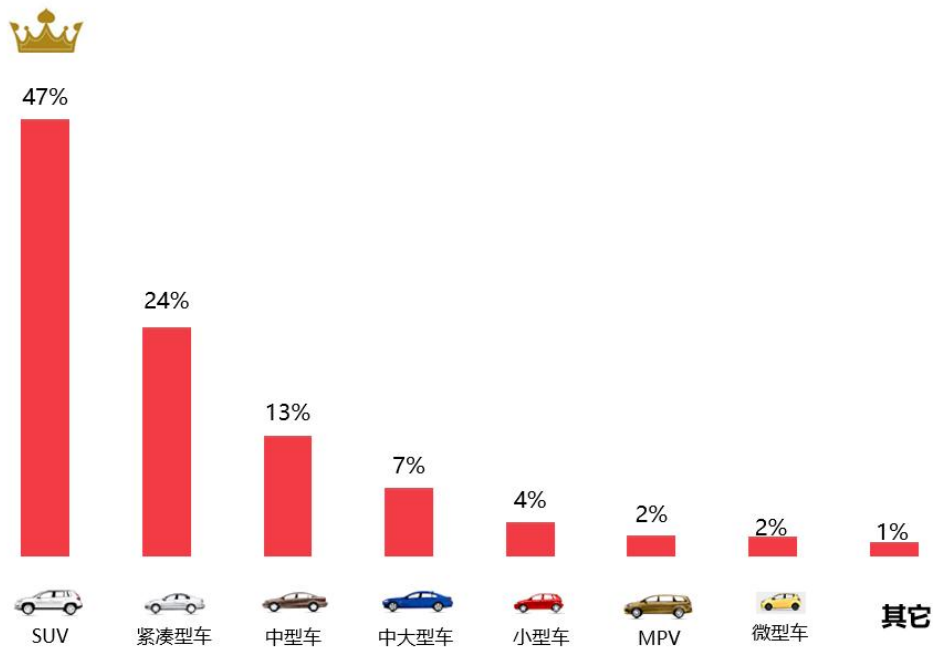


从具体投诉问题来看，降价是7月份华系车相关投诉问题的“主旋律”，比亚迪和方程豹均是该问题的典型投诉对象。日系车的老大难依旧是丰田，且新旧老款车型都有涉及。德系和美系分别位列第三、四名，两者的投诉指数分别为1208.7和1158.95，相比6月投诉指数都有所上涨，典型问题分别是变速箱电脑板故障和仪表台脱胶开裂。

车系	汽车厂商	典型投诉问题
	比亚迪	新车降价
	东风日产	车机不升级
	一汽奥迪	变速箱异响
	上汽通用别克	仪表台开裂、发动机故障灯亮
	北京现代	发动机抖动
	东风标致	发动机烧机油

#### 四 细分车型投诉指数分布

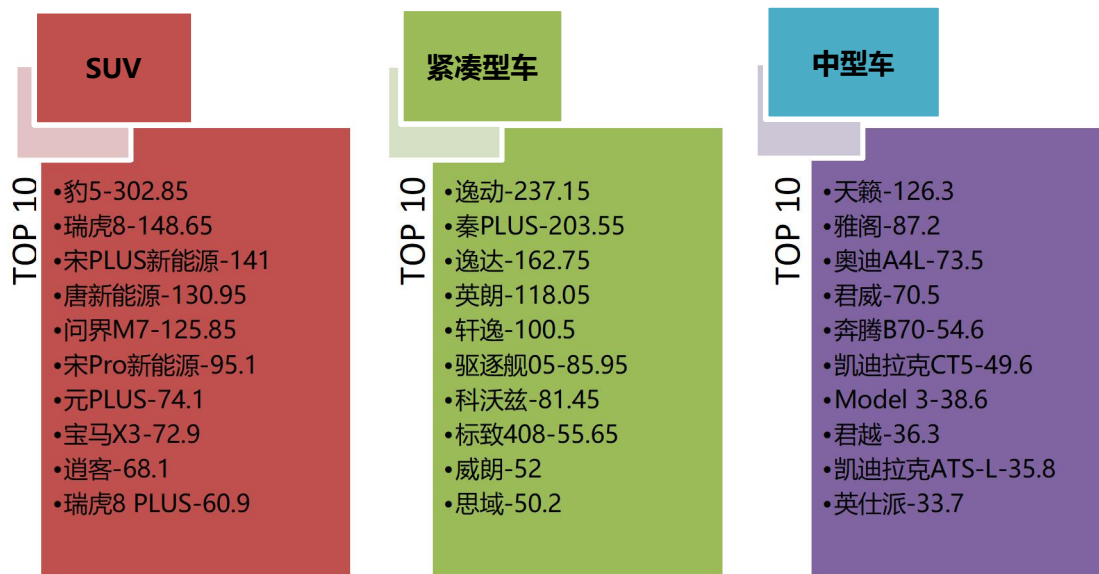
7月份，SUV仍是投诉指数最高的细分车型，投诉指数占比达到了46.56%。豹5、宋PLUS新能源、唐新能源等多款车型的因降价问题再次引发集中投诉。紧凑型车位列第二，逸动和秦PLUS是最大“功臣”。中型车排在第三，天籁车机不升级推高了中型车的投诉指数。日系车贡献了半壁江山，仪表台老化开裂也是投诉的重灾区。



SUV 榜单中，豹 5、瑞虎 8、宋 PLUS 新能源三款车型把持着前三名。降价问题的投诉又延续到了 7 月份。其中，豹 5 新车降价五万，引发车主集中投诉。瑞虎 8 车内异味、空调漏水引起了老车主的不满。而比亚迪由降价问题引发的投诉从年初持续至今，宋 Pro 新能源和元 PLUS 也因此上榜。

本月的紧凑型车投诉榜单中，逸动、秦 PLUS 投诉指数均过 200，逸动因逸动则因远程控制功能无法使用问题飙升到了第一名。秦 PLUS 因新车降价与发动机异常启动的问题登投诉榜单第二名。并且，逸达、英朗、轩逸紧随其后而且投诉指数均过百。

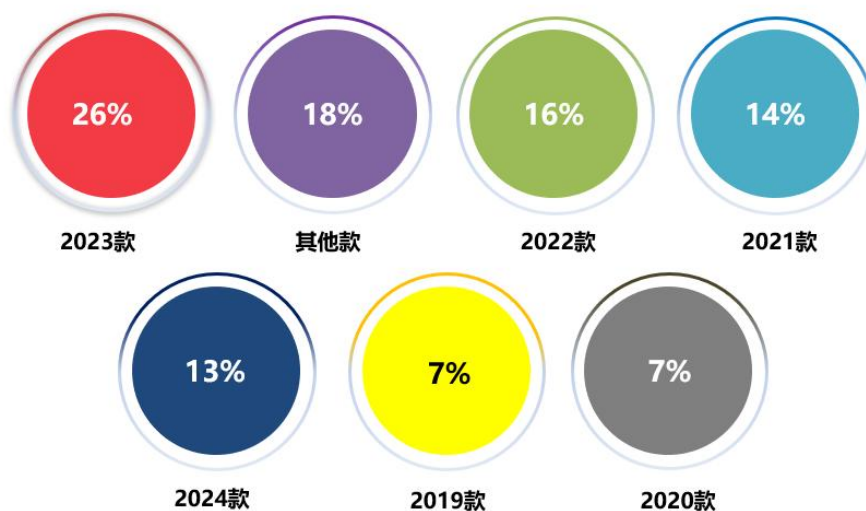
中型车榜单中，日系车仍然是投诉的重心，TOP3 中有 2 款车是日系车。天籁、雅阁、纷纷上榜，车机卡顿、仪表台老化开裂等问题困扰车主已久。上月榜首锐志投诉指数大幅下降。





## 五 车款投诉指数分布

从7月的投诉车款来看，2023款仍是投诉的集中爆发区，但与6月相比，投诉占比下滑了7%，位列第二名的是其他款，其投诉占比达到了18%，比上月增加了4%。2022款和2021款的投诉占比分别为16%和14%，都比上个月增加了1%。

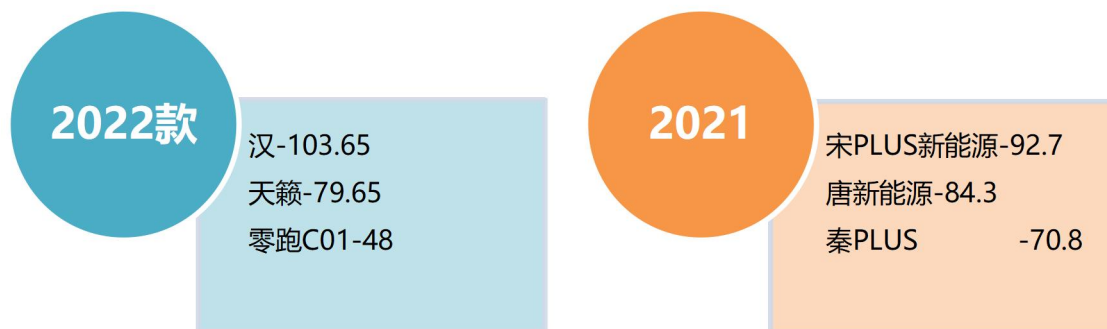


7月，2023款车型投诉指数略微下降，投诉指数为2470.75，占比下降1%。比亚迪旗下多款车型的投诉指数大幅下降成了直接原因，不过豹5因新车降价的问题拉升了整体投诉指数。豹5排在第一名、逸达、逸动分别因降价、远程控制功能缺失等问题位列前三。

其他款的投诉指数略微下降，投诉指数为1680.2，占比18%，相较上月下降2%。英朗、飞度、凯迪拉克XTS位列前三，是投诉上涨的重要原因，转向系统异响是投诉的最多的问题。

2022款车型投诉榜单中，汉、天籁、零跑C01位列前三名。比亚迪汉超越日产天籁高居榜首，发动机异常启动是投诉的主要槽点。天籁、零跑C01的投诉指数均在100以下，遭到投诉的原因是车机系统不升级和厂商减配。





## 六 问题投诉指数分布

从投诉问题分布来看，服务和车身电气仍然是被投诉最多的两大类问题。但车身及电气的投诉占比有所下降，投诉指数 3427.05，占比 36.39%。服务类投诉指数 2687.1，占比上升至 28.53%，发动机类投诉指数小幅上升至 14%。



7 月份的服务投诉指数榜单上，车身电气投诉榜单中，逸动、瑞虎 8、凯迪拉克 XTS、问界 M7、天籁占据榜单前五名，远程控制无法使用是逸动车主吐槽的主要槽点、瑞虎 8 因车内异味居投诉榜单第二名。豹 5、海豚、逸达、秦 PLUS、逸动位居前五，降价依然是引发投诉的主要原因。



**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：**2024.7.1-2024.7.31

**制作单位：**汽车门网·数据部