

2024年12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12月汽车质量投诉指数分析报告。12月份，汽车门网整体投诉指数为13259.15，环比显著上涨了41%。本月，共有134个品牌、139家车企登上12月份的投诉榜单。与11月份相比，汽车品牌减少了4家，车企数量则减少了9家。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。长安汽车持续霸占榜首，环比上涨371.6%。比亚迪因年底再次开启“价格战”排名上升至第二名。与之相反的是，奇瑞汽车投诉指数下滑了5.59%，成了榜单中唯二处于下滑趋势的车企。从投诉信息反馈来看，12月并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”。

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。12月，长安汽车依旧处于榜首位置，因车机系统不更新导致投诉指数暴涨371.6%。比亚迪位列榜单第二名，关于新车降价的投诉有抬头之势。长安欧尚因车机不升级、变速箱顿挫遭到了车主的集中投诉，空降榜单第三名。紧随其后的是本田和星途，投诉指数分别环比上涨了18%、48%。

二、从投诉车企来看，榜单TOP10中，合资车企和本土车企各入围了5家。除奇瑞汽车和上汽通用别克的投诉指数出现了下滑外，剩下8家车企的投诉指数均出现了不同程度的上涨。长安汽车是榜单中上涨幅度最快的车企，车机不升级依然是其重点投诉问题。其次是长安马自达，中控屏幕脱胶老化、触控失灵的问题依然没有被解决，导致投诉指数环比上涨了93.43%。

三、从车系来看，12月华系车再次成为“主力军”，投诉占比达到了67%。车机不升级、变速箱顿挫、新车降价等是华系车的重点投诉问题，主要集中于长安、比亚迪、奇瑞这三个车企。日系车位列榜单第二，投诉指数环比上涨了17%，有关于发动机、悬架、车身电气等问题再次遭到了车主的投诉。德系车的投诉指数与上月基本持平，投诉问题主要集中在一汽奥迪、北京奔驰、一汽-大众三家车企上。美系车的投诉指数有所下降，环比下滑了22%，新车降价、触摸按键失效等问题得到了缓解。其余车系的投诉指数则均在200以下。

四、从车型分布看，SUV依旧处于榜首位置，投诉指数达7806.35，车机不升级问题成了SUV投诉指数上涨的罪魁祸首。紧凑型车的投诉指数环比上涨了25%，榜单前三名马自达3昂克塞拉、长安UNI-V、艾瑞泽8成为紧凑型车投诉指数上涨的直接推手。中型车位列第三，秦L和海豹06 DM-i因降价导致投诉指数环比上涨超800%。其余车型投诉指数均未过千。

五、从车型年款来看，最近三年的新车是12月集中投诉的爆发区，占整体投诉指数的62%。这其中，2022款的投诉指数达2985.05，位列榜首。2019款和2020款的投诉相对较少，二者之和仅为1474.4。

六、从投诉问题分布来看，有关于服务的问题最为严重，其投诉指数达到了5103.8，环比上涨108%。其次是车身电气类投诉，占整体投诉指数的29%。从投诉数据来看，这

两大类的投诉合计占比达到了 67%。有关于发动机的投诉指数达 1664.25，主要涉及长安、比亚迪、奇瑞这三家车企。

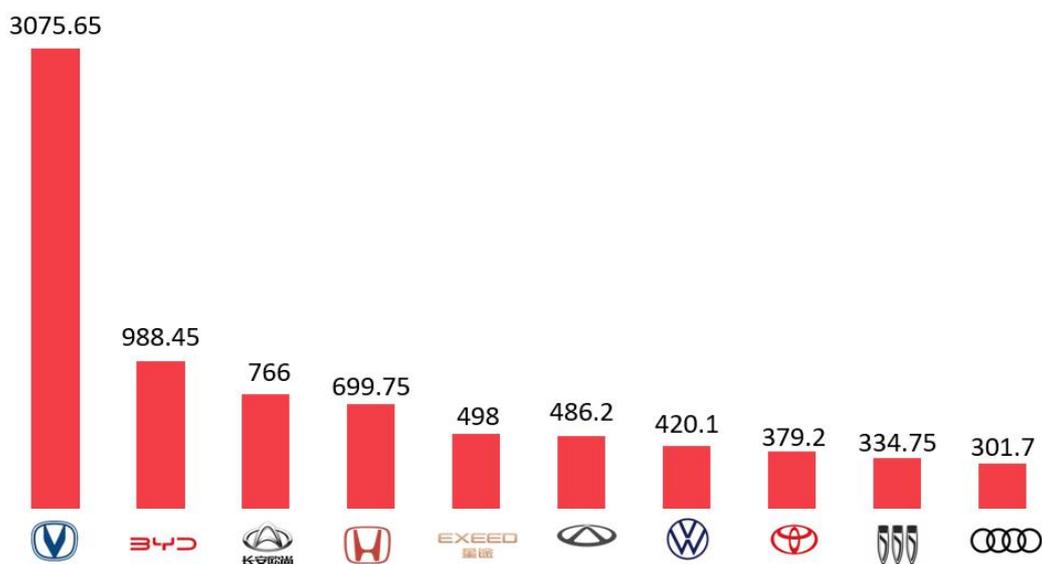
以下是 2024 年 12 月汽车质量投诉指数的具体分析：

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。

12 月，长安汽车持续霸榜，车机不升级直接助推其投诉指数快速上涨。比亚迪位列榜单第二名，有关于降价的投诉指数隐隐有抬头的迹象。长安欧尚空降至榜单第三名，因车机不升级、变速箱顿挫遭到了车主的集中投诉。

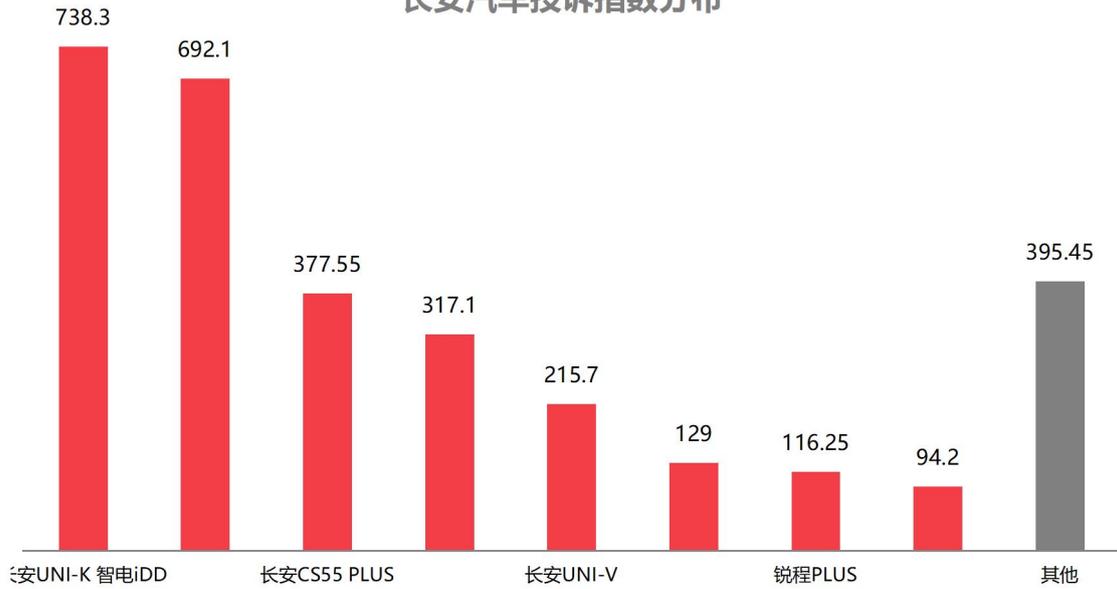
2024年12月汽车投诉品牌TOP10



(一) 长安汽车重点投诉车型分析

12 月，长安汽车以 3075.65 的投诉指数高居榜首，环比上涨了 371.6%。长安 UNI-K 智电 iDD、长安 CS75 PLUS、长安 CS55 PLUS 这三款是长安汽车遭到投诉的重点车型，合计占整体投诉指数的 59%。从投诉反馈来看，车机不升级是造成这三款车型遭到投诉的罪魁祸首。

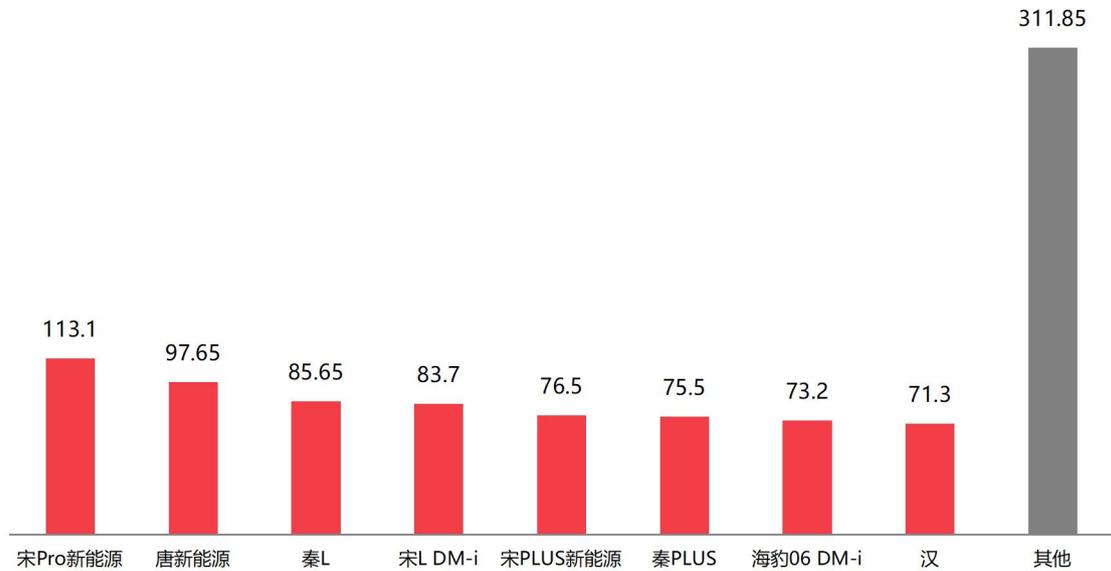
长安汽车投诉指数分布



(二) 比亚迪重点投诉车型指数分析

12月，尽管比亚迪依旧排名第二，但其投诉指数上涨至988.45。其中，宋Pro新能源、唐新能源、秦L是比亚迪遭到投诉的重点。新车降价、发动机异常启动的投诉似乎有卷土重来之势。

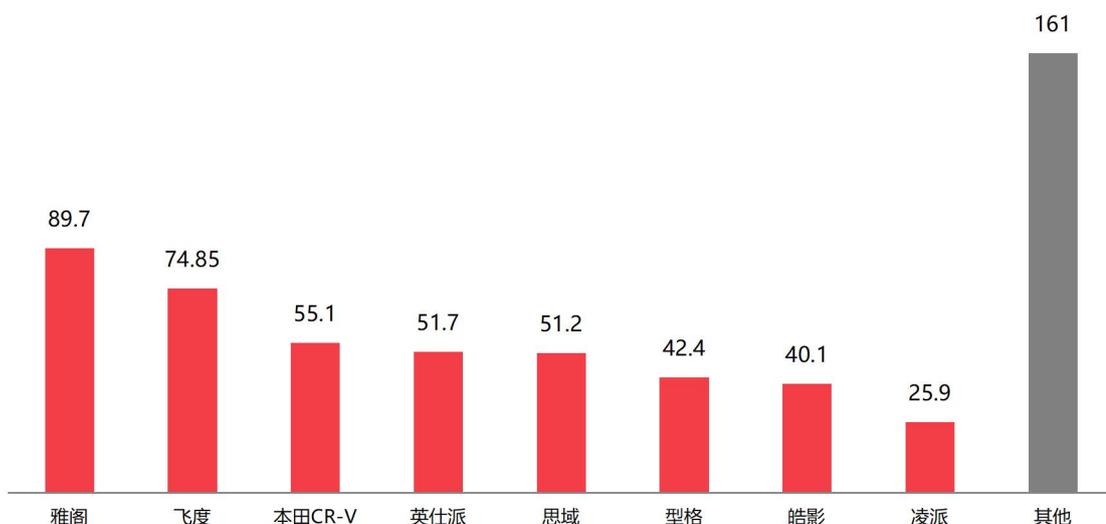
比亚迪投诉指数分布



(三) 长安欧尚重点投诉车型指数分析

12月，长安欧尚空降榜单第三名，其投诉指数达766，环比上涨了789%。从投诉数据来看，长安欧尚Z6和长安欧尚Z6新能源因车机不升级遭到了车主的集中投诉。其余车型的投诉则均在100以下。

本田投诉指数分布



二 车企类别投诉指数分布

12月，自主车企的投诉指数是合资车企的两倍之多。其中，自主车企的投诉指数达8840.75，占整体投诉指数的67%，环比上涨了14%。合资车企的投诉指数与上月基本持平，环比仅上涨了1个百分点。进口车的投诉指数也相对稳定，投诉问题依旧围绕特斯拉Model Y官降1万元展开。

从车企投诉榜单来看，TOP10中，合资车企和本土车企各占据5个席位。除奇瑞汽车和上汽通用别克的投诉指数出现了下滑外，剩下8家车企的投诉指数均出现了不同程度的上涨。



类别	投诉指数	占比
自主	8840.75	67%
合资	4001	30%
进口	417.4	3%

(一) 重点合资车企投诉指数分析

12月，广汽本田成为榜单中的第一名，老生常谈的冷车启动异响、遮阳帘卡扣断裂、吃胎偏磨依然有车主在投诉。上汽通用别克滑落至第二名，仪表台开裂、转向卡滞异响的声量有所下降。同样，东风日产发动机加速异响的问题也得到了缓解。东风本田与长安马自达位列第四、五名，被投诉的问题依然是长期存在的“痼疾”。



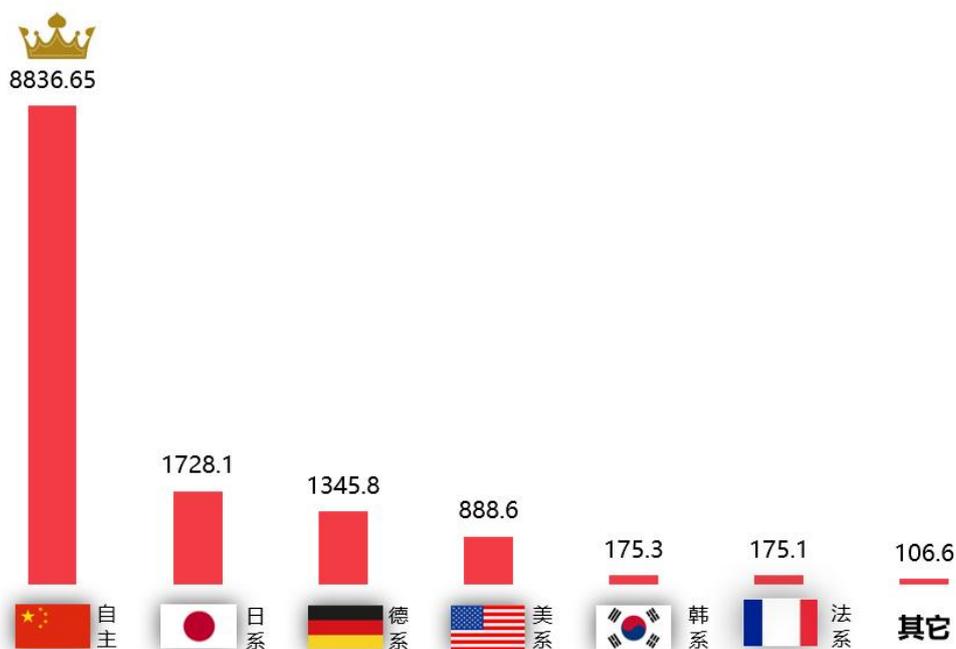
(二) 重点自主车企投诉指数分析

12月，长安汽车持续霸榜，投诉指数达3841.65，旗下多款车型均因车机不升级遭到车主的投诉。不过，燃油车涉及到的平台很复杂且集成度远没有电动车高，进而车机升级的流程也更加繁琐。其次是比亚迪，新车降价和发动机异常启动成了投诉量最多的问题，主要涉及宋Pro新能源、唐新能源、秦L等车型。奇瑞汽车位列第三，车机系统卡顿不升级、承诺不兑现的投诉声量出现小幅下滑。其他自主车企的投诉指数则均未超过500。



三 汽车国别投诉指数分布

12月，华系车是毋庸置疑的投诉“主力”，投诉占比达到了67%。紧随其后的是日系车。其投诉指数环比上涨了17%，有关于发动机、悬架、车身电气等问题再次遭到了车主的投诉。德系车的投诉指数与上月基本持平，美系车的投诉指数则环比下滑了22%。由于保有量小等原因，其他车系投诉指数均未超过200。



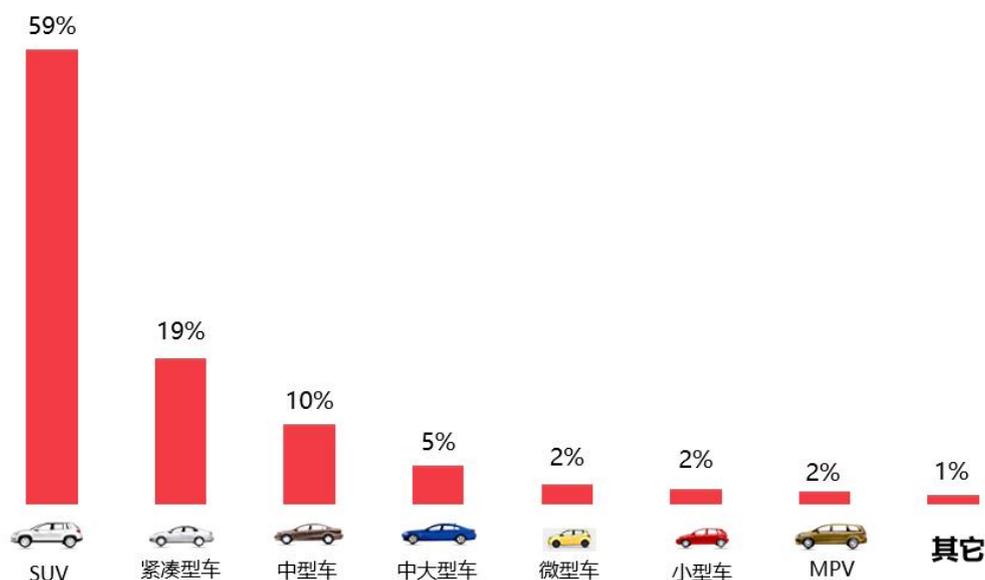
具体来看，华系车的投诉指数仍集中于长安汽车、比亚迪、奇瑞汽车等头部车企。长安汽车车机不升级；比亚迪新车降价、发动机异常启动；奇瑞汽车车机卡顿、承诺不兑现问题造成了华系车投诉指数长期处于榜首位置。日系车依然位列榜单第二，但有关于发动机启动异响、悬架吃胎偏磨、仪表台老化开裂的投诉似乎有抬头的迹象。德系车的重点车型是奔驰 E 级、奥迪 A4L、宝马 3 系，但这三车的投诉指数均未过百。美系车的投诉指数下滑了 2 位数，英朗转向异响、特斯拉 Model Y 降价的问题得到了缓解。

车系	汽车厂商	典型投诉问题
	长安汽车	车机不升级
	广汽本田	冷车启动异响、遮阳帘卡扣断裂、吃胎偏磨
	一汽奥迪	大灯开裂、仪表盘黑屏
	上汽通用别克	仪表台开裂、转向卡滞异响
	北京现代	变速箱异响、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

12 月，SUV 依旧处于榜首位置，投诉指数达 7806.35，车机不升级问题成了 SUV 投诉指数上涨的罪魁祸首。紧凑型车的投诉指数环比上涨了 25%，榜单前三名马自达 3 昂克

塞拉、长安 UNI-V、艾瑞泽 8 是紧凑型车投诉指数上涨的直接推手。中型车位列第三，秦 L 和海豹 06 DM-i 因降价导致投诉指数环比上涨超 800%。其余车型投诉指数均未过千。



SUV 榜单中,前六名被长安汽车旗下车型包揽,长安 UNI-K 智电 iDD、长安 CS75 PLUS、长安 CS55 PLUS、长安欧尚 Z6、长安 UNI-T、长安欧尚 Z6 新能源因车机不升级、变速箱顿挫遭到车主投诉。据悉,由于燃油车的电子系统相对较为复杂且受到传统机械结构的限制,实现车机互联有一定的难度。不过,随着车主的大面积投诉,相信厂家会给车主提供合理的解决方案。紧随其后的是奇瑞汽车旗下的星途瑶光、星纪元 ET、星途凌云,其投诉问题主要围绕车机、异响两方面展开。宋 Pro 新能源位列第十名,老生常谈的发动机异常启动、新车降价依然被车主投诉。

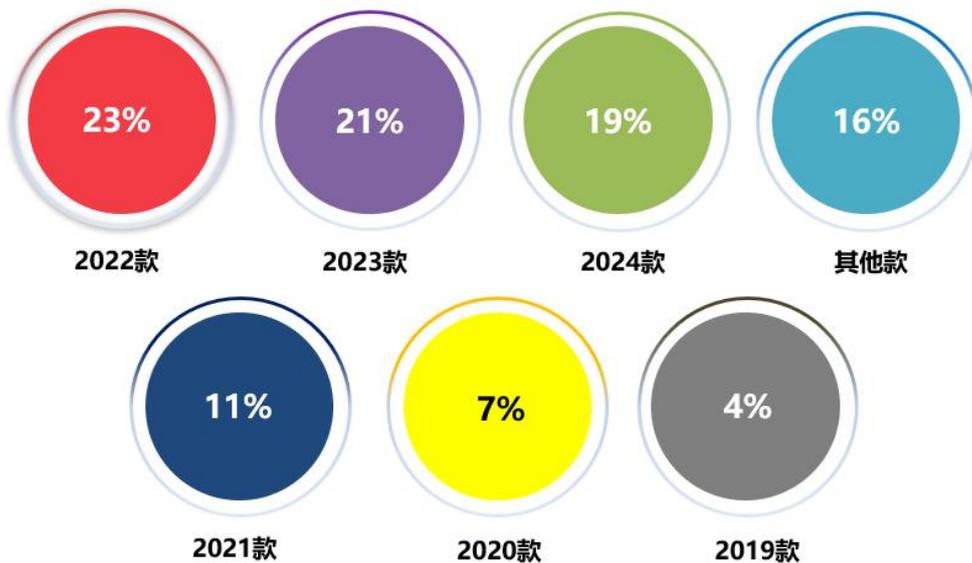
紧凑型车榜单中,马自达 3 昂克塞拉投诉指数环比上涨 117.9%,位于榜首。这背后,老生常谈的节温器故障、仪表台老化开裂问题依旧没有被解决。长安 UNI-V 和艾瑞泽 8 分列榜单第二、三名,车机不升级、购车订金不退还等问题引起了车主的不满。另外,锐程 PLUS 是榜单中上涨幅度最快的车型,但由于基数小排在榜单第六名。

雅阁再次回归中型车投诉榜单第一名,悬架吃胎偏磨、车门生锈、漆面起泡开裂等问题依然存在。秦 L 和海豹 06DM-i 是榜单中上涨幅度最快的两个车型,分别位列第二、四名,年底再次降价招致了车主的不满。英仕派是榜单第三名,除了悬架吃胎偏磨外,发动机故障也遭到了车主的投诉。



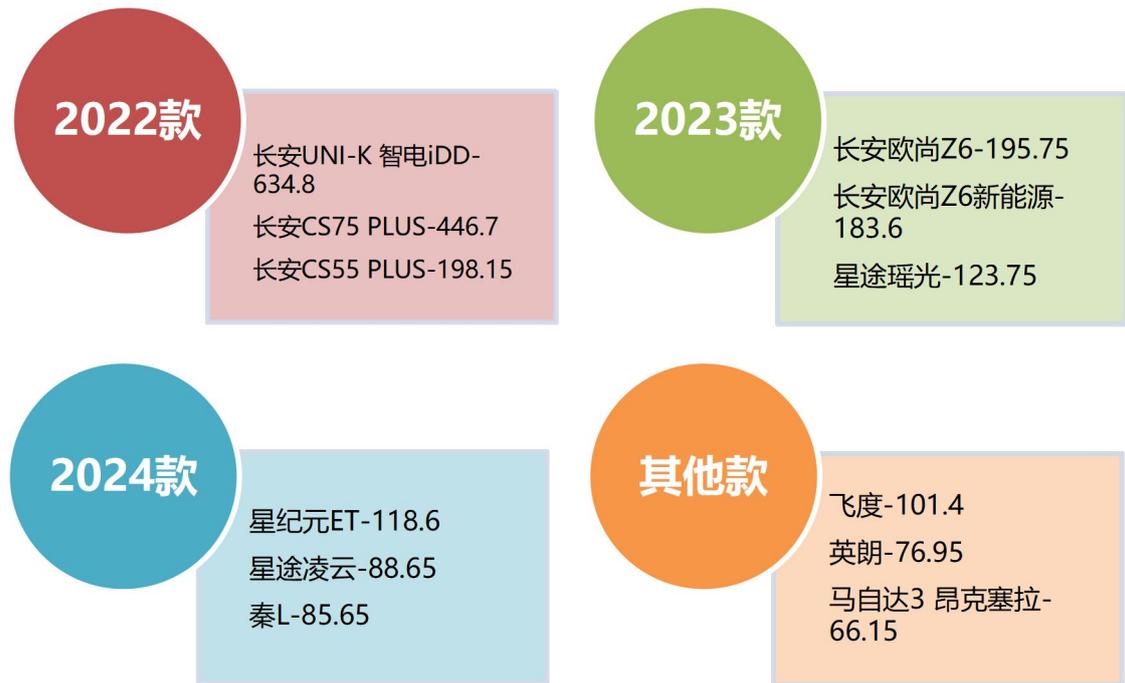
五 车款投诉指数分布

从投诉车款来看，2022 款和 2023 款的投诉比例环比 11 月出现了上升的趋势。此外，最近三年的新车成了 12 月投诉的重灾区，占整体投诉指数的 62%。其中，2022 款的投诉指数达 2985.05，位列榜首。数据显示：车机不升级、变速箱顿挫等问题是导致 2022 款车型投诉上涨的直接原因。2019 款和 2020 款的投诉问题相对较少，二者的投诉指数之和仅为 1474.4。



12 月，2022 款车型的投诉指数占整体投诉指数的 23%，登上榜首。长安 UNI-K 智电 iDD、长安 CS75 PLUS、长安 CS55 PLUS 是 2022 款车型的前三名，车机不升级问题引起了车主不满。其次是 2023 款车型，投诉指数达 2724.35。长安欧尚 Z6 及长安欧尚 Z6 新能源变速箱顿挫、车机不升级成了上榜理由。2024 款车型中，星纪元 ET、星途凌云、秦 L 占据了前三名，主要投诉原因由车机、异响、发动机构成。其他款和 2021 款的投诉指数也

出现了上升趋势，分别环比上涨 7%、24%。其余年款的投诉指数则均在 1500 以下。



六 问题投诉指数分布

从投诉问题分布来看，服务超越车身电气成为了榜单第一名，投诉指数达到了 5103.8，环比暴涨 108%。这背后，厂家不履行车机不升级的服务招致了车主的不满。车身电气投诉指数环比小幅上涨 9%，这两大类的投诉合计占比达到了 67%。其次是发动机和变速箱，投诉指数环比上涨 32%、77%。这八大类投诉中，仅有转向系统和轮胎的投诉指数下滑了两位数。



具体来看，服务类的投诉榜单由长安、比亚迪、奇瑞旗下的车型占据。长安 UNI-K 智电 iDD、宋 Pro 新能源、艾瑞泽 8 助推了服务类投诉指数的快速上涨，车机不升级、发动机异常启动、降价、购车订金不予退还成为上榜理由。

车身电气投诉榜单的前三甲由长安 CS75 PLUS、马自达 3 昂克塞拉、长安 UNI-T 占据。

这其中，仅有长安 CS75 PLUS 的投诉指数超过了 100。此外，马自达 3 昂克赛拉因仪表台老化开裂再次遭到了投诉，环比上涨了 117.9%。

本月，发动机的投诉指数环比上涨超三成之多，马自达 3 昂克赛拉、飞度、长安 UNI-K 智电 iDD 成为投诉主力，占整体投诉指数的 13%。



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：2024.12.1-2024.12.31

制作单位：汽车门网·数据部