

2024 年度国内汽车质量投诉指数分析报告

近日，汽车门网发布了 2024 年度国内汽车质量投诉指数。数据显示：2024 年，汽车门网整体投诉指数为 149363.8，同比小幅上涨 2%；共有 177 个品牌 204 家车企登上投诉榜单。与 2023 年相比，汽车品牌数量保持不变而车企数量增加了 16 家。2024 年度投诉榜单 TOP10 中，多数车企的投诉指数出现了不同幅度的上涨。尤其是上汽通用五菱，因新车降价、续航里程不准、车身生锈等问题投诉指数暴涨超 33 倍。当然，也有多个车企的投诉指数大幅下降。其中，长城汽车的投诉指数同比下滑了 43.12%。

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 5 家。2024 年，因新车降价、发动机异常启动、转向异响等问题缠身的比亚迪高居榜单榜首；长安汽车因车机老旧不升级、变速箱顿挫、远程控制功能无法使用冲上榜单第二名；因悬挂吃胎偏磨、发动机异响、车身生锈等问题遭投诉的本田位列第三。紧随其后的是奇瑞和别克，投诉指数分别同比上涨超三成。

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。除比亚迪和长城汽车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。上汽通用五菱、长安汽车、奇瑞汽车是投诉指数增幅最大的三个车企，分别同比上涨 33 倍、9 倍、7 倍。这背后，遭遇集中投诉成为三大车企投诉指数同比暴增的直接推手。

三、从车系来看，华系车依然是 2024 年遭到投诉最多的车系，投诉占比达到了 62%。其中，新车降价、车机不升级、变速箱顿挫等是华系车的重点投诉问题。日系车位列榜单第二，投诉指数同比显著下滑了 28%，车身生锈、仪表台老化开裂、车机不升级的投诉声量有所降低。德系车的投诉指数同样出现了下滑，车机功能与宣传不符、变速箱电脑板故障成为主要投诉原因。美系车是最后一个投诉指数过万的车系，同比上涨 25%。这背后，仪表台老化开裂、车机故障、发动机漏油是美系车投诉指数上涨的“动力源”。

四、从车型分布看，SUV、紧凑型车、中型车和中大型车仍是被投诉最多的四个品类。其中，只有紧凑型车投诉指数同比上涨了 67%，其余三个车型投诉指数出现了不同程度的下滑。这背后，比亚迪秦 PLUS、驱逐舰 05 因新车降价、发动机异常启动拉高了紧凑型车投诉指数。其余车型投诉指数均在 5000 以下。

五、从车型年款来看，2023 款、2022 款以及其他款是投诉的集中爆发区。数据显示，这三个年款合计投诉占比达到了 66%。其中，2023 款车型投诉指数占比最高，达到了 35%。2019 款和 2020 款车型的投诉量相对较少，二者投诉指数均未过万。

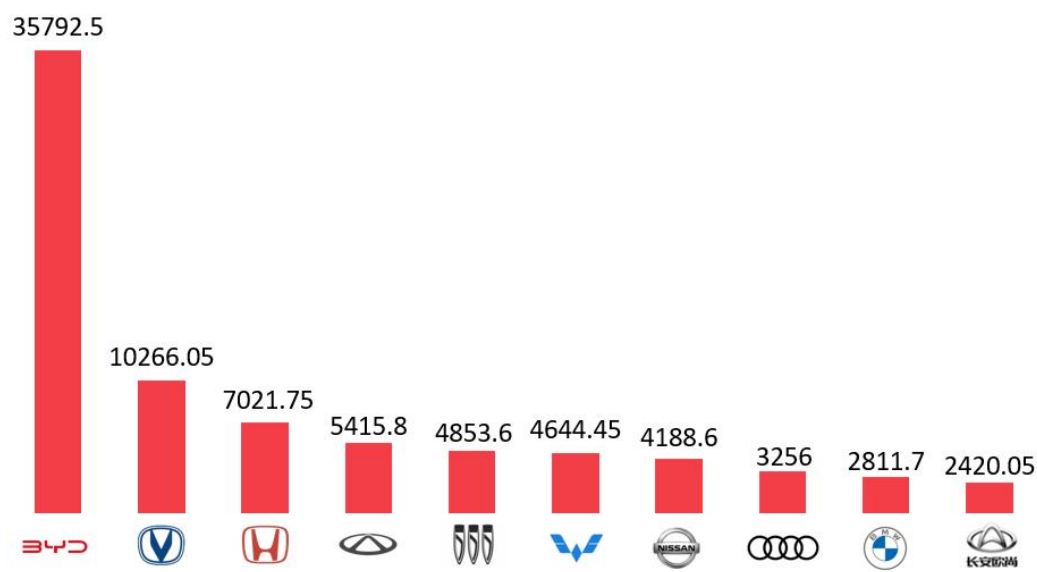
六、从投诉问题分布来看，服务、车身电气、发动机仍然是被投诉最多的三类问题。从投诉数据来看，这三大类的投诉合计占比达到了 83%。其中，服务类的问题最为严重，投诉指数达到了 56579.25，同比上涨了 36%。

以下是 2024 年度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 5 家。其中，比亚迪和长安汽车位列榜单第一、二名，投诉指数均已过万。这背后，比亚迪新车降价、发动机异常启动和长安汽车车机老旧不升级、变速箱顿挫助推了二者投诉指数上升。本田居于榜单第三名，因悬挂吃胎偏磨、发动机异响等问题造成投诉指数同比上涨了 28%。其余品牌投诉指数均在 6000 以下。

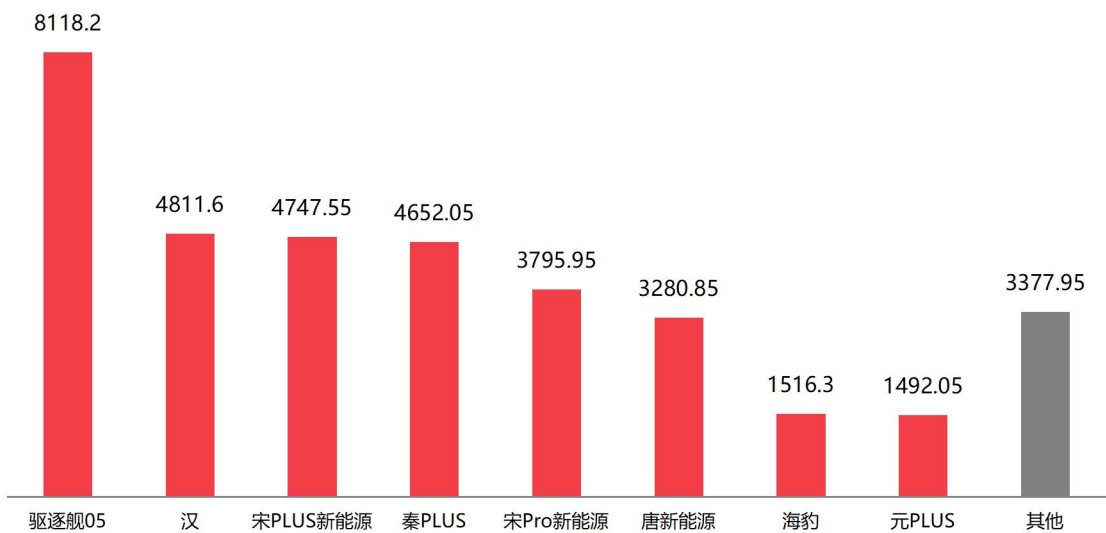
2024年度汽车投诉品牌TOP10



(一) 比亚迪重点投诉车型分析

2024年,尽管比亚迪依然以 35792.5 的投诉指数高居榜首,但同比小幅下滑了 4.62%。从投诉反馈来看，新车降价、发动机异常启动、转向异响成了比亚迪 2024 年的主要槽点，合计投诉占比达 66%。驱逐舰 05、汉、宋 PLUS 新能源、秦 PLUS 等多款热销车型均有涉及。除此之外，车机卡顿/不升级、悬架跑偏等问题也有车主在投诉。

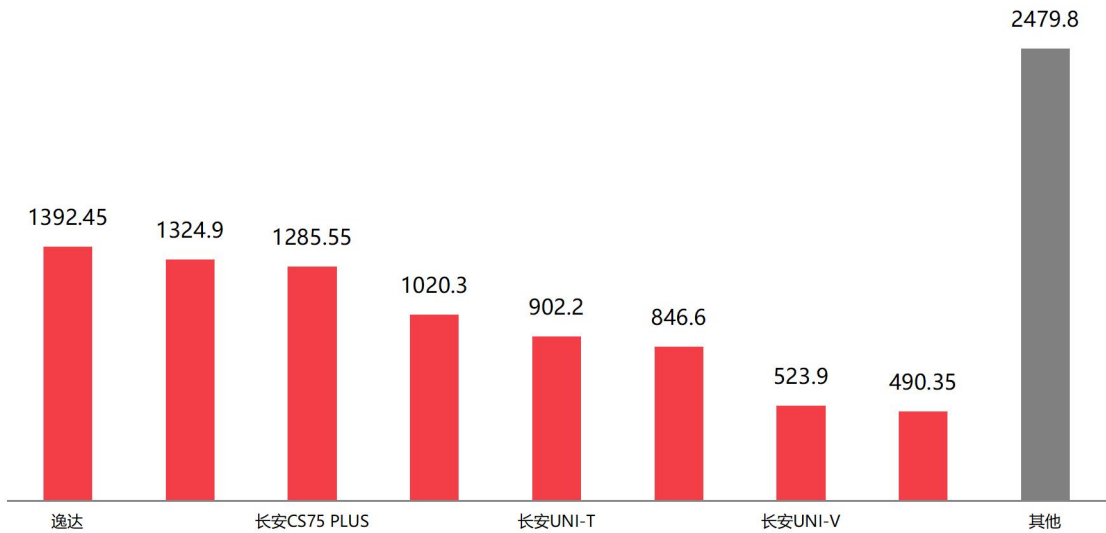
比亚迪投诉指数分布



(二) 长安汽车重点投诉车型分析

2024 年，长安汽车冲上年度投诉榜的第二名，投诉指数高达 10266.05，同比上涨 92.42%。这背后，车机老旧不升级、变速箱顿挫、远程控制功能无法使用显著推高了长安汽车的投诉指数。投诉数据显示：这三大问题的合计投诉指数占比达 43%。其中，逸达、逸动、长安 CS75 PLUS、长安 CS55 PLUS 等车型成为车主重点吐槽的对象。

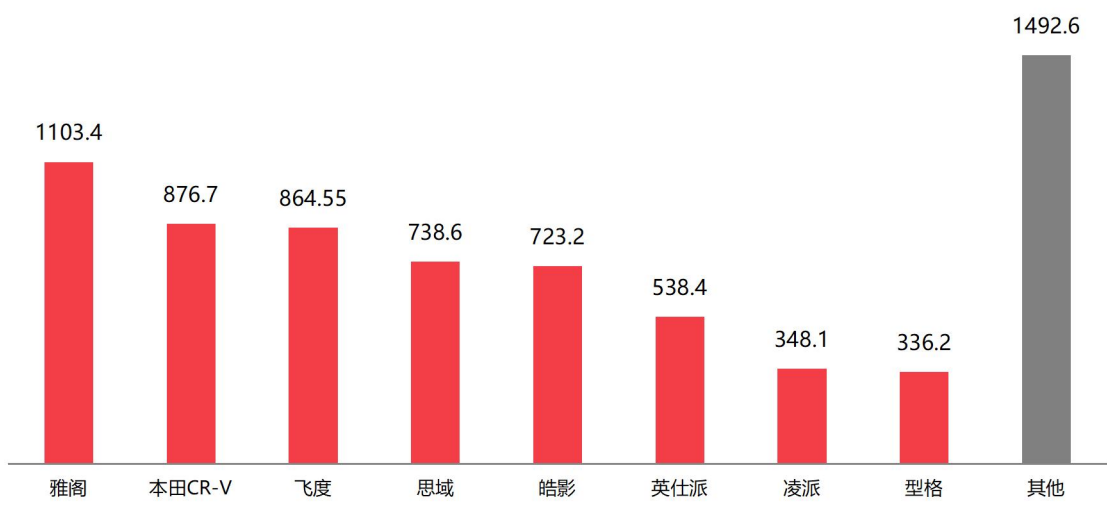
长安汽车投诉指数分布



(三) 本田重点投诉车型分析

2024 年，本田的投诉指数达 7021.75，同比上涨了 28%。从投诉反馈来看，悬挂吃胎偏磨、发动机异响、车身生锈是致使本田投诉指数升高的罪魁祸首。具体到投诉指数，雅阁是本田问题最大的车型，占整体投诉指数的 16%。另外，本田 CR-V 遮阳帘卡扣断裂问题也有不少车主在投诉。

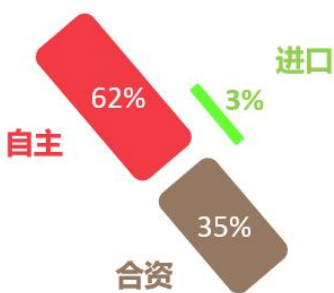
本田投诉指数分布



二 车企类别投诉指数分布

2024 年，自主车企的投诉指数同比 2023 年进一步扩大。数据显示，自主车企的投诉指数达 92519.7，同比上涨了 8%；进口车的投诉指数达 3955.35，同比小幅上涨了 1%。与之相反的是，合资车企的投诉指数出现明显下滑趋势，由 2023 年的 44%下降至今年的 35%。

车企投诉榜单 TOP10 中，合资车企和本土车企各占 5 个席位。除比亚迪和长城汽车的投诉指数出现下滑外，其余 8 家车企的投诉指数均出现不同程度的上涨。尤其是上汽通用五菱，因新车降价、续航里程不准、车身生锈等问题投诉指数暴涨超 33 倍。其次是长安汽车和奇瑞汽车，投诉指数分别同比上涨了 92.42%、71.61%。



类别	投诉指数	占比
自主	92519.7	62%
合资	52881.35	35%
进口	3955.35	3%

(一) 重点合资车企投诉指数分析

2024 年，上汽通用别克投诉指数达 4841，同比上涨 33%，成为合资车企投诉榜单中的第一名。从投诉数据反馈，仪表台老化开裂、燃油泵故障、冷车启动异响成为上汽通用别克屡遭投诉的槽点。东风日产排名第二位，其投诉指数同比显著上涨 47%，车机老旧不升级、悬挂吃胎偏磨、发动机异响等投诉问题依旧没有解决。同东风日产一样，广汽本田也存

在悬挂吃胎偏磨、发动机异响的毛病，或为日系车型通病。除此之外，车身生锈也是广汽本田的典型投诉问题。



（二）重点自主车企投诉指数分析

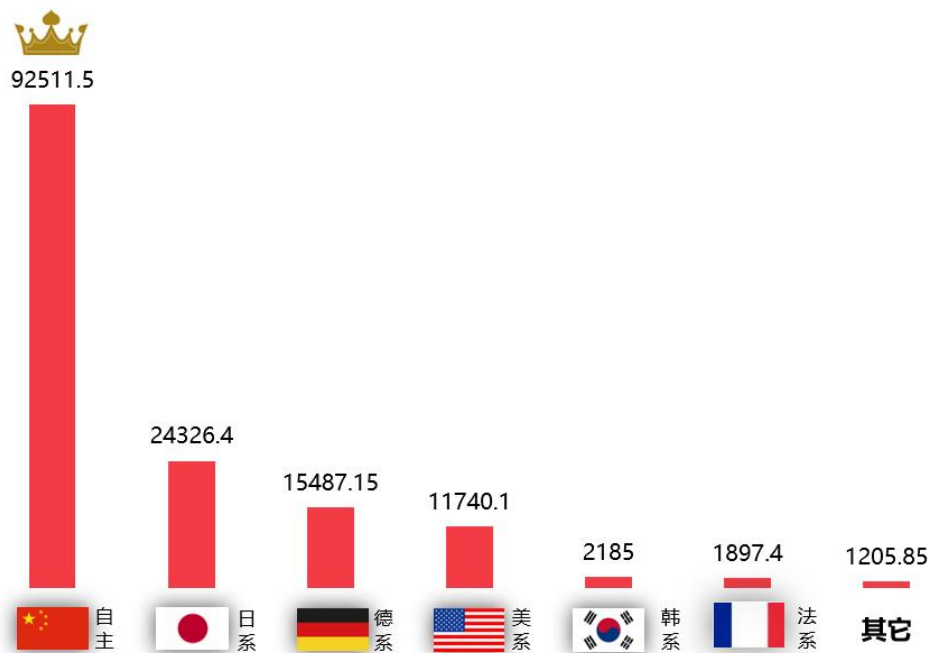
自主车企的年度投诉榜单依然被几大一线车企把持。过去的这一年，比亚迪始终是榜单中的重要“看点”。从投诉反馈来看，旗下多款热销车型因新车降价、发动机异常启动、转向异响遭到车主的投诉。长安汽车位列榜单第二，旗下多款机型变速箱顿挫、车机老旧不升级长期困扰车主的同时，远程控制功能无法启动又成为了长安汽车的新槽点。奇瑞汽车位列榜单第三，因车机老旧不升级、氛围灯亮度低、毫米波雷达减配等投诉指数同比上涨 71.61%。其他自主车企的投诉指数则均未超过 5000。



三 汽车国别投诉指数分布

2024 年，被投诉最多的车系依旧是华系车，投诉指数占比高达 62%。这背后，比亚迪和长安汽车投诉指数过万，成为被投诉最多的华系车企。日系车位列榜单第二，其投诉指数同比下滑了 28%，车身生锈、仪表台老化开裂、车机不升级的投诉声量有所降低。同样处于下滑态势的还有德系车，其投诉指数同比下滑了 16%。美系车是最后一个投诉指数过万

的车系，其余车系投诉指数均未超过 3000。



具体来看，新车降价、车机老旧不升级、发动机异常启动、承诺不兑现都是华系车投诉的主要问题。日系车的重点车型是天籁、雅阁、轩逸，车机老旧不升级、悬架吃胎偏磨等是车主投诉主要原因。实物与宣传不符、变速箱电脑版故障依然是德系车主的“心病”，而美系车的投诉主要围绕仪表台老化开裂、车机故障、发动机漏油展开。

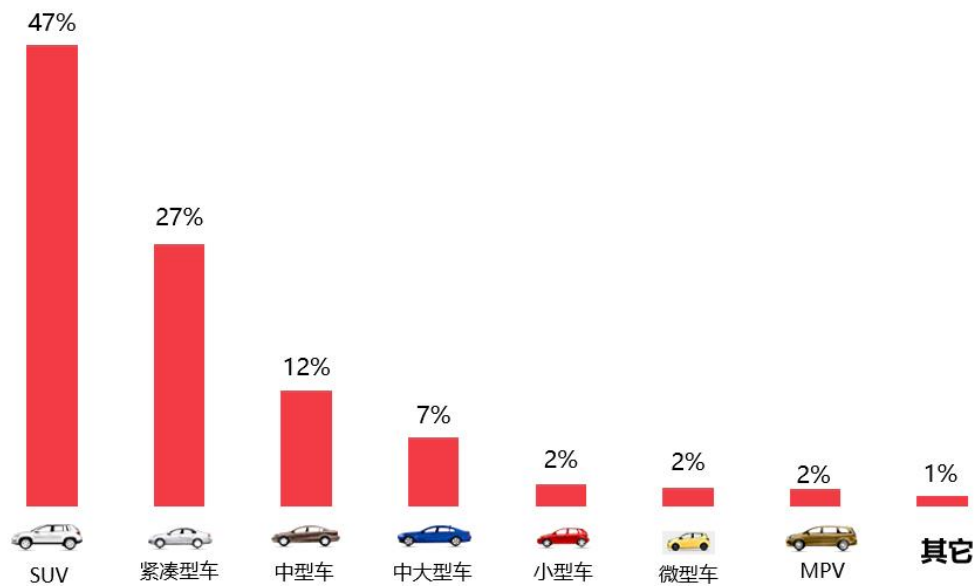
车系	汽车厂商	典型投诉问题
	比亚迪	新车降价、车机老旧不升级、转向异响
	东风日产	车机老旧不升级、悬挂吃胎偏磨、发动机异响
	一汽奥迪	大灯灯罩开裂、变速箱异响、天窗漏水
	上汽通用别克	仪表台老化开裂、燃油泵故障、冷车启动延时
	北京现代	变速箱异响、漆面起泡开裂、承诺不兑现
	东风标致	发动机烧机油

四 细分车型投诉指数分布

从投诉指数的车型分类来看，SUV 依旧是投诉指数最高的车型，投诉指数占比达到了 47%。紧凑型车位列榜单第二，投诉指数同比上涨了 67%。其次是中型车和中大型车，投诉指数分别同比下滑了 27%、40%。

投诉数据显示：比亚迪是 SUV、紧凑型车、中型车以及中大型车投诉指数的重要“贡

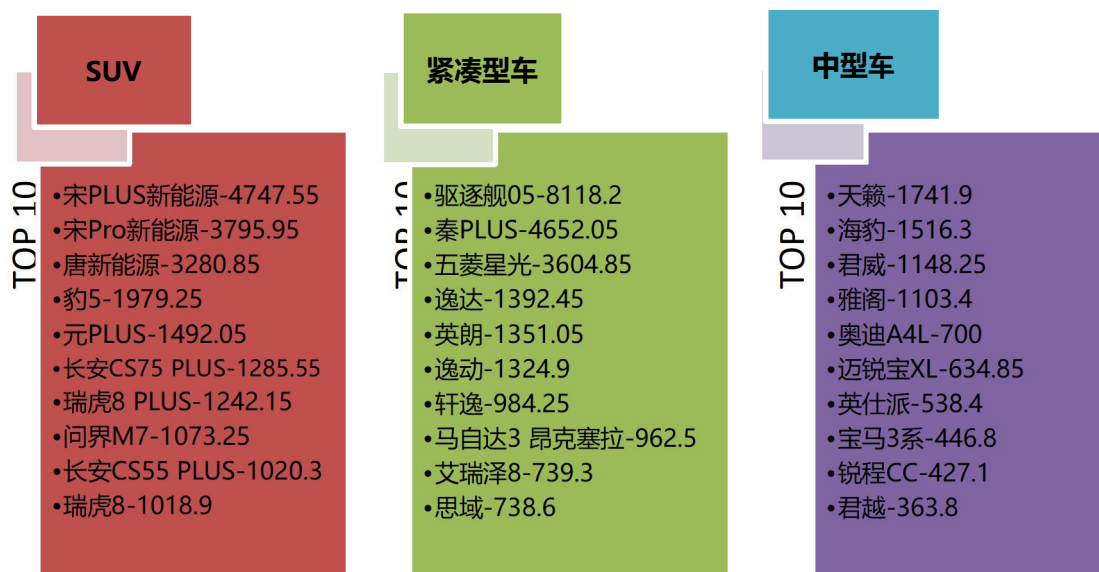
献者”。



SUV 榜单中，前五名被比亚迪旗下车型包揽。从投诉反馈来看，新车降价、发动机异常启动成为比亚迪旗下车型最大的槽点。后五名车型中，长安汽车和奇瑞各占 2 个席位，车机不升级成为两大品牌共同的投诉点。问界 M7 则是因为短时间内改款换代、行驶时车身共振遭到车主投诉。

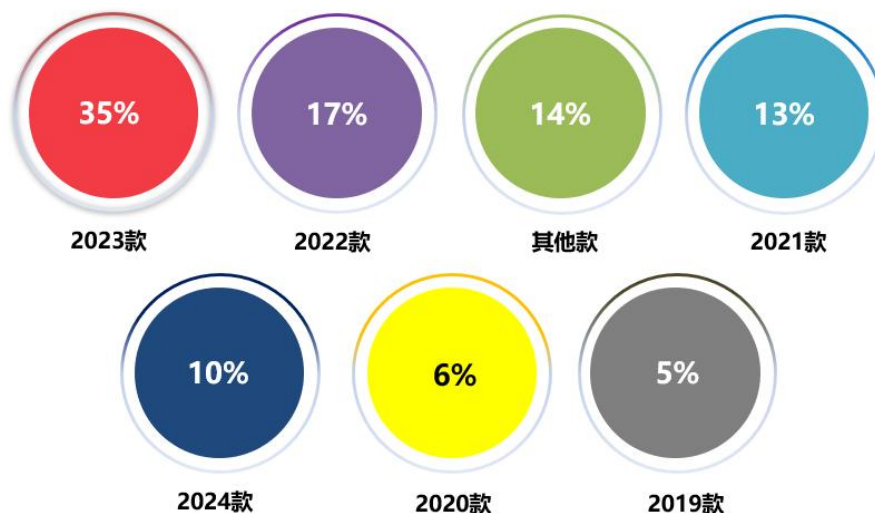
紧凑型车榜单中，驱逐舰 05 和秦 PLUS 位列榜单前两名，新车降价、发动机异常启动招致了大量车主的不满。五菱星光居于榜单第三名，其投诉指数高达 3604.85，同比暴涨 610 倍，成为 2024 年投诉指数增幅最大的车型。

天籁位于中型车投诉榜单第一名，车机老旧不升级、悬架吃胎偏磨、仪表台老化开裂问题依然没有得到解决。紧随其后的是海豹，投诉指数同比大幅下滑 73.28%，新车降价、悬架吃胎偏磨/跑偏等问题投诉声量有所降低。君威的投诉指数与 2023 年相比基本持平，自官方宣布“召回令”后，有关于燃油泵模块故障的投诉声量明显下滑。雅阁最后一个投诉指数过千的中型车，同比小幅上涨 6.52%。

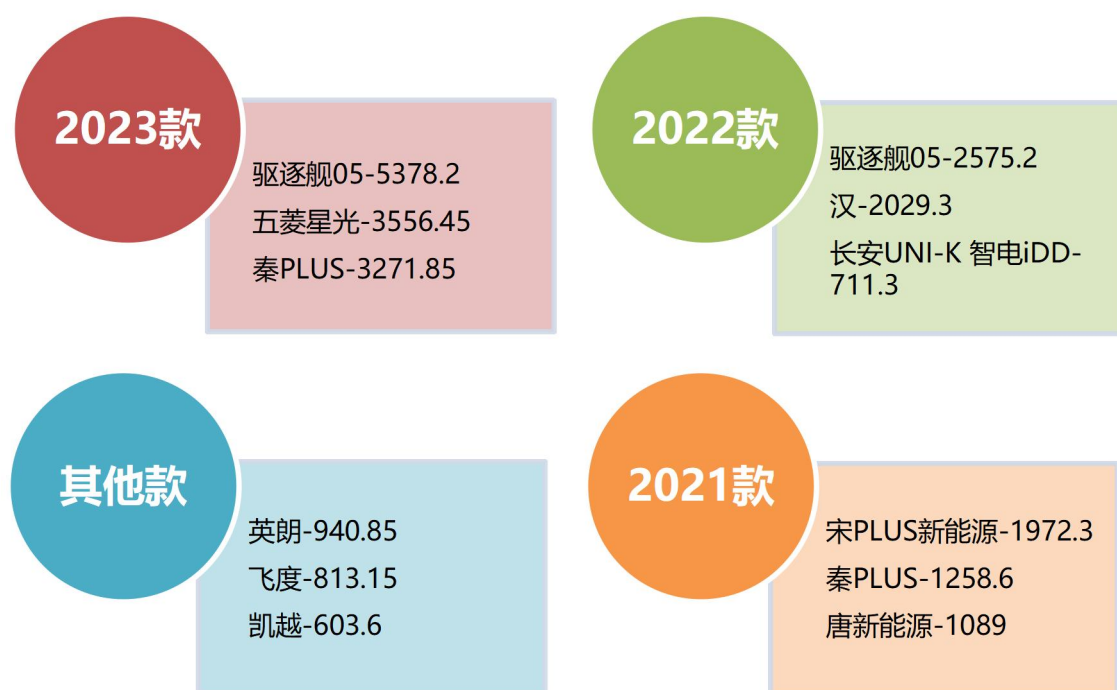


五 车款投诉指数分布

从年度投诉指数的车型年款来看，2023 款、2022 款以及其他款是投诉的集中爆发区，合计投诉指数占比达 66%。其中，2023 款是车型投诉指数占比最高，达到了 35%。2022 款车型排名第二，投诉指数占比达到了 17%。六年以上的老车型投诉指数占比仍然为 14%，英朗转向卡滞异响、飞度发动机异响成为老车型投诉高居不下的原因。



2024 年，投诉指数占比最高的 2023 款车型榜单 TOP3 由驱逐舰 05、五菱星光、秦 PLUS 构成，这三款车型最大的投诉问题是新车降价。2022 款车型的投诉指数达 25119.05，发动机异常启动、新车降价、车机不升级、变速箱顿挫是 2022 款车型投诉主要原因。其他款中，英朗转向卡滞异响、飞度发动机异响、凯越仪表台老化开裂问题“功不可没”。2021 款车型榜单前三由比亚迪包揽，新车降价和发动机异常启动是祸因。



六 问题投诉指数分布

从投诉问题分布来看，服务、车身电气、发动机仍然是被投诉最多的三类问题，合计投诉占比超过 80%。其中，服务类投诉指数占比最高，达到了 38%。这背后，新车降价及厂家不履行车机升级的服务招致了车主的不满。其次是车身电气，投诉指数同比小幅下滑 4%，车身生锈、仪表台老化开裂等问题得到了缓解。发动机的投诉指数同样出现了下滑，仅占比 14%。



具体来看，服务类的投诉榜单前三由比亚迪、长安汽车、奇瑞汽车组成，驱逐舰 05、逸达、瑞虎 8 PLUS 助推了服务类投诉指数的快速上涨。这背后，新车降价、发动机异常启动、车机老旧不升级成为上榜理由。

车身电气类的投诉问题主要是车身生锈、仪表台老化开裂。从投诉数据反馈，这两大典型投诉问题在日系车中最为明显，天籁、飞度、轩逸等热销车型均有涉及。

2024 年，发动机的投诉指数同比显著下滑 35%，比亚迪旗下多款 DM-i 车型发动机异常启动、飞度发动机异响等投诉声量有所缓解。



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：2024.1.1-2024.12.31
制作单位：汽车门网·数据部