

2017年每10辆汽车就有1辆被召回 今年前三月累计召回超过250万辆

# 密集召回 是担当还是逃避？

汽车召回其实离你我很近。2017年我国每10辆汽车就有1辆涉及召回，而进入2018年还不满三个月，已经有超过250万辆汽车被召回。最新数据显示，与汽车质量相关的投诉，已经成为我国汽车产品投诉的重灾区。消费者已经将厂家的召回当做解决爱车质量问题的有效途径，如果车企能够正视问题，积极响应，不失为弥补疏失、重新赢得消费者信赖的好机会；相反，如果像某些车企那样敷衍塞责，以召回为挡箭牌、逃避应承担的责任，结果只会适得其反。

## 每10辆车就有1辆被召回

2015年以来，我国汽车产品召回数量呈快速增长的态势。从2015年的558.6万辆到2016年的1133.5万辆再到2017年的2004.8万辆，几乎每年都在翻番。另据公安部交管局统计，截至2017年底全国汽车保有量2.17亿辆，也就是说，平均每10辆汽车就有1辆被召回。

应该说，2017年大面积的汽车召回，很大程度上是受到之前“高田气囊事件”爆发的影响。由于高田的供货量巨大，导致大批汽车产品因其质量问题被召回。但也应当看到，正是因为缺陷汽车产品召回制度的建立与逐步完善，让众多车企在出现类似状况时采取召回措施，从而避免了消费者权益的进一步受损。

3月12日，中国消费者协会发布了2017年全国消协组织受理汽车产品投诉情况分析。随着我国经济社会持续快速发展，近年来我国汽车保有量保持着高速增长态势。报告指出，汽车消费在提升消费者生活品质的同时，也出现了一批消费者权益争议问题，影响了消费者的购车和用车体验，有些经营行为严重损害了消费者的合法权益。

报告显示，2017年全国消费者协会投诉与咨询信息系统共录入汽车产品（含零部件）投诉20474件，比2016年增加5227件，增长率为34.3%。其中，所有汽车产品投诉中，65.32%的投诉对象是家用轿车，占比最大。也就是说，普通消费者是汽车产品投诉的重灾区。而从消费者投诉性质的数据来看，汽车经营者的售后服务及质量问题占比较大，分别为30.59%和20.40%，两项问题合计占投诉总量的50%以上。其中，售后服务问题投诉量增幅相对较大，达到4.01%。涉及售后服务问题的具体投诉主要包括：不履行三包义务；不履行售后承诺；同一质量问题多次维修；售后在三包期内收费修理等，实际上仍是质量问题引起。

自2004年开始实施召回制度以来，企业、消费者与舆论对待缺陷汽车产品召回的态度正日渐开放。对企业而言，召回在暴露自身产品缺陷的同时，也给了企业展现其负责的态度与解决问题的能力机会；对于消费者而言，由企业出面、统一组织执行的召回措施也逐渐成为解决自己爱车问题最后的希望。



近来车企密集召回产品

1.5L涡轮增压发动机车型的CR-V和CIVIC车型的ECU进行程序升级，通过调整燃油喷射时机、发动机点火时机及转速，加快发动机升温，让机油中混入的燃油尽早挥发以再次燃烧从而有效控制机油液位升高。当日，东风本田称准备对搭载1.5L涡轮增压发动机的CR-V和CIVIC车型实施召回，CR-V准备于2月下旬开始实施，CIVIC准备于3月初开始实施。

不过，东风本田这次的召回并未“过关”，反而招致舆论与消费者更多的质疑，更引起了监管部门的直接表态。国家质检总局消息称，3月1日上午，国家质检总局执法督查司就近期消费者广泛关注的东风本田思威（CR-V）等车型“机油增多问题”约谈了东风本田汽车有限公司，要求生产企业高度重视消费者反映的问题，严格按照法规要求消除车辆缺陷。质检总局执法督查司指出，生产企业目前提出的召回措施尚不完善，生产企业要进一步改进技术解决方案，尽快拿出切实有效的措施消除缺陷，同时建议采取延长质保期等措施，回应消费者关切。

3月2日，东风本田宣布，停售CR-V车型。然而，10天过去了，据记者了解，到截稿时为止，东风本田仍未启动之前许诺的召回，也未在质检总局对召回进行备案。

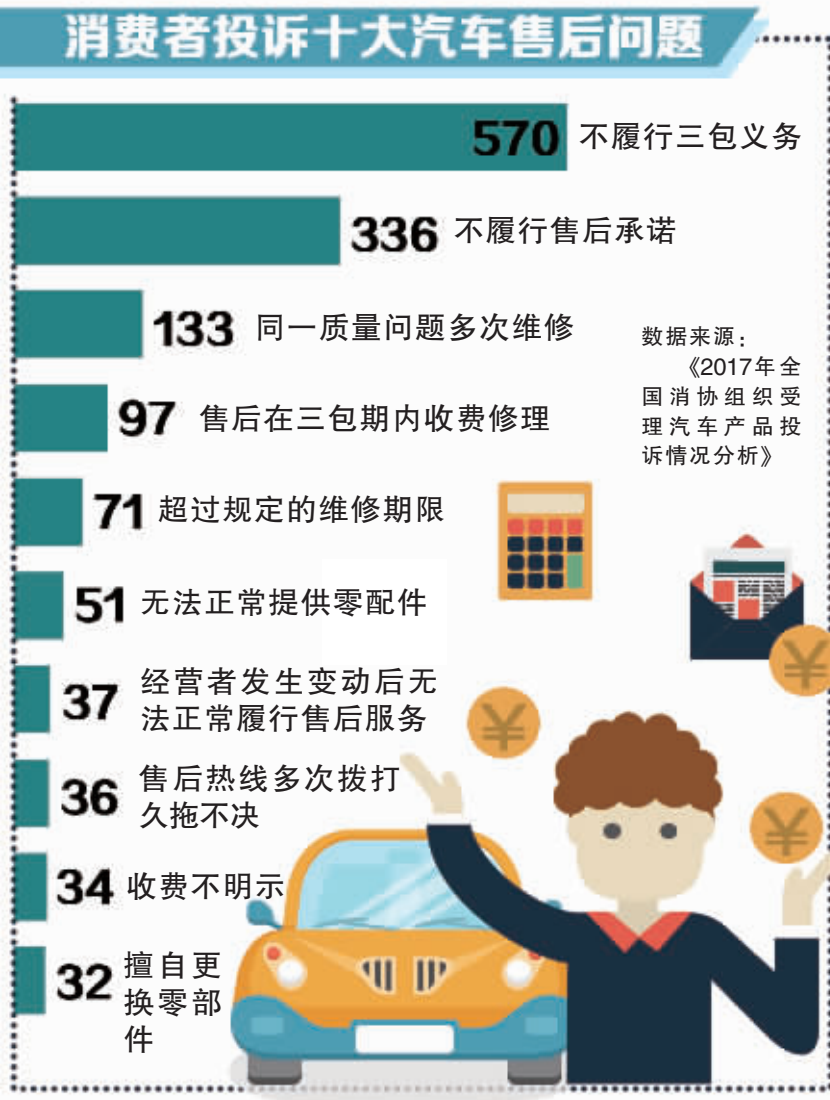
## 记者手记 别拿召回当挡箭牌

据国家质检总局缺陷产品管理中心新闻公告显示，2018年国内乘用车市场共有37起汽车召回公告，汽车召回数量也呈井喷之势，以2月份为例，共有12个品牌发布13个召回公告，累计召回汽车数量超过250万辆，照此趋势，2018年我国汽车产品召回的总量将“轻松”超过2017年。

“3·15”国际消费者权益日即将到来，汽车召回的骤然增加，恐怕并非巧合。已经有业内人士质疑，如此大规模集中的召回中，有些车企是企图以召回为“挡箭牌”，以免暴露在舆论更猛烈的“火力”之下。但这从另一个角度说明，当车企认识到自己产品的质量难以回避的时候，召回也是解决问题、安抚消费者的有效手段。在记者之前采访过的诸多汽车质量问题中，消费者也是将“召回”视为核心的诉求。

我国汽车召回制度的实行已经进入第15个年头。从2013年开始实施、被称为“汽车三包”的“包修、包退、包换”政策也已经过去了近五年时间。但无论是汽车产品召回的数据、还是消费者权益保护机构的分析来看，汽车领域消费者权益保护的相关政策的落实仍然不尽如人意。一方面，作为汽车售后服务的主要内容，“三包”的落实还有许多不到位的地方；另一方面，作为汽车产品质量的最后保障，召回制度已经逐渐成为消费者权益的“最后的防线”。为此，更需要监管部门进一步完善召回管理，密切监督车企的召回措施，确保召回不会被某些车企当成“挡箭牌”。

文/记者 杨铮 制图/李明



## 为了召回而召回？

然而，梳理2017年国家质检总局发布的召回公告，可以发现，由国家质检总局开展的缺陷调查工作引发的汽车召回行动达58次，召回缺陷汽车数量1358万辆，占当年汽车召回总量的70%左右。这表明，缺陷汽车产品召回数量的迅速增长，并不意味着所有的车企都能为消费者利

益考虑，主动选择召回，相反，相当多的车企依然不愿意正视问题，并且以“召回”为手段推诿、回避其本应承担的责任。

而如果没有完善的解决方案和诚恳的态度，即便是“召回”本身也会变味。从2017年底一直持续至今的东风本田“机油门”事件便是一例。

在经历了消费者与舆论的屡次质疑之后，2月12日，东风本田公布“机油液位升高”解决方案，称计划对搭载