

2025年10月国内汽车投诉排行及分析报告

来源：傅婉玲 发布时间：2025-11-13 05:17:52

据国内领先的缺陷汽车产品信息收集和汽车消费者投诉信息受理平台车质网统计，2025年10月共受理车主有效投诉信息17,389宗（其中含第三方平台和后装轮胎投诉共39宗），环比下降1.8%，同比上涨29.8%。今年前10月累计投诉量已逾19万宗，超过2024年总投诉量，较去年同期上涨32.2%。

数据显示，本月车质网受理的有效投诉信息共涉及958款车型，其中投诉达两位数（含）以上的车型300款。此外，车质网本月共接到车企针对投诉的回复17,147条（含部分之前月份投诉的回复）。在去除投诉人因为车企解决得当而自愿申请撤诉的信息后，2025年10月投诉量前30的车系（车型）排名如下：

四季度首月，国内汽车投诉同比增速虽略有放缓，但投诉量仍保持在较高水平，本月榜单中超过7成的车型投诉量环比呈现增长态势。具体到榜单，理想汽车有3款主销车型进入榜单，投诉量环比均出现大幅增长，车主抱怨主要集中在服务问题。长安启源两款车型排名靠前，且投诉量环比暴涨。特别是长安启源A07，涨幅超过5.3倍，排名榜单第4位。从投诉类型来看，质量问题是核心，投诉集中在“车门把手故障”。值得注意的是，时隔近一年，特斯拉Model Y(图片|配置|询价)再次进入榜单。虽然排名末尾，但投诉量却环比猛增60%，“座椅故障”成车主投诉热点。



一、品牌类型投诉占比

10月，自主品牌投诉量进一步走低，占比较9月份下降1.1个百分点。相比之下，合资品牌投诉量环比微增0.5%，占比提高了1.3个百分点，“变速箱电脑板故障”成投诉焦点，投诉故障数已超千个。

车质网2025年10月车型投诉前30排行榜						
排名	品牌	车型	2025年9月 投诉量	2025年10月 投诉量	趋势	典型投诉问题
1	理想汽车	理想L6	95	168	↑	价格变动；转向系统异响
2	上汽通用别克	英朗	150	167	↑	方向盘不正；打方向沉重
3	阿维塔科技	阿维塔07	268	129	↓	疑似设计缺陷；新旧款迭代纠纷
4	长安启源	长安启源A07	20	127	↑	车门把手故障；影音系统故障
5	一汽-大众	迈腾	94	109	↑	变速箱电脑板故障；吃胎偏磨
6	理想汽车	理想L7	51	100	↑	价格变动；转向系统异响
7	广汽本田	皓影	88	98	↑	部件开裂；车灯进水
8	上汽通用雪佛兰	迈锐宝XL	68	93	↑	漆面起泡开裂；无法启动
8	广汽本田	雅阁	124	93	↓	吃胎偏磨；刹车盘问题
10	一汽丰田	卡罗拉	95	91	↓	部件老化；仪表台开裂
11	上汽通用别克	君威	54	88	↑	灯罩裂纹或变形；发动机/电动机故障灯亮
12	长安启源	长安启源Q07	21	82	↑	与宣传不符；隐瞒相关信息
13	上汽通用雪佛兰	科沃兹	36	79	↑	方向盘不正；转向系统异响
14	一汽-大众	速腾	59	75	↑	轮胎开裂；天窗漏水
15	领克	领克10 EM-P	18	70	↑	不按时交车；定（订）金纠纷
16	广汽本田	飞度	51	62	↑	发动机/电动机异响；无法启动
17	吉利汽车	博越L	126	56	↓	系统升级问题；服务承诺不兑现
18	一汽红旗	红旗HS5	91	55	↓	系统升级问题；车身生锈
19	理想汽车	理想L8	18	54	↑	价格变动；转向系统异响
20	上汽通用凯迪拉克	凯迪拉克XTS	37	51	↑	影音系统故障；部件开裂
21	吉利汽车	银河A7	62	50	↓	定（订）金纠纷；不按时交车
21	上汽集团	MG4	20	50	↑	定（订）金纠纷；不按时交车
23	比亚迪	元PLUS	33	47	↑	空调问题；电瓶故障
23	一汽-大众	探岳	42	47	↑	变速箱电脑板故障；无法加速
25	一汽奥迪	奥迪A4L	41	46	↑	天窗漏水；变速箱异响
25	一汽红旗	红旗H5	56	46	↓	系统升级问题；影音系统故障
27	东风日产	天籁	45	45	-	仪表台开裂；系统升级问题
28	长安汽车	长安UNI-K 智电IDD	43	44	↑	系统升级问题；变速箱顿挫
29	一汽奥迪	奥迪Q5L	38	41	↑	空调问题；影音系统故障
30	特斯拉中国	Model Y	25	40	↑	空调问题；影音系统故障

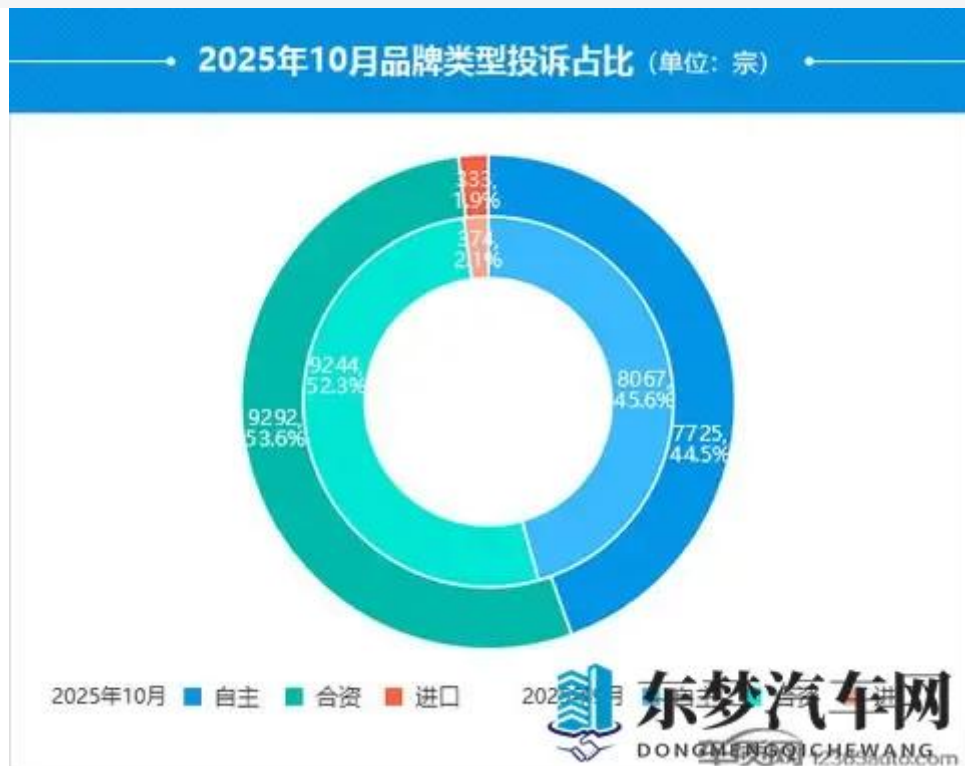
投诉数据来源：车质网

东梦汽车网
DONGMEN CHEWANG.COM

二、国别投诉占比

本月，德系、欧系和韩系品牌投诉量逆势增长，其中欧系品牌涨幅领先，环比上涨14.6%，投诉集中在“变速箱电脑板故障”。同期，法系品牌投诉量环比有明显降低，较9月份下降31.4%，占比降低0.2个百分点。

三、车型属性投诉对比



中型车本月投诉量突破4,000宗，环比微增1.6%，取代紧凑型车成为投诉量最高的车型。此外，中大型SUV投诉量出现明显增长，环比上涨25.2%，涨幅领先于其他车型。同期，部分车型的投诉量环比下滑，其中大型SUV表现抢眼，降幅超过5成。

四、车型年款投诉对比

10月，2025款车型投诉量出现小幅反弹，环比上涨约4%，继续保持领先。2019款车型本月投诉量也有明显增长，较9月份上涨11.6%，质量问题占比超9成，投诉故障点集中在“变速箱电脑板故障”。

五、出现问题时间段及车辆行驶里程投诉占比

从出现问题时间段投诉占比情况来看，购车1个月内出现问题的投诉量有所反弹，环比上涨7.9%，带动占比较9月份提高了1.5个百分点。购车3年以上出现问题的占比持续攀升，已达到年内的最高点，环比提高了1.2个百分点。

从车辆行驶里程投诉占比情况来看，行驶里程在3000公里以内的投诉占比有所提升，较9月份增加了2.1个百分点。同期，行驶里程在60000公里以上的占比依旧最高，环比提高了0.2个百分点。

六、能源投诉对比

10月，插电式混合动力车型的投诉量环比出现小幅反弹，较9月份上涨8.3%。相对而言，汽油车型的投诉量持续走低，环比下降3.1%，但仍保持着较大的体量，在投诉总量中的占比超过6成。

七、投诉类型占比

车质网投诉类型分为质量问题、服务问题、其他问题和综合问题投诉四部分。10月，质量问题和投诉问题量环比均有小幅增长，分别较9月份上涨0.7%和3.6%。从占比情况来看，质量问题达到年内最高点，环比提高了1.9个百分点。

八、质量问题投诉故障点对比

10月份的质量问题投诉故障点中，除转向系统、制动系统和车身附件及电器外，其余各系统的投诉故障数环比都有所上涨。从故障点排名情况来看，“变速箱电脑板故障”超越“影音系统故障”排名第一，投诉故障数环比上涨53.5%。此外，“发动机/电动机故障灯亮”投诉故障数也出现小幅增长，排名升至第10位。

九、服务问题投诉问题点对比

销售问题本月投诉量迎来反弹，环比上涨23.3%，“定（订）金纠纷”成投诉重灾区，投诉问题数环比上涨40.5%。值得注意的是，“价格变动”问题卷土重来，投诉问题数环比涨幅接近2.8倍。除销售问题外，其余各服务问题的投诉问题数环比都出现不同程度的下降，其中，承诺不兑现降幅最大，环比下降32.7%。

十、其他问题投诉问题点对比

在本月其他问题投诉问题点中，产品问题冲高回落，投诉问题数环比大幅下降47.1%。相比之下，召回问题和配套问题的投诉问题数环比有显著增长，分别较9月份上涨45.5%和50%。

十一、投诉处理情况分析

本月投诉回复率达100%的车企共42家。其中，STELATO享界等车企表现较9月份有进步，回复率达到了100%。另外，华为与上汽合作推出的全新品牌尚界也实现了100%回复。相比之下，理想汽车、零跑汽车等部分车企的投诉回复率不足1成。

10月份的撤诉率与上个月相比略有下降，共有6家车企撤诉率超过了50%，较9月份增加1家。其中，吉利几何、上汽奥迪和吉利汽车表现相对较好，本月撤诉率均超过了60%，解决问题的态度和能力值得肯定。相对而言，小米汽车、乐道和理想汽车等车企的撤诉率仅为个位数。

十二、总结：

10月份，国内车市进入收官阶段，各大车企都使出浑身解数以求获得更多的市场份额，随之而来的服务问题投诉呈现出增多趋势。从投诉问题点来看，大多聚焦在销售阶段，如“定（订）金纠纷”、“不按约交车”以及“价格变动”等，投诉集中在以理想L6为代表的部分自主品牌新能源车型。车企使用各种营销手段来实现销量提升，这本无可厚非，但前提

是不要罔顾消费者的正当权益，更不要对老车主“背信弃义”，否则虽然短期看似风光，但实则对品牌造成的伤害是很难去弥补的。

HTML版本：[2025年10月国内汽车投诉排行及分析报告](#)