

## 2024年12月车企投诉指数排行：长安车机问题大爆发

日前，汽车门网发布了2024年12月汽车质量投诉指数。12月份，汽车门网整体投诉指数为13259.15，环比上升40.91%，出现较大增幅。

12月车企投诉指数TOP10中，虽然合资车企和本土车企各占五家，但明显本土车企已经占据主导地位，TOP5中仅有广汽本田一家上榜。长安汽车持续霸占榜首，车机问题继续扩散，按照371.6%的增幅，下个月仍有增长可能。比亚迪回归第二，年底再次开启价格战，降价投诉明显增多。奇瑞稳中有降，车机问题和经销商经营不规范是其亟待解决的难题。

以下是2024年11月车企投诉指数具体分析：

2024年12月车企投诉指数排行TOP10				
车企	投诉指数		环比	典型投诉问题
	12月	11月		
长安汽车	3841.65	814.6	371.60%	车机系统不更新
比亚迪	988.45	660.6	49.63%	购车后短期降价
奇瑞汽车	667.6	707.15	-5.59%	车机系统卡顿不升级、承诺不兑现
星途	498	335.4	48.48%	减配雷达、导航与宣传不符、转向磨内衬
广汽本田	427.35	357.35	19.59%	冷车启动异响、遮阳帘卡扣断裂、吃胎偏磨
上汽通用别克	334.75	552.2	-39.38%	仪表台开裂、转向卡滞异响
东风日产	301.5	274.4	9.88%	发动机加速异响
东风本田	272.4	234.6	16.11%	车机系统封闭、轮胎掉皮
长城汽车	269.15	168.7	59.54%	没有OTA升级、变相降价
长安马自达	268.1	138.6	93.43%	中控屏幕脱胶老化、触摸失灵

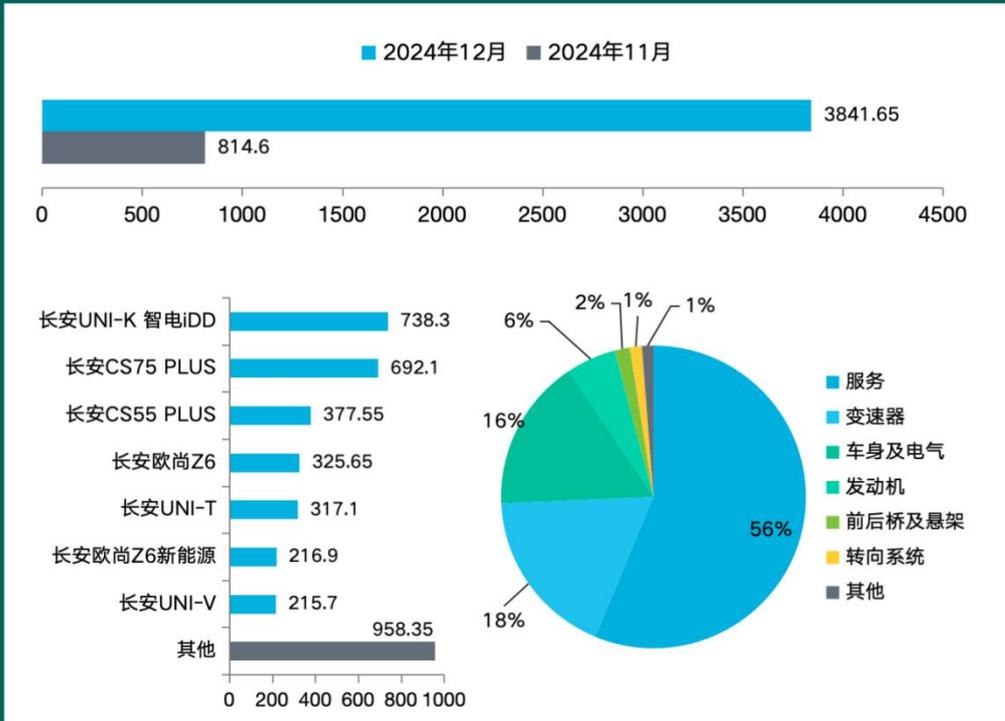
投诉指数计算模型（QCMS） www.qichemen.com

## 第一名：长安汽车 投诉指数 3841.65

典型故障：车机系统不更新

汽车质量投诉点评：12月份，长安汽车投诉指数持续暴涨，蝉联榜首。车机系统问题从长安CS系列向外扩张，长安UNI系列、长安欧尚系列等多个品牌、序列车型均出现相同故障，这致使长安汽车投诉指数连续两个月持续暴涨。在投诉车型中，2021款、2022款、2023款均有涉及，不排除新款车型也存在车机问题的可能。

### 长安汽车投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

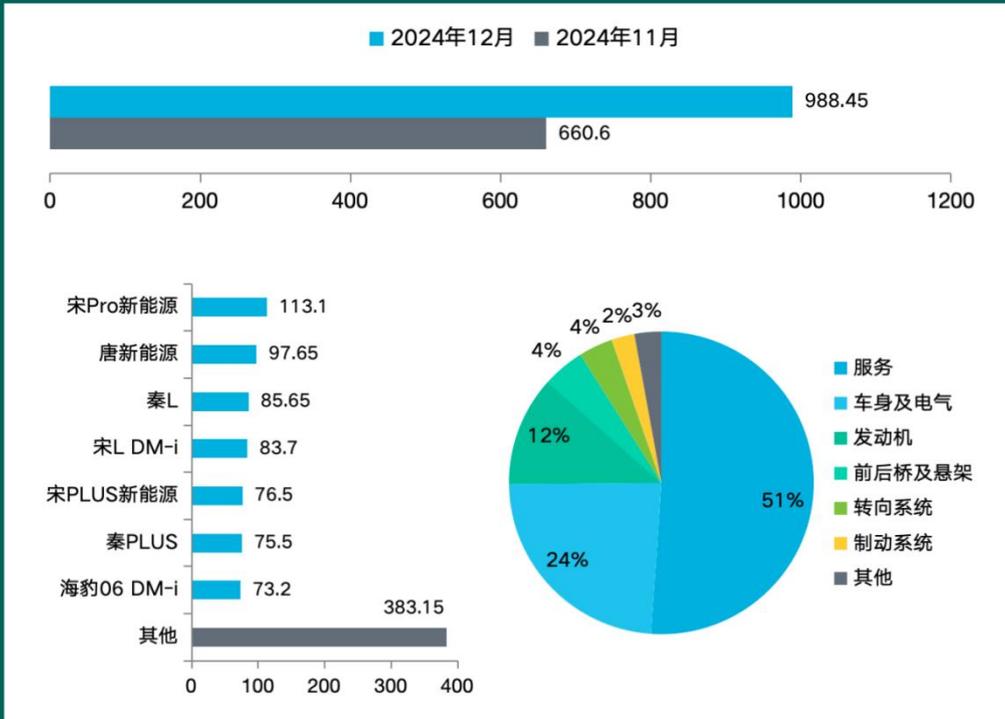
www.qichemen.com

## 第二名：比亚迪 投诉指数 988.45

典型故障：购车后短期降价

汽车质量投诉点评：本月比亚迪投诉指数出现小幅回涨，其中最大原因还出在降价上，作为多轮价格战的发起者，比亚迪在收割市场份额的同时也得罪了不少车主，但产品价格变动属于市场行为，车主难以维权。近期，比亚迪再次对多款車型降价，可以遇见下个月关于比亚迪降价的投诉将再创新高。

### 比亚迪投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

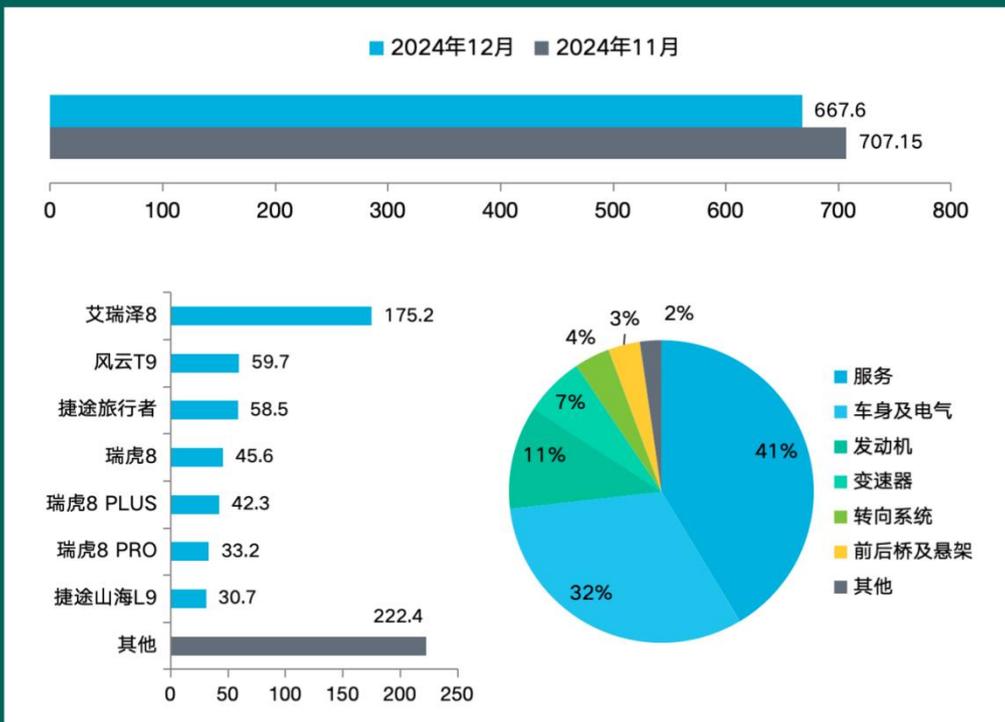
www.qichemen.com

### 第三名：奇瑞汽车 投诉指数 667.6

**典型故障：**车机系统卡顿不升级、承诺不兑现

**汽车质量投诉点评：**本月奇瑞汽车投诉指数持续下滑，排名也从第二位滑落至第三位，质量投诉集中于服务和车身及电气层面，主要表现位车机系统卡顿不升级、经销商承诺不兑现等，其中艾瑞泽8是其中投诉最高的车型，一边是2022款老车车机系统老旧给车主造成使用困难，一边是2024款新车车主普遍遭遇发票被低开、订金不退等难题，严重损坏这奇瑞的品牌形象。

## 奇瑞汽车投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

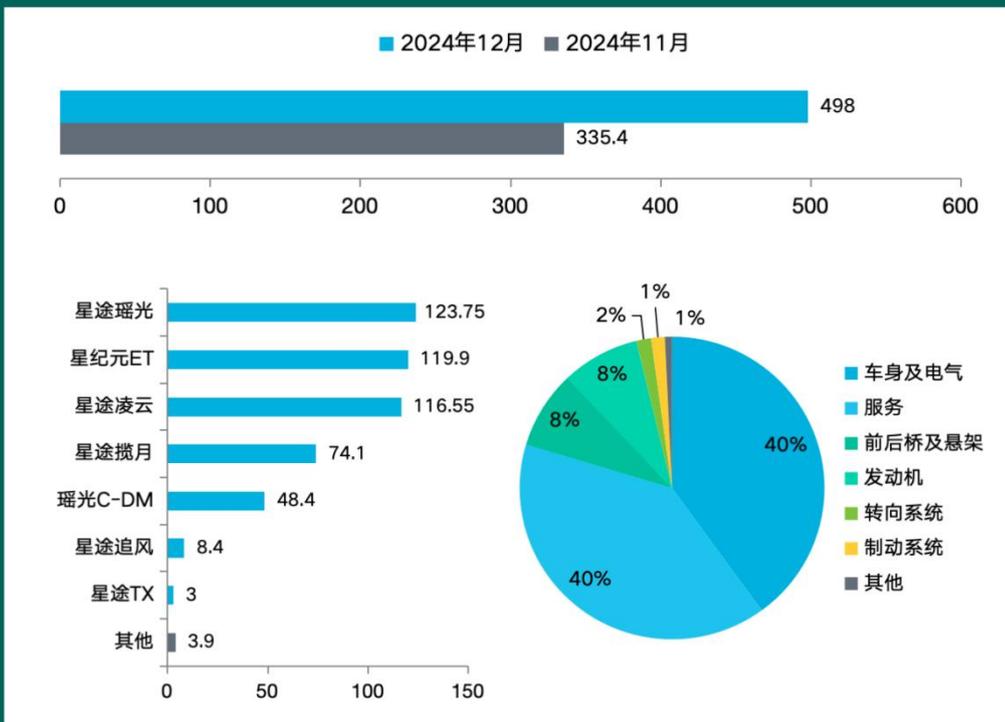
www.qichemen.com

## 第四名：星途 投诉指数 498

**典型故障：**减配雷达、导航与宣传不符、转向磨内衬

**汽车质量投诉点评：**星途汽车在星途瑶光、星纪元 ET、星途凌云三款主打车型的带动下，投诉指数环比增长 48.48%，排名升至第四位。车身及电气和服务层面是车主投诉的焦点，其中因星途改变智驾方案取消毫米波雷达引发车主不满，认为星途新车型是在减配，很明显是星途关于新智驾方案的宣传不到位引起车主误会。此外，导航与宣传不符、车轮转向磨内衬也被大量车主投诉，星途作为高端品牌，品控还有很大的提升空间。

## 星途投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

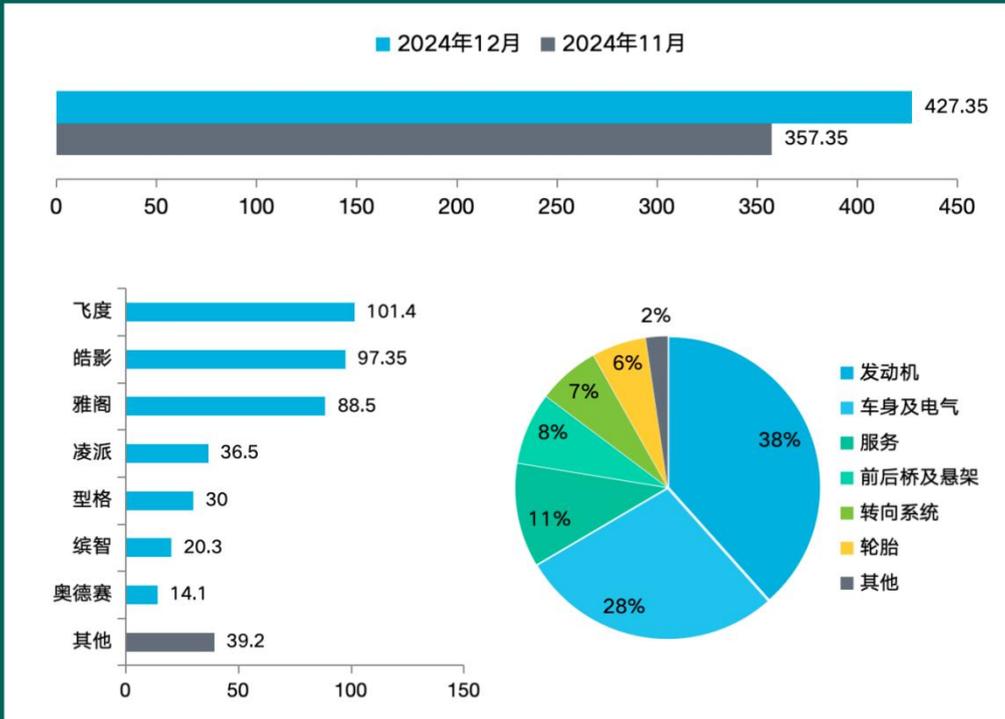
www.qichemen.com

## 第五名：广汽本田 投诉指数 427.35

**典型故障：**冷车启动异响、遮阳帘卡扣断裂、吃胎偏磨

**汽车质量投诉点评：**广汽本田通过 19.59%的缓慢增长升至第五位，围绕广汽本田投诉的仍是冷车启动异响、吃胎偏磨等老问题，这些问题也都集中在飞度、雅阁等老款车型上。遮阳帘卡扣断裂故障也是如此，集中出现在 2021 款皓影车型上，值得注意的是在姊妹车型东风本田的 XR-V 上也存在该问题，明显是质量缺陷。

### 广汽本田投诉指数分布



投诉指数计算模型 (QCMS)

www.qichemen.com