



博鳌亚洲论坛 2017 年年会简报

(总第 13 期)

博鳌亚洲论坛研究院

2017 年 3 月 24 日

分论坛 8

汽车召回：安全保障在路上

时 间：2017 年 3 月 24 日上午 9 时至 10 时 15 分

地 点：国际会议中心一层东屿宴会大厅 B

主持人：北京交通电台主持人 李嘉佳

嘉 宾：

戴姆勒股份公司全球副总裁 Hans Georg ENGEL

中国工程院院士 李骏

捷豹路虎全球董事 Grant McPherson

福特汽车公司集团副总裁兼亚太区总裁 Dave SCHOCH

日产汽车集团理事 西林隆

北汽集团董事长 张夕勇

国家质量监督检验检疫总局局长 支树平



主要观点：

- 中国将加强汽车召回监管工作，加大缺陷调查力度，强化行政约谈，督促车企主动召回，依法查处故意隐瞒缺陷、不履行缺陷产品召回法定义务的违法行为。
- 中国汽车缺陷召回的监管能力、技术能力与发达国家相比还有比较大的差距，车企召回的主动性还有待提高。
- 主动召回是解决潜在质量问题的重要方式。
- 汽车的质量对于产品和品牌非常重要，消费者满意度对企业来说是最重要的指标。
- 汽车召回的主要原因是尊重消费者，要把监督质量做在前端。
- 中国自主品牌要认识到汽车召回是法律，对于企业来说，必须要遵守。遇到问题需主动担当、及时发布信息和采取措施召回。

概 要：

如今的中国汽车市场，已从追求数量转变为追求质量。2017 年中央工作会议强调以质量为中心，做质量强国。与此同时，消费者标准和质量提升规划等也纳入国家重要的规划中。召回，作为质量管理的重要手段，越来越受到关注，而汽车召回又是非常重要的领域。

中国将加强汽车召回监管工作

支树平表示，中国将加强汽车召回监管工作，加大缺陷调查力度，强化行政约谈，督促车企主动召回，依法查处故意隐瞒缺陷、



不履行缺陷产品召回法定义务的违法行为。2013 年来，中国缺陷汽车召回累计已有 3859 万辆，其中 2016 年召回的缺陷汽车产品数量已突破千万辆大关，达 1133 万辆。目前，中国汽车召回状况出现可喜变化，一些缺陷产品由中国首先发现、首先召回，并引发全球召回。

支树平表示，在这些产品召回中，国家质检总局实施缺陷产品调查促使企业召回的比例在不断加大，2016 年达到 75% 以上。中国汽车缺陷召回的监管能力、技术能力与发达国家相比还有较大差距；车企召回的主动性还有待提高。消费者维权意识越来越强，2016 年，国家质量监督检验检疫总局缺陷产品管理中心接到消费者投诉达 16,580 多项，但这些诉求还难以完全满足。

主动召回是解决潜在质量问题的重要方式

李骏表示，对于潜在质量问题，国际上通用的做法是主动召回，主动召回是解决潜在质量问题的重要方式。事实上，汽车召回与质量并没有必然联系。任何一个汽车厂家，从研发到制造都有一套质量监控体系。由于其体系是动态的，很难说在实际的过程中有潜在质量问题。



李骏表示，作为消费者，在汽车召回的过程中要做好三件事：第一，主动向质检总局反应自己所使用产品失效的情况，主动向企业提出科学合理的诉求；第二，在召回调查中，消费者应予积极配合；第三，如发生召回，需主动把自己的汽车开到指定地点进行召回维修。

西林隆认为，消费者也需改变认识，召回是生产企业为确保消费者的产品使用安全，而采取的一种主动、负责的措施，与产品质量并没有绝对必然的联系。

质量监督需在汽车召回前端

Grant McPherson 认为，质量对于所有的产品和品牌都非常重要，消费者满意度对企业来说是最重要的指标。汽车召回最重要的初衷是尊重消费者，因此要把努力做在前面，尽量避免发生召回的情况。为此，他提出三点建议，一是重视研发和工程部，投入建设模拟驾驶的先进技术；二是确保不断更新最新工艺和技术；三是提高供应商全球化的管理能力。

Hans Georg ENGEL 表示，对汽车企业而言，产品质量是最核心的价值观，消费者的权益保护工作是最为重要的领域。因此，要从



消费者的角度出发建立质量管理体系，从前端把控质量和原则，把每个生产细节纳入整个标准。

呼吁汽车生产商快速积极响应召回政策

西林隆指出，最好的状态是不出质量问题，对汽车生产企业来说，要不断引进更好的产品。西林隆表示，汽车召回要遵守三个原则，一是客户优先；二是实现全球同步召回；三是制定迅速反应机制。

中国自主品牌对召回制度充满信心

张夕勇表示，企业要认识到汽车召回是法律，对于企业来说，必须要遵守。汽车结构很复杂，有几千种、上万种汽车零部件，互联网、电子化，以及新技术的导入，都可能带来很多技术功能方面的不确定性。在汽车制造的过程中，全球化分工目前也面临一些问题，所以产品没有一点问题也是很难实现的。在这种情况下，一旦发现问题，汽车生产商要积极迅速应对，勇于担当，并及时发布信息，采取召回措施，消费者对产品的信心至关重要。