

2024年11月国内汽车质量投诉指数分析报告

近日，汽车门网发布了2024年11月汽车质量投诉指数分析报告。11月份，汽车门网整体投诉指数为9409.65，环比上涨了4.7%。本月，共有138个品牌、148家车企登上11月份的投诉榜单。与10月份相比，品牌和车企的数量均增加了3个。本月投诉榜单TOP10中，多数车企的投诉指数出现了不同幅度的上涨。长安汽车和奇瑞汽车两家车企的投诉指数超过了此前一直霸榜的比亚迪。投诉指数上涨最快的是吉利汽车，环比上涨了127.09%。从投诉信息反馈来看，11月依旧没有出现新的集中投诉问题，普遍是各大车企长期存在的“痼疾”问题。

投诉总结发现：

一、从投诉品牌来看，榜单TOP10中，海外品牌和本土品牌各占据了5个席位。11月，长安汽车冲上榜首，因车机卡顿/不升级、变速箱顿挫漏油问题导致其投诉指数环比上涨38.16%。长期霸榜的比亚迪排名滑落至第二，关于新车降价、发动机异常启动、悬架吃胎偏磨的投诉声量不断减弱，环比下降了24.6%。本田的投诉指数591.95，环比下滑了27%，持续多时的发动机异响、悬架吃胎偏磨的问题得到了缓解。紧随其后的是大众和别克，投诉指数环比分别上涨了66%、41%。

二、从投诉车企来看，榜单TOP10中，合资车企和本土车企分别入围5家。除了比亚迪和广汽本田的投诉指数环比下滑超2成外，其余车企的投诉指数全部出现了不同程度的上涨趋势。吉利汽车成了榜单中上涨幅度最快的车企，不能按时交车、顶棚脱落问题助推了吉利汽车投诉指数的快速上涨。其次是星途，因减配毫米波雷达、制动异响导致投诉指数环比上涨了87.32%。

三、从车系来看，11月份华系车依然是投诉的绝对“主力”，投诉占比达到了53%。车机不升级、订金纠纷、新车降价等问题是华系车的重点投诉问题，主要集中于长安汽车、奇瑞汽车、比亚迪这三个车企。尽管日系车依旧位列榜单第二名，但其投诉指数环比下滑了15%，有关于悬架、发动机、车身电气的投诉问题得到了缓解。德系车排名第三，一汽-大众车机不升级、上汽大众变速箱电脑板故障、一汽奥迪变速箱异响及大灯开裂问题遭到了车主的集中投诉。美系车的投诉指数环比上涨19%，仪表台老化开裂、新车降价等问题起到了推波助澜的作用。其余车系的投诉指数则均在200以下。

四、从车型分布看，SUV再次独占鳌头，投诉占比进一步上升至51%。榜单前三名星纪元ET、长安CS75 PLUS、捷途旅行者成为SUV投诉指数上涨的直接推手，典型问题主要围绕车机卡顿/不升级、漆面爆漆、发动机异响展开。紧凑型车的投诉指数同样出现了上涨，环比上涨了5%，凯越仪表台老化开裂问题再次遭到车主集中投诉。中型车的投诉指数环比下滑了5%，其中雅阁和天籁均环比下滑超四成之多。其余车型的投诉指数则均在500以下。

五、从车型年款来看，近三年的新车和2019年之前的老款车型是11月份集中投诉的爆发区，占整体投诉指数的73%。其中，2019年之前的老款车型和2024款车型均占整体投诉指数的20%。紧随其后的是2023款车型，投诉指数达1730.05。2022款车型排名第四，占整体投诉指数的15%。

六、从投诉问题分布来看，车身电气问题最为严重，其投诉指数达到了3507.9，环比

略微上涨 1%。其次是服务类投诉，占整体投诉指数的 26%。从投诉数据来看，这两大类投诉合计占比达到了 63%。有关于发动机的投诉指数达 1256.25，主要涉及英朗、星纪元 ET、长安 CS75 PLUS、捷途旅行者等车型。

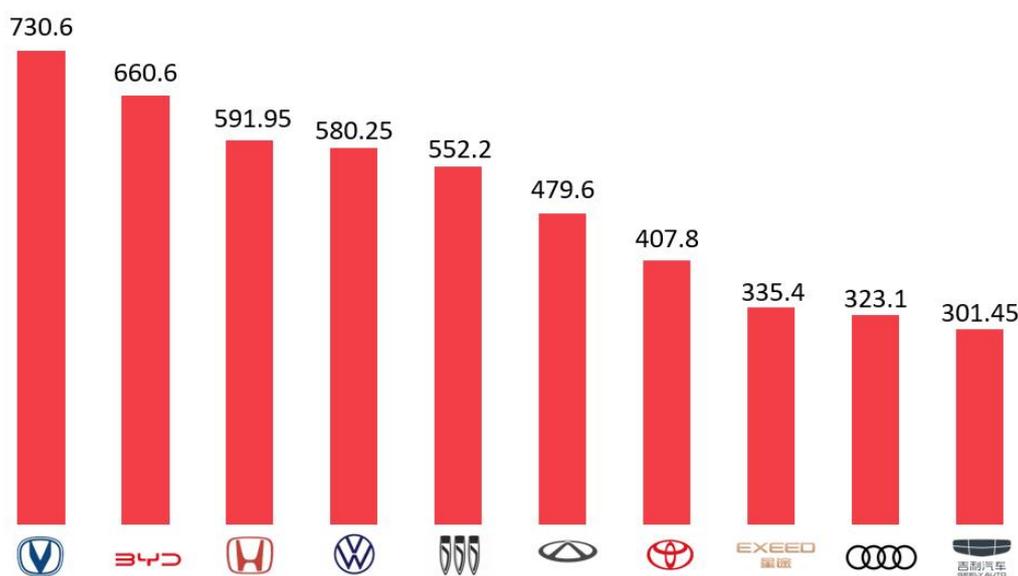
以下是 2024 年 11 月汽车质量投诉指数的具体分析：

一 汽车品牌投诉指数分布

从投诉品牌来看，榜单 TOP10 中，海外品牌和本土品牌各占据了 5 个席位。

11 月，长安汽车超越比亚迪冲上榜首，车机不升级/卡顿、变速箱顿挫漏油助推了长安汽车投诉指数快速上涨。一直霸榜的比亚迪滑落至第二，新车降价、发动机异常启动、悬架吃胎偏磨的投诉声量不断减弱。本田位列第三，其投诉指数环比下滑了 27%，持续多时的发动机异响、悬架吃胎偏磨的问题得到了缓解。

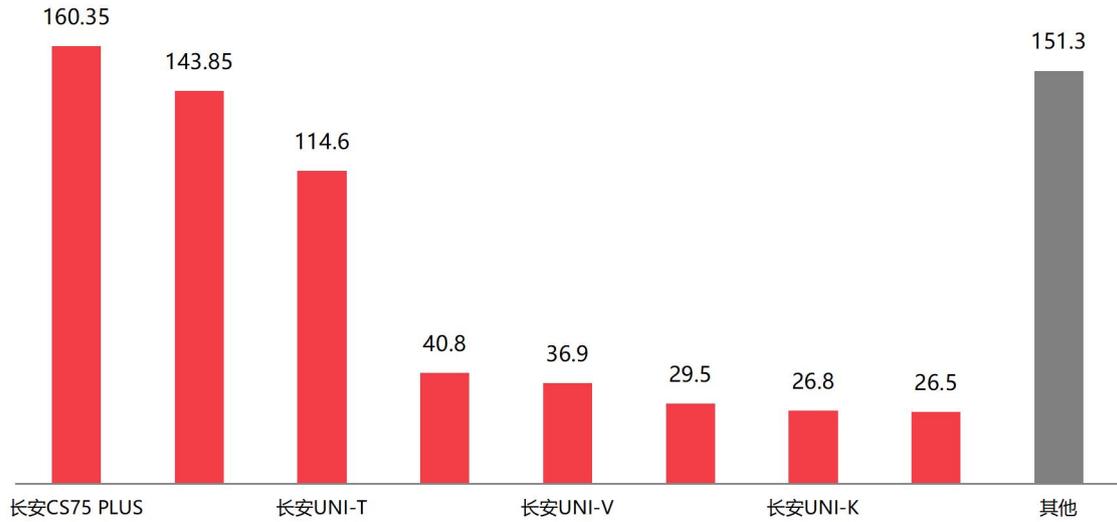
2024年11月汽车投诉品牌TOP10



(一) 长安汽车重点投诉车型分析

11 月，长安汽车以 730.6 的投诉指数位居榜首，环比上涨了 38.16%。长安 CS75 PLUS、长安 CS55 PLUS、长安 UNI-T 三款车型成了长安汽车遭到投诉的重点，合计占整体投诉指数的 57%。从投诉反馈来看，车机卡顿/不升级是造成这三款车型遭到投诉的罪魁祸首。

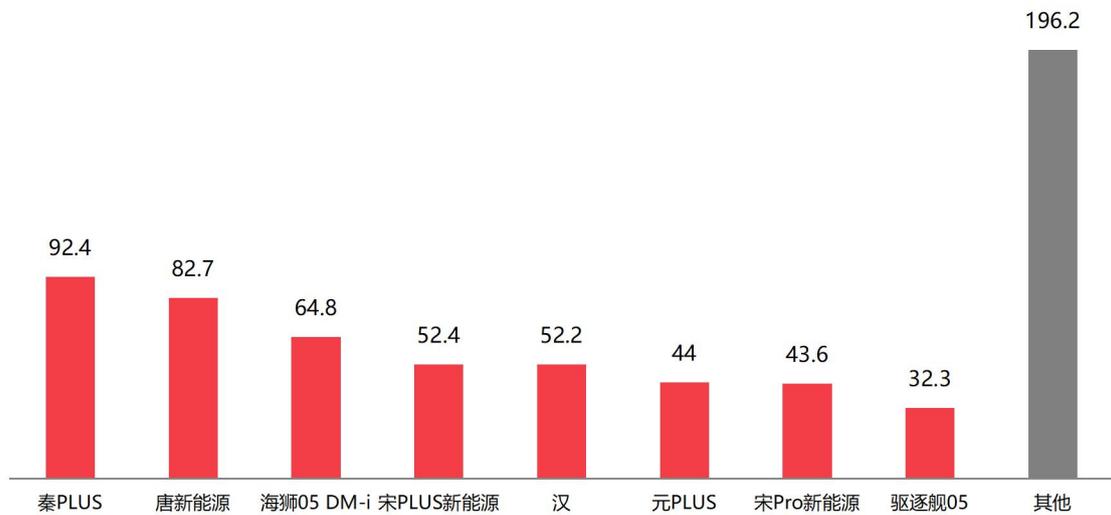
长安汽车投诉指数分布



(二) 比亚迪重点投诉车型指数分析

11月，比亚迪的投诉指数进一步下滑，排名前三的秦 PLUS、唐新能源、海狮 05 DM-i 投诉指数均为过百。这背后，有关于新车降价、发动机异常启动、悬架吃胎偏磨的投诉声量正随着时间的推移不断减弱。

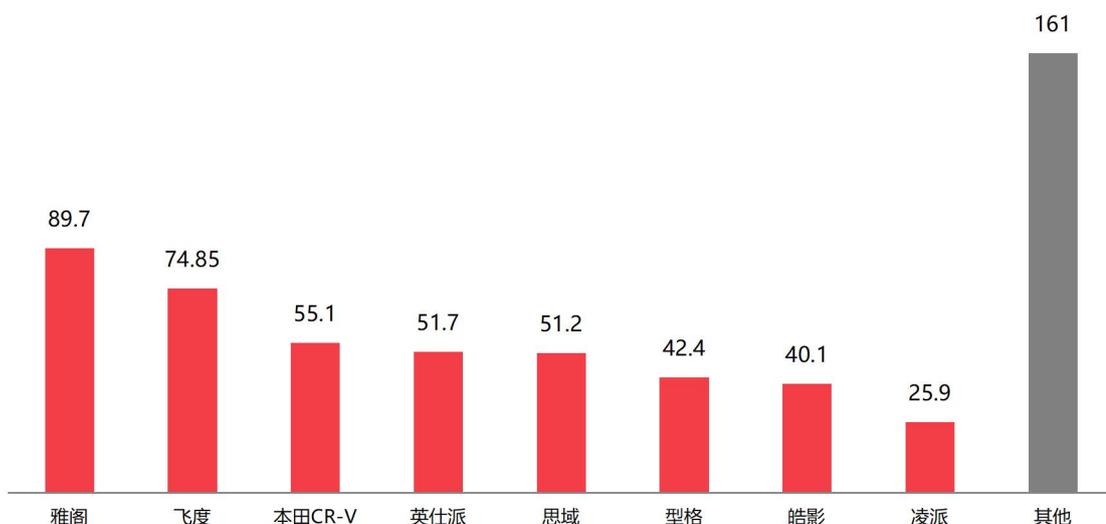
比亚迪投诉指数分布



(三) 本田重点投诉车型指数分析

11月，本田的投诉指数为 591.95，环比下滑了 27%。从投诉数据来看，困扰车主多时的雅阁吃胎偏磨、飞度发动机异响投诉量有所减少。

本田投诉指数分布



二 车企类别投诉指数分布

11月,自主车企的投诉指数仍然高于合资车企。其中,自主车企的投诉指数达5031.65,占整体投诉指数的53%,相比10月上漲了2个百分点。与之相反的是,合资车企的投诉指数下滑至3970.45,环比下滑了3个百分点。进口车的投诉指数相对稳定,特斯拉Model Y短时间降价官降1万元遭到了车主的不满。

从车企投诉榜单来看, TOP10中,合资车企和本土车企各占五家。值得一提的是,尽管榜单前三名依然被长安汽车、奇瑞汽车、比亚迪占据,但三家车企的排名出现了明显的变化。长安汽车冲上榜首,奇瑞汽车紧随其后,长期霸榜的比亚迪排名滑落至第三。



类别	投诉指数	占比
自主	5031.65	53%
合资	3970.45	42%
进口	407.55	4%

(一) 重点合资车企投诉指数分析

11月,上汽通用别克超过广汽本田成为合资车企榜单第一名,凯越仪表台老化开裂、英朗转向卡滞异响是助推其投诉指数快速上涨的“元凶”。广汽本田顺势滑落至第二名,有关于发动机异响、吃胎偏磨的问题得到缓解。南北大众分列榜单第三、四名,变速箱机电单元故障、车机不升级遭到了车主的集中投诉。同样,一汽奥迪也因变速箱机电单元故障被诉至榜单第五名,涉及的车型为奥迪A4L、奥迪Q3等。



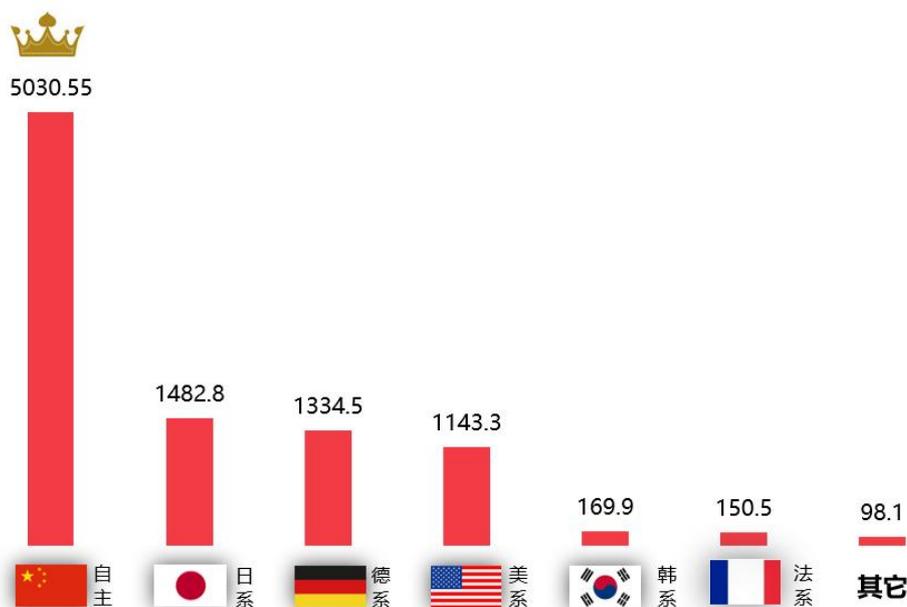
(二) 重点自主车企投诉指数分析

11月，长安汽车冲上榜首，投诉指数达814.6，旗下多款車型均因車機不升級/卡頓問題遭到車主投訴。其次是奇瑞汽車，漆面起泡開裂成了投訴量最多的問題，主要涉及到捷途旅行者和艾瑞澤8兩款車型。與此同時，定金糾紛和車機卡頓也遭到了很多車主投訴。比亞迪順勢滑落至榜單第三名，新車降價、發動機異常啟動、懸架吃胎偏磨三大問題的投訴聲量在不斷降低。其他自主車企的投訴指數則均未超過500。



三 汽车国别投诉指数分布

11月，華系車依然是投訴的“主要力量”，占整體投訴指數的53%。緊隨其後的是日系車，其投訴指數環比下滑了15%。與之相反的是，德系車和美系車的投訴指數相對上漲，分別上漲了8%、19%。由於保有量小等原因，其他車系投訴指數普遍較低，均未超過200。



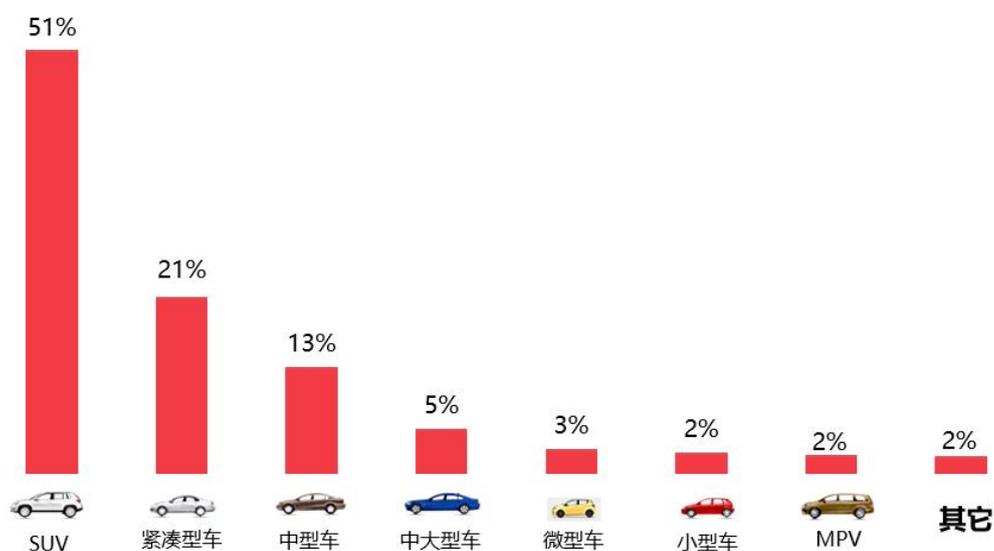
具体来看，华系车的投诉指数仍集中于长安汽车、奇瑞汽车和比亚迪等头部车企。长安旗下多款车型车机不升级、奇瑞汽车漆面起泡开裂、比亚迪新车降价、发动机异常启动、悬架吃胎偏磨造成了华系车投诉指数高居不下。日系车的主要投诉问题依然是围绕发动机异响、仪表台老化开裂、悬架吃胎偏磨等问题展开，不过投诉声量有所减弱。德系车的重点是南北大众和一汽奥迪，ID.4 CROZZ 车机不升级成了德系车投诉的焦点。美系车投诉指数也出现上涨，典型问题依然是别克旗下车型仪表台老化开裂问题。

车系	汽车厂商	典型投诉问题
	长安汽车	车机卡顿/不升级、变速箱顿挫漏油
	广汽本田	发动机异响、悬架吃胎偏磨、车身生锈
	一汽-大众	变速箱机电单元故障、车机不升级
	上汽通用别克	仪表台开裂、转向卡滞异响、燃油泵模块故障
	北京现代	漆面起泡开裂、承诺不兑现
	东风标致	发动机烧机油

四 细分车型投诉指数分布

11月，SUV 依旧是投诉量最高的车型，占整体投诉指数的 51%。星纪元 ET、长安 CS75 PLUS、捷途旅行者成为 SUV 投诉指数上涨的直接推手，典型问题主要围绕车机卡顿/不升级、漆面爆漆、发动机异响展开。紧凑型车的投诉指数环比上涨了 5%，凯越仪表台老化开

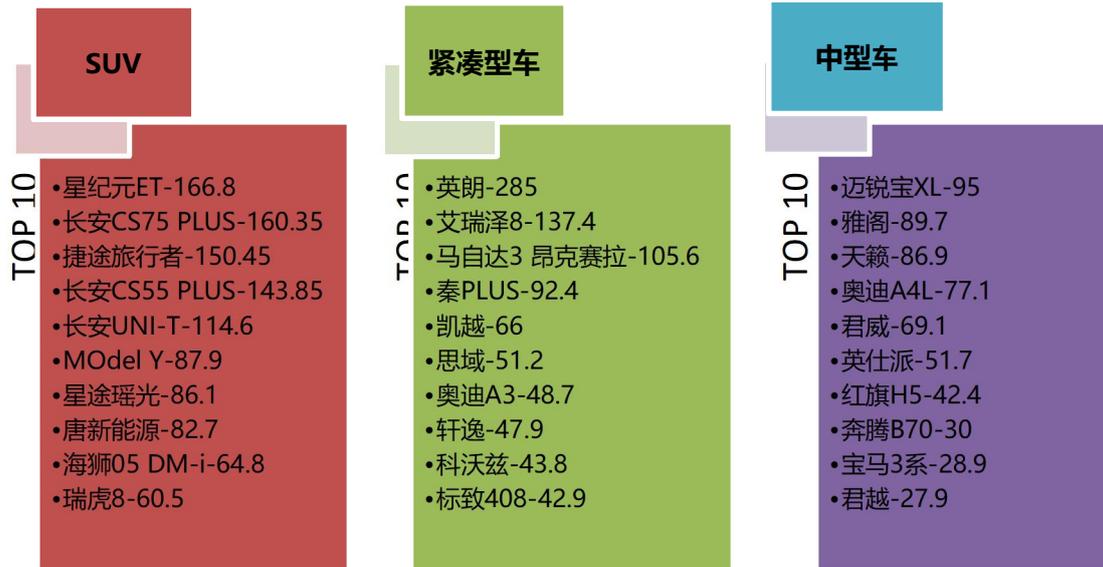
裂问题再次遭到车主集中投诉。反观中型车，其投诉指数环比下滑了 5%，雅阁和天籁环比下滑超四成之多。其余车型的投诉指数则均在 500 以下。



SUV 榜单中，前五名被长安、奇瑞汽车“包揽”。因车机卡顿、漆面爆漆、车内/发动机异响，星纪元 ET、捷途旅行者分别位列榜单第一、三名。其中，星纪元 ET 成为上涨幅度最大的车型，环比暴涨 6850%。长安汽车旗下的长安 CS75 PLUS、长安 CS55 PLUS、长安 UNI-T 三款车型分列榜单的第二、四、五名，均因车机不升级问题遭到车主集中投诉。后五名车型的投诉指数则均未超过 100。

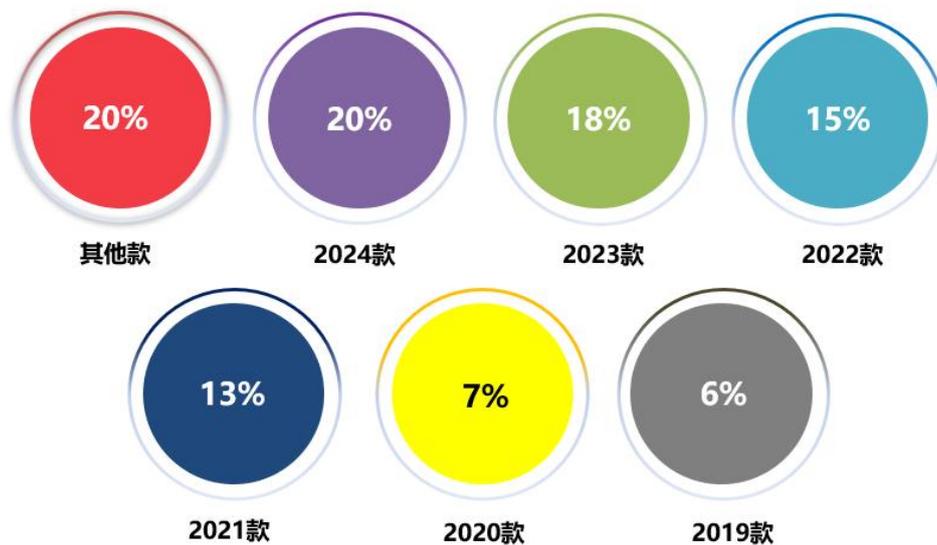
紧凑型车榜单中，英朗依然因转向卡滞异响问题位列榜首。艾瑞泽 8 是榜单中增速最快的车型，因车机卡顿黑屏、经销商不退还订金问题排名一路飙升至第二名。马自达 3 昂克塞拉投诉指数环比上涨了 18.72%，老生常谈的中控屏脱胶开裂问题依旧没有被解决。另外，奥迪 A3 是 TOP10 中唯一一个上榜的豪华车型。

迈锐宝 XL 冲上中型车投诉榜单第一名，挡把总成故障、高位刹车灯断裂等问题是罪魁祸首。雅阁和天籁顺势滑落至第二、三名，悬架吃胎偏磨、车机不升级、仪表台老化开裂问题得到了缓解。



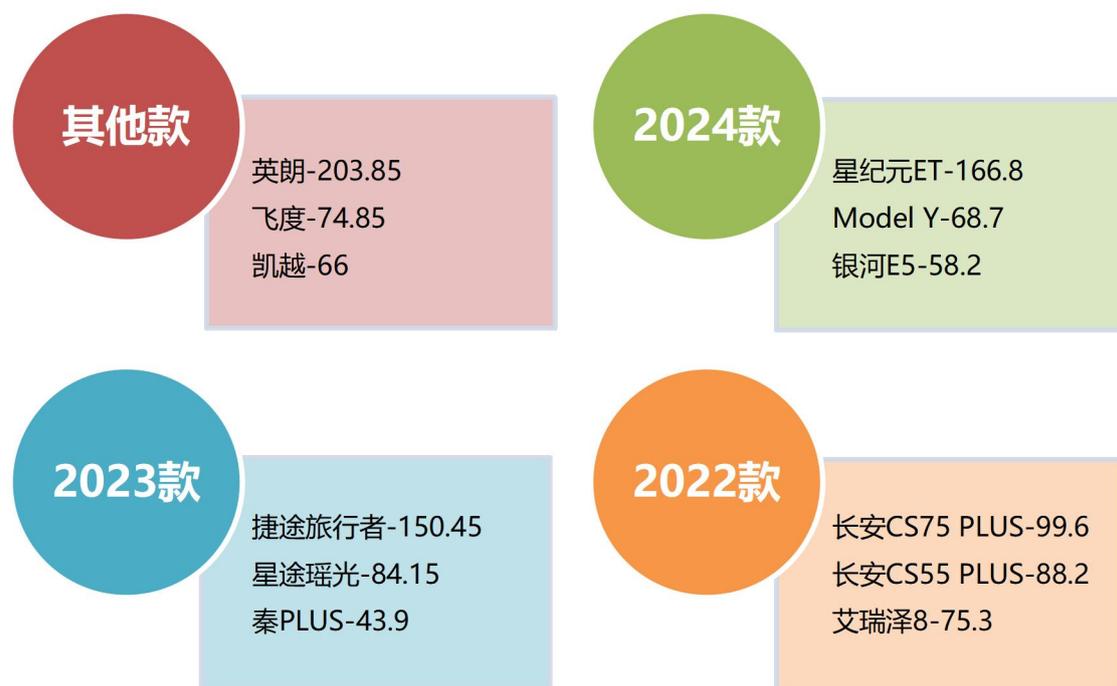
五 车款投诉指数分布

从投诉车款来看，11月份各个年款的车型投诉比例与10月份基本持平。从数据反馈来看，近三年的新车和2019款之前的老款车型是11月份的投诉重灾区，占整体投诉指数的73%。这其中，2024款和2019款之前的老款车型各占整体投诉指数的20%，不退还订金、仪表台老化开裂/发动机异响是罪魁祸首；2019款、2020款分别环比上涨了1个百分点；2022款车型投诉指数环比持平；2021款、2023款车型的投诉指数各下滑了2个百分点。



11月，2019款之前的老款车型投诉指数达1927.35，环比上涨了16%。英朗、飞度、凯越这三款车型是最大的贡献者，因老生常谈的“转向卡滞异响、发动机异响、仪表台老化开裂”问题再次遭到投诉。星纪元ET空降2024款车型投诉榜单榜首，车机卡顿、车内异响成了上榜理由。Model Y和银河E5分列榜单第二、三名，新车官降1万元与不按约定时

间交车惹了车主不满。2023 款捷途旅行者因漆面爆漆、发动机异响遭到车主集中投诉，环比上涨 259.07%。2022 款车型的投诉指数普遍不高，均未超过 100。



六 问题投诉指数分布

从投诉问题分布来看，车身电气依旧霸榜 TOP1，其投诉指数达到了 3507.9，环比小幅上涨 1%。服务类投诉紧随其后，相比 10 月上涨了 23 个百分点。这两大类投诉合计占比达到了 63%。与之相反的是，发动机的投诉指数有所下降，发动机异常启动/异响问题得到缓解。



具体来看，车身电气投诉榜单前三甲由奇瑞汽车和长安马自达旗下的车型占据。不过，仅有捷途旅行者的投诉指数达到 112.2，其余车型投诉指数均未超过 100。捷途旅行者、艾瑞泽 8 均因漆面起泡开裂遭到了车主的投诉；而马自达 3 昂克塞拉还是因为老生常谈的仪表台老化开裂被诉至榜单第三名，环比上涨了 19 个百分点。星纪元 ET、凯越分别居于榜单

第四、五名，车机卡顿/车内异响、仪表台老化开裂成了上榜理由。

车机不升级、承诺不兑现、新车降价是服务类投诉指数高居不下的主要原因，主要涉及长安 CS75 PLUS、长安 CS55 PLUS、星纪元 ET、银河 E5、海狮 05 DM-i、特斯拉 Model Y 等车型。值得注意的是，尽管服务类投诉指数居于第二，但涉及到的车型投诉指数都没有超过 100。

发动机的投诉声量有所减弱，车型前五名飞度、唐新能源、迈锐宝 XL、英朗、马自达 3 昂克塞拉的投诉指数之和仅 154.5，占整体投诉指数的 12%。



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：2024.11.1-2024.11.30

制作单位：汽车门网·数据部