汽车产品安全与召回技术研究报告
(2014 年)

刘红喜　冯永琴　等著

中国质检出版社
中国标准出版社
北　京

图书在版编目（CIP）数据

汽车产品安全与召回技术研究报告 . 2014 年/刘红喜
冯永琴等著 . —北京：中国标准出版社，2015. 11
ISBN 978-7-5066-8116-2

Ⅰ. ①汽… Ⅱ. ①国… Ⅲ. ①汽车—产品安全性能—
研究报告—中国—2014 Ⅳ. ①U472. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2015）第 256196 号

中国质检出版社
中国标准出版社 出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲 2 号（100029）
北京市西城区三里河北街 16 号（100045）
网址：www. spc. net. cn
总编室：（010）68533533 发行中心：（010）51780238
读者服务部：（010）68523946
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销
*
开本 880×1230 1/16 印张 7. 25 字数 209 千字
2015 年 11 月第一版 2015 年 11 月第一次印刷
*
定价：50.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话：(010)68510107

前　言

本报告由国家质检总局缺陷产品管理中心组织撰写，旨在总结分析国内外缺陷汽车产品召回实践经验，为汽车产品消费者维护自身消费权益提供警示性说明，为汽车产品生产经营者不断改进汽车产品技术、提升汽车产品安全水平提供参考性分析资料，为相关部门制定产业政策、开展监管工作提供决策性技术依据。

本报告的召回数据均来源于各国官方发布的原始召回信息。报告的数据分类、分析方法、观点和结论均为研究性观点。报告中出现的相关汽车生产者或汽车产品的名称，均出于研究需要，不带有任何倾向性意见。

本报告主要撰写人员：刘红喜、冯永琴、孙宁、肖凌云、宋黎、胡文浩、尹彦、张晓瑞、曾凌云、陈玉忠、王琰、王慧萍、戴劲、董洪磊、王素晨、曲现国、李会通、徐思红、郝晨玥、张力丹、姜肇财、高杉、郭鸽、费凡、张辉、谢志利、朴英俊、王卫玲、周阳、李环宇、郑杰昌、贾浩楠、贺兴、李岩、崔华、张勤。

本报告得到中国标准化研究院院长基金项目“汽车产品安全与召回技术研究年度报告编著”（282014Y-3355）资助，撰写过程中得到王凯明高级工程师、朱西产教授和张金换教授的指导和帮助，在此表示感谢。

著　者

2015 年 10 月

目　录

1　概述 …… 1

1.1　我国汽车产品召回 10 年回顾 …… 1
1.2　召回实施情况 …… 2

2　2014 年工作 …… 4

2.1　法规制度 …… 4
2.2　技术体系 …… 4
2.3　科学研究 …… 6
2.4　国际合作 …… 6
2.5　统计数据 …… 7
2.6　未来工作 …… 8

3　我国缺陷汽车产品召回情况分析 …… 9

3.1　缺陷汽车产品召回所涉缺陷类型分布 …… 9
3.2　缺陷汽车产品召回所涉总成系统分布 …… 10
3.3　缺陷汽车产品召回所涉品牌属性分布 …… 12
3.4　缺陷汽车产品召回所涉主要生产者及召回数量分布 …… 13
3.5　缺陷汽车产品召回实施时间规律 …… 14
3.6　受缺陷调查影响的召回情况 …… 15
3.7　进口缺陷汽车产品召回情况 …… 16

4　国内外汽车召回情况比较 …… 19

4.1　国外召回概述 …… 19
4.2　国内外汽车召回次数及频次比较 …… 20
4.3　国内外汽车产品召回数量及产销量比较 …… 21
4.4　中国、美国汽车产品主动召回情况比较 …… 22

5　国家车辆事故深度调查体系建设 …… 24

5.1　各站点工作推进 …… 24

5.2 数据质量控制 …… 24
5.3 标准符合性调查工作开展 …… 25
5.4 事故调查案例深度分析 …… 25

6 消费者调查与投诉数据分析 …… 44

6.1 消费者调查数据分析 …… 44
6.2 消费者投诉数据分析 …… 63
附件 6-1：“中国汽车召回 10 周年”消费者调查问卷 …… 68

附录 A 基本术语与缩略语 …… 71
附录 B 产品召回制度建立实施 10 周年大事记 …… 72
附录 C 缺陷汽车产品召回管理条例实施办法（征求意见稿） …… 74
附录 D 缺陷信息报告方式 …… 78
附录 E 我国 2014 年度缺陷汽车产品召回通报 …… 80

1 概述

2004 年，国家质检总局会同国家发改委、商务部、海关总署联合发布了《缺陷汽车产品召回管理规定》，这标志着我国开始了以缺陷汽车产品为切入点的缺陷产品召回制度的探索和实施。2012 年国务院制定发布了《缺陷汽车产品召回管理条例》（国务院第 626 号令），将缺陷汽车产品召回制度由部门规章上升为行政法规，进一步加强了缺陷汽车产品召回监督管理。与此同时，国家质检总局还制定发布食品、儿童玩具、特种设备等产品召回部门规章。

自 2004 年实施缺陷汽车产品召回管理制度至 2014 年底，我国共实施汽车召回 853 次，召回汽车达 1979 万辆；实施缺陷消费类产品召回 259 次，累计召回 697.9 万件；发布消费预警 5 起。实践表明，以汽车、儿童玩具等典型产品为代表的缺陷产品召回制度的有效实施，对于提高产品质量、消除缺陷危害、维护公共安全、保护消费权益等方面发挥了重要作用，也为在更大范围内推进涉及人身安全的缺陷产品消费品召回管理制度积累了宝贵经验。

1.1 我国汽车产品召回 10 年回顾

2004 年 10 月 1 日，国家质检总局、国家发展和改革委、商务部、海关总署四部委联合颁布的《缺陷汽车产品召回管理规定》正式实施。这是我国以缺陷汽车产品为切入点首次实施的召回制度，标志着我国产品安全监管开启了新的篇章。它拉开了我国缺陷产品召回制度建立和实施的序幕，奏响了产品召回管理“保障安全、关注民生”的主题交响曲。

光阴荏苒，日月如梭，10 年弹指一挥间。对于产品召回管理事业而言，这是奋斗的 10 年，创新的 10 年，发展的 10 年。缺陷产品召回制度，涉及行政管理、企业管理、技术管理、经济管理、情报管理、风险管理，是一个集“安全性、技术性、经济性、社会性”于一体的综合管理系统工程。这 10 年印记了缺陷产品召回制度实施的风雨历程，也是我国质检事业发展阶段中的关键时期，犹如在一曲热烈、激昂而又充满创新的质检管理乐章中，始终跳动着召回这一渐强的音符。

（1）10 年来，召回制度日臻完善，涉及领域不断延伸。

继 2004 年实施《缺陷汽车产品召回管理规定》后，我国先后颁布了《儿童玩具召回管理规定》《食品召回管理规定》《药品召回管理办法》和《医疗器械召回管理办法（试行）》等一系列法规文件，在汽车产品、儿童玩具、食品、食品添加剂、特种设备、医疗器械、乳制品等 18 种产品的安全管理制度中推行了缺陷产品召回制度。2009 年，我国颁布了《食品安全法》，规定了建立食品召回制度的要求，这是特定产品召回制度第一次被写入法律。同年，缺陷产品召回被写入《侵权责任法》，这也是产品召回制度的首次入法，被视为我国全面建立缺陷产品召回制度的标志，对我国产品责任体系产生重大影响。2012 年，国务院颁布《缺陷汽车产品召回管理条例》，以行政法规的形式进一步强化了对缺陷汽车产品的召回管理。2013 年，《消费者权益保护法》修正案经审议通过，缺陷产品召回制

度成为维护消费者合法权益的又一利器。产品召回制度历经 10 年，从部门规章发展为法律法规，从特别立法发展为普遍立法，制度体系日臻丰富。

（2）10 年来，召回制度的社会认知由初识到深入，维护人身财产安全与消费者利益的作用大幅提升。

缺陷产品召回制度是针对已经售出的缺陷产品而建立的，其目的是防范缺陷产品有可能对消费者的生命财产安全造成损害。在我国缺陷产品召回管理制度刚建立的初期，人们对此还缺乏全面正确的了解，普遍存在着一些认识偏差，导致了在实践中产品一经召回，该产品质量即备受质疑的局面；且鉴于召回成本高，部分生产者心存顾虑，不愿也不敢进行，影响了召回制度的有效实施。随着召回制度不断完善，召回活动成为处理批量性缺陷产品的常规性措施，社会对召回制度的认知逐步深化，企业的产品质量主体责任意识也不断增强，召回制度在维护人身财产安全与消费者利益等方面发挥着越来越重大的作用，这也是广大缺陷产品召回管理监管者和工作者、汽车和消费类产品生产者和消费者的不懈坚持和共同努力的结果。

（3）10 年来，召回制度不断促使企业提升技术水平，促进行业健康发展。

由于产品召回制度实施，促使产品生产者不断通过改进技术来消除产品缺陷，从而使产品本身的安全性能不断提高，促进行业健康发展。实行产品召回制度，对产品生产者也增加了责任压力和经济压力，这就要求企业在设计、生产、制造和标识产品时，更加注意和防范缺陷产生的可能性，严把质量技术关。从发展角度上看，已经出售的缺陷产品通过修正或补充标识、修理、更换、退货等措施，不仅会降低产品对消费者人身财产安全带来的安全隐患，也增加了消费者的消费信心，最终会促进市场经济的繁荣与稳定发展。

1.2 召回实施情况

自 2004 年开始实施缺陷汽车产品召回管理制度至 2014 年 12 月 31 日止，我国共实施缺陷汽车产品召回 853 次，累计召回 1979 万辆缺陷汽车产品，历年召回数量随着汽车产销量的增加而逐年增多，见表 1-1。

表 1-1 历年召回数量及汽车产销量

年份	召回次数/次	召回数量/辆	汽车产量/辆	召回数量占产量比	汽车销量/辆	召回数量占销量比
2004	13	331722	5070500	6.54%	5071100	6.54%
2005	27	57825	5707000	1.01%	5758200	1.00%
2006	40	336140	7280000	4.62%	7110000	4.73%
2007	31	605211	8882400	6.81%	8791500	6.88%
2008	47	538620	9345100	5.76%	9380500	5.74%
2009	56	1361266	13791000	9.87%	13644800	9.98%
2010	123	1176995	18264700	6.44%	18061900	6.52%
2011	85	1827493	18418900	9.92%	18505100	9.88%
2012	113	3203602	19271800	16.62%	19306400	16.59%
2013	133	5310653	22116800	24.01%	21984100	24.16%
2014	185	5040467	23722900	21.25%	23491900	21.46%
总计	853	19789994	151871100	13.03%	151105500	13.10%

图 1-1 和图 1-2 分别是自 2004 年以来，历年汽车产销量及召回数量，以及召回汽车数量占产销量的比例。可见，随着汽车召回工作的不断推进和制度的不断完善，汽车产品召回工作日益得到广大汽车产品生产者的配合和支持，成为他们追求更高品质、更好服务的推动力。

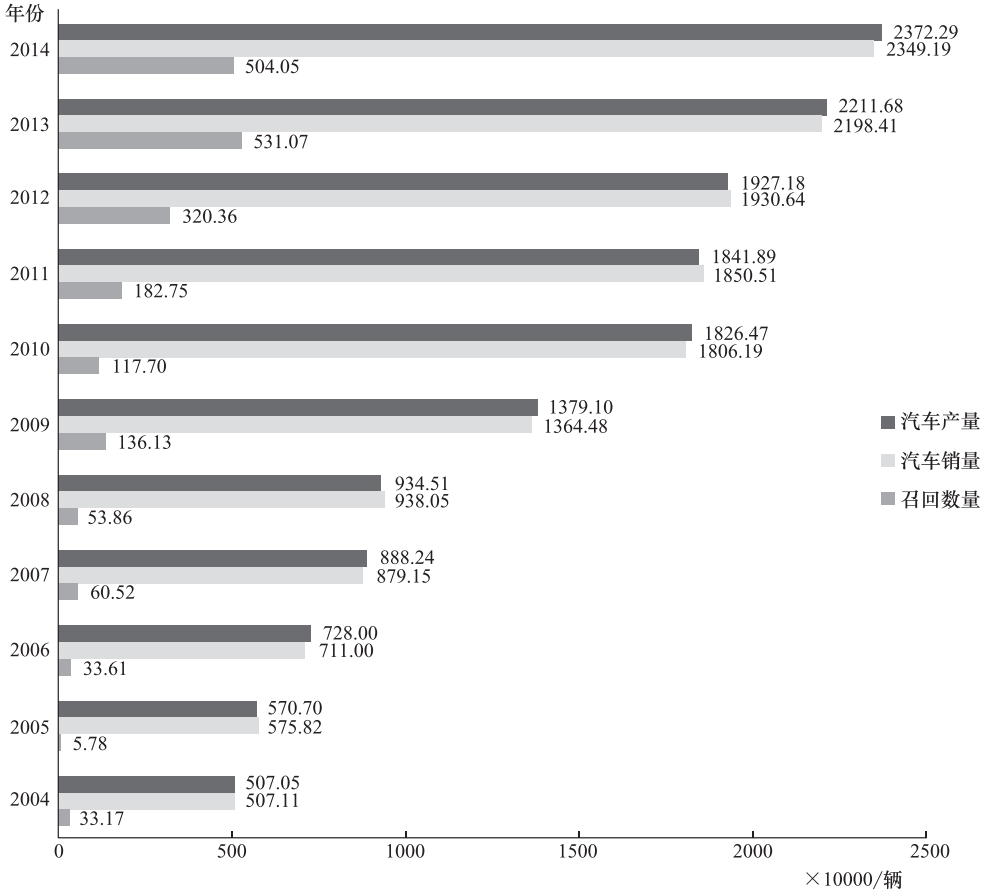

图 1-1　历年汽车产销量及召回数量

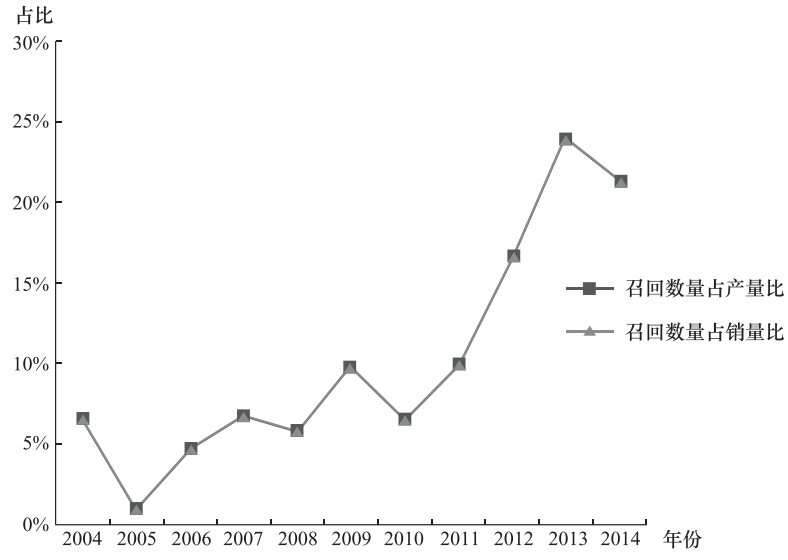

图 1-2　历年召回汽车数量占产销量比

2　2014 年工作

2014 年，国家质检总局缺陷产品管理中心（以下简称“中心”）紧紧围绕汽车、儿童玩具、家用电器等产品召回业务工作和汽车三包技术支持工作，强化技术性、辅助性、服务性三项能力，有效推动了汽车召回、消费品召回、汽车三包、综合信息保障和科学研究等各项相关工作的发展。

2.1　法规制度

2.1.1 《缺陷汽车产品召回管理条例实施办法》及相关配套文件制定

2014 年，国家质检总局对《缺陷汽车产品召回管理条例实施办法》进行修改完善，并完成《汽车产品缺陷调查与认定实施办法》《缺陷汽车产品检测与实验监督管理办法》《缺陷汽车产品召回过程监督管理办法》《汽车产品缺陷信息管理办法》等配套规章与办法。同年 10 月《缺陷汽车产品召回管理条例实施办法》向社会公开征求意见稿，共收到建议 2141 条。

2.1.2　研究起草《消费品安全法》

2014 年初，国家质检总局启动《消费品安全法》的研究起草工作。中心重点研究了与缺陷产品召回相关的三个专题，包括《消费品安全法和相关法律的关系研究》《消费品召回制度研究》《消费品安全法监管体制》，并负责起草《消费品安全法（草案）》中“消费品召回”章节中的条款。

2.1.3　研究制定《消费品召回管理办法》

随着 2014 年 3 月 15 日新《消费者权益保护法》的实施，要求对所有涉及人身财产安全的产品实施召回。在总结汽车、儿童玩具召回立法及实践的基础上，借鉴国外经验，中心配合总局起草了《消费品召回管理办法》及其相关配套性文件。

2.1.4　产品召回制度建立实施 10 周年座谈会召开

2014 年 9 月 25 日，产品召回制度建立实施 10 周年座谈会在人民大会堂召开，质检总局党组副书记、副局长梅克保出席会议并讲话。他表示，要以产品召回制度建立实施 10 周年为契机，以改革创新的精神和举措，进一步做好产品召回立法和实践工作，着力维护质量安全，加快建设质量强国。

2.2　技术体系

2.2.1　实验室建设

国家汽车产品缺陷工程分析实验室于 2013 年 8 月进行实验室基础设施改造，2014 年 10 月实验室基础设施改造圆满完成并顺利通过验收。目前为止，实验室共购置设备 110 台/套，设备购置经费达到 2365 万元。在实验室建设的过程中，采取“边建边用”的建设管理思路，现已开展了货车侧后防护装

置可靠性试验、大众新速腾后桥纵臂断裂整车碰撞试验、高田安全气囊点爆试验，在一定程度上支持了缺陷调查工作，为汽车召回提供了技术支持。

消费品缺陷工程分析实验室通过2010—2014年修缮购置项目的实施，购置电池测试系统、童车和童床安全测试等设备共计121台，已初步具备了玩具的机械物理及化学性能、电器安全等基础研究和实验能力。2014年，对部分设备进行了安装、调试和操作培训，并对设备进行了建档，各设备运行正常，并开展了申报国家重点工程技术中心系列工作。2014年，在对多起电动摇摆机伤害事故分析研究和开展现场调查的基础上，实验室开展了电动摇摆机缺陷工程分析测试，所取得的实验数据为“发布关于电动摇摆机的消费预警”工作提供了有效的技术支撑。消费品缺陷工程分析实验室的建设，探索了中心玩具召回技术分析能力建设的思路，为今后中心玩具召回技术支持作用的发挥积累了经验。

在实验室建设推进过程中，中心组织专家就申报国家质检总局工程技术研究中心以及国家级工程技术研究中心的可行性、相关的准备工作进行了研讨，并着手培养实验室管理运营团队，探索建立实验室管理规章制度。

2.2.2 国家车辆事故深度调查体系应用试点工作

在2013年度“国家车辆事故深度调查体系”（以下简称NAIS）深度试点的基础上，2014年度中心联合同济大学、公安部天津消防研究所、上海工程技术大学、山东交通学院、云南云通司法鉴定中心和四川西华大学开展了为期一年的NAIS应用试点工作。

为了保证数据质量，2014年度中心对不符合要求的站点重庆第三军医大学予以停止合作，同时新增合作站点四川西华大学。中心全年在山东济南组织2次培训工作，对NAIS各工作站的团队进行培训，培训人员达50人/次。2014年4月至12月，各合作单位累计采集287条深度调查案例和25条车辆火灾深度调查案例，中心组织专家对各站点采集的事故进行审核入库。

2012年以来，NAIS采集事故案例总量超过1000例。为了进一步拓展NAIS事故数据的应用，2014年度中心积极拓展与汽车企业的合作，将数据进一步分析并向企业开放，为汽车产品的研发、生产及改进提供信息支持。

2.2.3 国家产品伤害监测体系建设工作

2014年，在全国16地48家医院采集产品伤害数据92935条，提取重点产品伤害案例15665例，提取集中致伤产品伤害案例12595例，分析与产品高度关联案例2290例，组织对典型产品伤害案例开展电话回访调查案例1356例，开展现场产品伤害事故调查4起，有效地支撑了电动摇摆机产品伤害消费预警的发布；开展了19个城市质监和卫生部门共计80余人的全国产品伤害监测工作培训会，指导各地做好产品伤害监测工作；赴株洲、青岛、藁城、常山4市质监和卫生部门以及9家试点医院，就数据采集工作流程进行调研并提出整改意见；完善改进产品别名库，对统计用产品分类目录和重点消费品目录进行了深入研究，调整了编码库中13类物品约5000个产品别名的编码表；完善系统功能6项，增加物品导出、检索功能和物品分类调整等功能；完成对苏州、广州2地质量强市示范城市产品伤害系统数据项比对、调整；撰写、上报产品伤害各类工作分析报告25份。

2.2.4 技术专家与检测机构资源管理与应用

2014年，中心在缺陷汽车召回工作、缺陷调查技术分析、风险评估分析、实验室建设、科研课题开展等方面共组织82次专家研讨会，平均每次专家研讨会的专家人数为5人左右，同时通过电话或邮件咨询专家137次。

消费品召回管理方面，中心共组织 14 次专家研讨会，组织技术专家共计 60 人就消费品召回、消费预警、产品伤害监测、消费品缺陷工程分析实验等各项业务开展专题讨论工作；与江苏检验检疫自行车检测中心、北京出入境检验检疫局检验检疫技术中心 2 家检测机构开展项目合作，包括江苏检验检疫局轻工产品与儿童用品检测中心、北京出入境检验检疫局检验检疫技术中心机电实验室等在内的 13 家检测机构及其专家为中心消费品召回业务工作提供各项技术支持。

汽车三包技术支持工作方面，2014 年中心共组织召开汽车三包专业技术委员会工作会及各类研讨会、专题会 10 余次，增补委员会委员 3 人；组织委员会委员对三包舆情监测中发现的媒体误读信息进行解读，对汽车三包规定在执行中发现的责任争议问题进行研讨，并起草《家用汽车三包责任争议处理指南》；根据国家质检总局部署，对近 10 个省市质监局和消协汽车三包专家进行培训。

2.3 科学研究

2014 年，中心在编制《中心“十三五”发展规划（2015 年—2020 年）》和《中心“十三五”发展规划——2015 年行动计划》的基础上，推进 9 项科研项目，完成 3 项科研项目验收；新申报 12 项科研项目，通过立项 7 项新科研项目；申报立项 2 项国家标准；撰写 6 本专著，发表 13 篇论文；组织国际互来访 12 人次；获得 2 项软件著作权。具体包括：① 国家科技支撑计划项目“显控界面工效学设计与测评关键技术标准及其应用研究”子项目“工效学仿真测评的人体生物力学建模研究”、“汽车显控界面工效学设计与测评技术应用示范研究”；② 2014 年度质检公益专项汽车制动系统缺陷判定关键检测技术研究；③ 2014 年中央科研基本业务费项目基于缺陷判定的车辆火灾事故深度调查技术规范研究、西藏车辆事故深度调查体系、汽车碰撞假人胸腹部三维有限元模型建立——50 百分位成年男性、汽车产品缺陷信息分析模型及预警产品研制等。

中心承担全国产品缺陷与安全管理标准化技术委员会秘书处工作。2014 年，经过征求 TC 全体委员意见，秘书处申报标准立项 3 项，包括《消费品召回　供应商指南》《汽车产品风险评估与控制准则》《汽车碰撞混合Ⅲ型试验假人技术规范》，其中《消费品召回　供应商指南》《汽车产品风险评估与控制准则》2 项标准获批立项。

《汽车产品风险评估与控制准则》（立项号：20141909-T-469）旨在规定缺陷汽车产品风险信息采集、处理、评估以及对应处理措施。

《消费品召回　供应商指南》（立项号：20141910-T-469）旨在为供应商的消费品召回和其他纠正措施提供指南，帮助供应商制定召回相关内容和措施，实施及时的低成本召回，减小法律和信誉风险，降低对消费者健康或安全造成的风险，从而建立客户对产品的满意度和诚信度。

2.4 国际合作

2014 年，在国际合作方面，来访交流 2 人次，出访交流 10 人次。主要包括：2014 年 7 月韩国汽车测试研究院缺陷调查办公室首席研究员与缺陷信息分析负责人 2 人访问国家质检总局和中心，就在缺陷调查、实验与评估等领域开展技术合作与交流达成共识；2014 年 9 月共 6 人次访问美国高速公路安全管理局（NHTSA），交流汽车召回最近进展情况；2014 年 11 月，应韩国汽车安全协会（KASA）邀请，派员参加“韩国 KASA 秋季国际会议”，讨论全球车辆安全与召回发展现状，交流汽车召回关键技术最新进展；2014 年 12 月，应美国 NHTSA 和美国消费品安全委员会（CPSC）邀请，派员参加“中美汽车消费品召回机制建立合作会议”。

2.5 统计数据

2.5.1 信息收集与服务

（1）消费者投诉信息采集。2014 年，中心信息系统共收到各类产品投诉共计 18207 例。其中，汽车产品投诉 17842 例，比去年同期增长 7.6%；消费类产品投诉 365 例，比去年同期减少 39.2%。汽车产品投诉信息转发率为 100%，企业回复率为 93.2%；消费类产品投诉信息转发率为 98.0%，企业回复率为 61.0%。

（2）生产者信息备案管理。2014 年，国家质检总局先后组织开展两批全国范围备案督查。截至目前，已按要求在召回平台进行注册并获得开展召回相关管理工作权限的企业达 735 家，完成汽车召回基本信息备案的生产者达 694 家，同比增加 33.21%，其中，国产汽车生产者 649 家，进口汽车生产者 45 家；能够按要求开展汽车召回日常产品相关信息备案的汽车生产者达 639 家，同比增加 75.07%，占基本信息备案生产者的 92.07%。2014 年，中心共计组织完成了 125 次注册信息、555 次基本信息和 7676 次汽车产品相关信息的形式审查工作。

（3）公共信息监测。2014 年，中心共监测媒体、网络等与中心工作相关新闻 2021 篇，并对新闻进行信息分析、筛选和邮件发送，共编写监测信息日报 105 期、编辑《产品安全与召回信息周报》50 期、《国内外召回信息》（召回信息月报）12 期；开展媒体、网络信息专项监测，以日报、周报、月报形式累计编写专项监测报告 84 篇；共收集、翻译、整理国外召回信息 4890 篇，其中汽车产品相关信息 1963 篇，消费类产品召回信息 2927 篇。

（4）公众信息服务窗口运行。2014 年，中心呼叫坐席共接通电话 8530 通，同比增加 162.6%；公共电子邮箱处理业务相关邮件 2484 封；网站发布国内汽车及消费品召回信息 154 条，召回公告 210 条，发布各类文章总计 4949 篇，同比增加 14%，制作并发布了 9 个网站专题；网站浏览量达到 2062513 页次，同比增加 14.55%，日均访问量达 5650 页次；2014 年中心开通公众微信号，借助微信平台提供信息服务，共发送召回和预警新闻 95 篇。

（5）综合信息技术会商。2014 年按季度开展综合信息会商 4 次，案例累计 824 例；在往年工作基础上增加了车主问卷调查环节，为全面客观把握案件情况提供参考，提高了问题研判的精准性；通过建立回归模型对会商评估方法进行量化和固化，第一阶段模型预测准确率在 60%～80%之间；研究并试行《车辆故障严重性等级表（试行）》，进一步提高评估工作的标准化和规范化水平。

2.5.2 缺陷调查

2014 年中心强势推进缺陷调查工作，调查效率进一步提高。2014 年中心总共完成缺陷技术会商 6 次，开展调查 90 起，其中包括缺陷调查 34 起，要求生产者开展调查分析 50 起和召回过程监管调查 6 起，引发召回 37 次（其中引发全球召回 3 次），受调查影响的召回车辆达 329 万辆，占 2014 年召回总量的 65.28%。中心缺陷调查工程师在全国 14 个省市地区共开展现场调查 35 次，现场调查车辆 43 辆，获取了故障零件 133 件，回访用户（含短信回访）总量达 203350 名。

2.5.3 汽车召回

2014 年全国共实施汽车召回活动 185 次，涉及车辆 504.05 万辆，召回数量占 2004 年以来总召回数量的 25.5%，年度召回数量创历史新高。

2014 年的 185 次汽车召回活动中，国产自主品牌汽车召回 49 次，涉及车辆 126.68 万辆，国产合资品牌汽车召回 49 次，涉及车辆 280.63 万辆，进口品牌汽车召回 87 次，涉及车辆 96.74 万辆。

2.6 未来工作

未来的技术工作，中心将重点围绕如下几个方面开展：

2.6.1 建立健全缺陷产品召回法规和标准体系

配合国家立法部门加快制定《消费品安全法》，推进《汽车召回管理条例实施细则》《消费品召回管理规定》《轮胎召回管理规定》3项部门规章出台，为全面扩大召回范围提供法律制度依据；以2项立项的国家标准为依托，探索企业、消费者参与召回技术标准研制工作的新模式。

2.6.2 全面推进消费品召回管理工作

在完善现有儿童玩具召回专家库的基础上，组建消费品特别是家用电器产品、儿童用品等领域召回专家库；产品伤害监测点医院进一步扩大，评估产品安全的潜在风险，加大典型产品伤害预警力度；加大消费品特别是家用电器产品、儿童用品的缺陷调查力度；开展多渠道、多形式、有针对性的体系化的消费者产品安全教育活动；在继续购置完善现有实验设备和条件的基础上，紧密结合业务需求，开展儿童玩具及用品、家电缺陷工程分析实验，为消费品召回以及消费预警的发布提供技术支撑。

2.6.3 深入推进汽车召回技术支撑体系建设

完成汽车技术专家遴选和专家库维护工作，建立起缺陷汽车产品召回专家平台；完善缺陷调查启动和关闭机制，提高缺陷调查的结案率；建立针对重大的缺陷调查案件的应急处理机制；完成汽车产品召回备案与召回效果评估平台建设，并完善短信平台采集、中心网站平台采集和用户电话回访采集召回效果信息的工作模式；利用NAIS平台，加强对商用车缺陷的调查力度，重点在载货车侧后防护装置、载货车反光标识、客车座椅、客车侧倾稳定性等方面合作调查，推动商用车事故调查、缺陷调查及标准符合性调查；完善国家缺陷汽车产品工程分析实验室运行机制，与相关部门共同申报质检总局工程技术研究中心。

2.6.4 继续完善信息技术体系建设，强化业务支撑能力

全面提升信息资源与业务研究工作的深度融合，全面提升与外部技术支撑体系的进一步融合，重点以信息采集与监测体系、综合信息分析体系、信息化建设体系三方面支撑汽车召回、消费品召回和汽车三包三项核心业务工作。主要开展消费品召回信息管理工作体系、信息采集和监测技术体系、车辆故障严重性等级评价体系、网络舆情信息传播影响力等级评价体系、综合信息会商决策支持模型以及相关信息平台的建设工作。

2.6.5 推动新形势下三包制度的健康发展

针对汽车三包规定与地方法规的衔接问题，开展“三包零部件质量担保责任”等方面的研究，并与相关立法部门沟通，使汽车三包规定及执行标准在全国统一；针对各方对法规的理解差异问题，推动总局对三包规定若干适用问题进行法规解释；建立汽车三包宣传新机制，进一步加大汽车三包知识的宣传；由汽车三包专业技术委员会研究起草《汽车三包争议处理指南》，指导消费者和相关方正确、理性处理争议；研究美国柠檬法的汽车争议处理模式，开展“建立第三方争议处理体系”专题研究，在部分地区推动第三方争议处理试点工作，逐步形成全国性汽车三包争议技术支持体系。

3　我国缺陷汽车产品召回情况分析

2014 年全国共实施汽车产品召回 185 次，召回缺陷汽车产品 504.05 万辆；实施摩托车产品召回 3 次，召回数量 427 辆。185 次汽车召回活动中，国产自主品牌汽车召回 49 次，涉及车辆 126.68 万辆；国产合资品牌汽车召回 49 次，涉及车辆 280.63 万辆；进口品牌汽车召回 87 次，涉及车辆 96.74 万辆。

汽车召回通报数量或召回次数的变化，与汽车保有量、汽车产品质量、汽车产品生产者主体责任、行政监管和技术资源的投入等因素有关。汽车产品生产者主动召回行为应理解为其社会责任感的体现。

本统计结果可为汽车产品生产者判断其正在设计、生产、销售的产品是否存在类似的风险并及时采取预防、纠正或改善措施提供参考。同样，对消费者及公众获知自己正在使用的或即将购买的产品是否存在类似风险具有参考价值。

针对我国的缺陷汽车产品召回情况，本报告对国家质检总局 2014 年度 185 次缺陷汽车产品召回情况进行了统计。研究要素主要包括：

（1）缺陷汽车产品召回所涉缺陷类型分布；

（2）缺陷汽车产品召回所涉总成系统的分布；

（3）缺陷汽车产品召回所涉品牌属性分布；

（4）缺陷汽车产品召回所涉主要生产者及召回数量分布；

（5）缺陷汽车产品召回实施时间规律；

（6）受缺陷调查影响的缺陷汽车产品召回情况；

（7）进口缺陷汽车产品召回情况。

3.1　缺陷汽车产品召回所涉缺陷类型分布

3.1.1　缺陷的分类

根据《缺陷汽车产品召回管理条例》，汽车产品的缺陷主要分为三类：

（1）设计缺陷：指由于技术的局限性、结构、材料和工艺或其他原因，产品在最初设计时由于未考虑全面，而使产品在投放市场后的使用、检验等过程中暴露出来的缺陷。例如，汽车产品在设计时没有考虑到一些地区的道路、环境、气候、油品、使用习惯等因素，导致车辆在特定地区或特定使用条件下可能出现一些影响安全的故障。

（2）制造缺陷：产品因在加工、制作、装配过程中某个工序或环节出现偏差、错误或疏忽，而使一批产品存在缺陷。产品的制造缺陷可产生于产品生产过程的每一环节，从原材料供应、冲压、焊接、机加工等工序到零件装配工序的偏差、错误或疏忽都有可能产生缺陷。

（3）标识缺陷：又称指示缺陷，指产品存在未能提供完整的、符合安全使用要求的操作使用说明或警示说明等告知产品风险。这种缺陷会因为没有明确告诫如何正确操作，而可能导致消费者或维修

人员受到某种伤害。

除了上述设计缺陷、制造缺陷及标识缺陷外，还有其他一些因素造成的缺陷，如运输、改装过程中产生的缺陷。

3.1.2 缺陷类型的分布

根据上述对缺陷类型的划分，在2014年度的185次缺陷汽车召回中，属于制造缺陷的有107次，占总次数量的57.84%，属于设计缺陷的有83次，占44.86%。

注：其中5次召回，既属于制造缺陷，也属于设计缺陷。

2014年度没有出现因标识缺陷而实施的汽车产品召回。相关数据和分布图见表3-1和图3-1。

表3-1 2014年度产品缺陷类型分布

序　　号	缺陷类型	召回次数/次	占　　比
1	制造缺陷	107	57.84%
2	设计缺陷	83	44.86%
3	标识缺陷	0	0
合计	—	185	103%

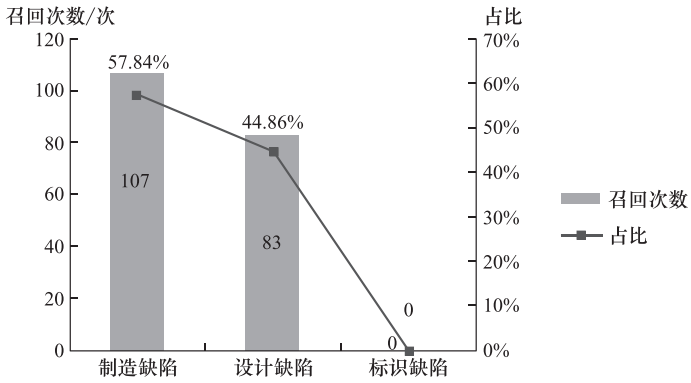

图3-1 2014年度缺陷汽车产品召回涉及缺陷类型分布

统计结果表明，185次的召回中，制造缺陷107次，占比较高，其中由于汽车产品零部件供应商的原因导致该类召回偏多，如华凌星马汽车（集团）股份有限公司、莱阳市鸿达筑路机械制造有限公司、三一汽车制造有限公司等30家生产者召回部分配备普利司通、风驰通品牌的卡车及客车用无内胎子午线轮胎的车辆，受联合汽车电子有限公司燃油泵问题影响多家汽车生产者实施召回等。

建议汽车产品生产者加强对零部件供应商的管理，特别是对涉及安全的汽车零部件（如安全气囊、轮胎、燃油泵等）供应商的管理。

3.2 缺陷汽车产品召回所涉总成系统分布

2014年我国汽车召回按总成分类，发动机45次，涉及车辆2064977辆；电子电器56次，涉及车辆1670192辆；转向/悬架9次，涉及车辆757068辆；制动/车轮41次，涉及车辆278838辆；车身部分25次，涉及车辆209819辆；动力传动系统8次，涉及车辆49219辆；其他部分1次，涉及车辆10354辆。

按总成分类召回次数和召回数量见表3-2、图3-2和图3-3。

表 3-2　2014 年度缺陷汽车产品所涉总成统计

序　　号	总成分类	召回次数/次	召回数量/辆
1	发动机	45	2064977
2	电子电器	56	1670192
3	转向/悬架	9	757068
4	制动/车轮	41	278838
5	车身部分	25	209819
6	动力传动系统	8	49219
7	其他部分	1	10354
	小计	185	5040467

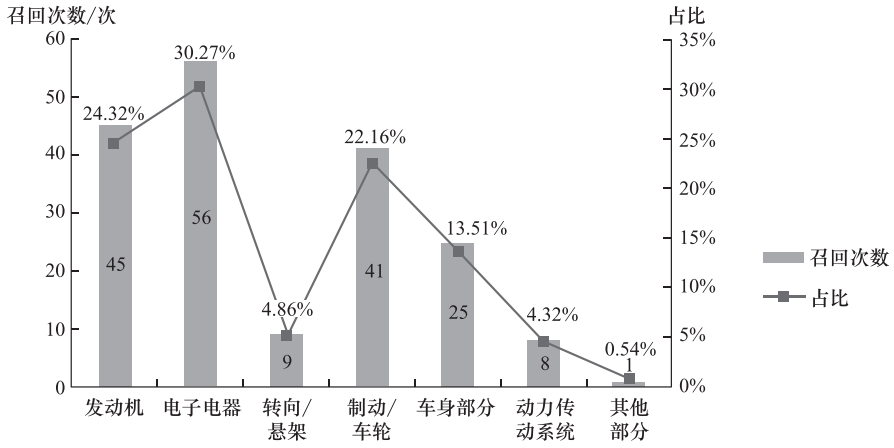

图 3-2　2014 年度缺陷汽车产品召回次数涉及总成分布

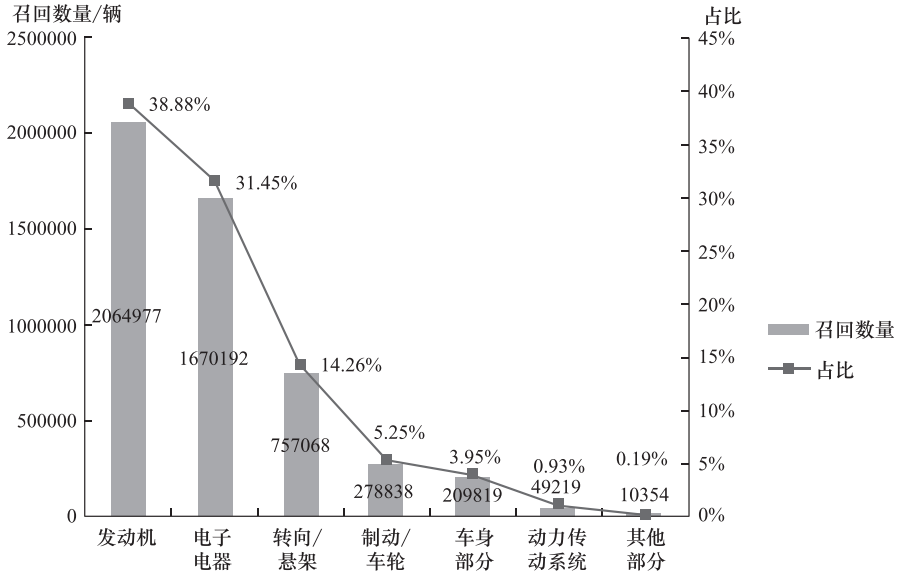

图 3-3　2014 年度缺陷汽车产品召回数量涉及总成分布

统计结果表明，按召回数量来看，召回涉及总成分布前三位分别是发动机、电子电器和转向/悬架，特别是发动机总成，说明发动机作为汽车产品的心脏，在涉及可能导致燃油泄漏的燃油管布置，以及加油软管强度、燃油泵等的设计制造等方面，要谨慎考虑。

3.3 缺陷汽车产品召回所涉品牌属性分布

3.3.1 汽车产品品牌属性

汽车产品所属品牌属性可分为自主品牌、合资品牌和进口品牌三类。

（1）自主品牌：指由国内企业自主开发，拥有自主知识产权的品牌。

（2）合资品牌：亦称合资自主品牌。指国内企业通过购买、引进外方产品技术平台，并在此基础上重新开发出知识产权归属于合资企业的品牌。

（3）进口品牌：指产品及相关知识产权等均由国外企业所拥有品牌。

3.3.2 缺陷汽车产品品牌属性分布

2014 年度 185 次的缺陷汽车产品召回中，自主品牌汽车的召回次数为 49 次，数量为 1266780 辆，占比分别为 26.49%和 25.13%。合资品牌汽车的召回次数为 49 次，数量为 2806252 辆，占比分别为 26.49%和 55.67%。进口品牌汽车的召回次数为 87 次，数量为 967435 辆，占比分别为 47.03%和 19.19%。见表 3-3、图 3-4 和图 3-5。

表 3-3　2014 年度缺陷汽车产品所涉品牌属性

序　　号	合资/自主/进口	召回次数/次	占　　比	召回数量/辆	占　　比
1	自主	49	26.49%	1266780	25.13%
2	合资	49	26.49%	2806252	55.67%
3	进口	87	47.03%	967435	19.19%
合计	—	185	100%	5040467	100.00%

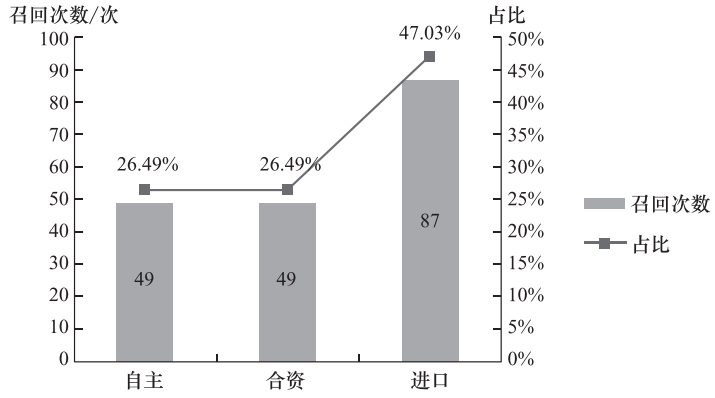

图 3-4　2014 年度缺陷汽车产品召回次数所涉品牌属性

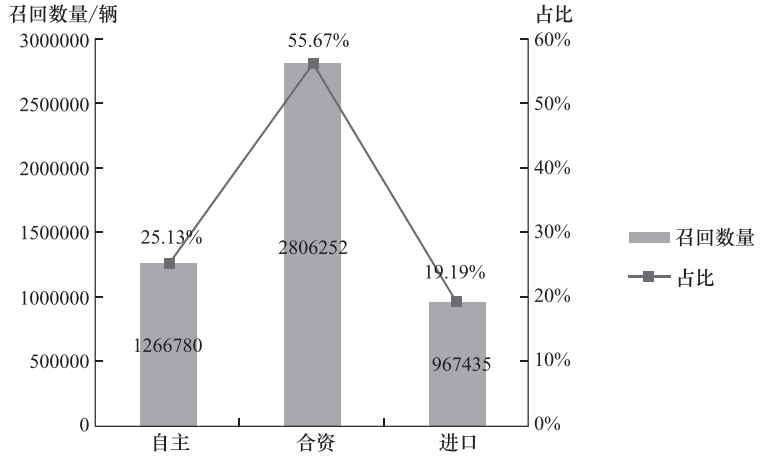

图 3-5　2014 年度缺陷汽车产品召回数量所涉品牌属性

3.4 缺陷汽车产品召回所涉主要生产者及召回数量分布

根据国家质检总局缺陷汽车召回通报，2014 年度我国有 105 家汽车产品生产者实施了主动召回，主动召回汽车数量 334.93 万辆。实施召回的主要生产者及其数量分布统计见表 3-4 和图 3-6。

主动召回前 10 位汽车产品生产者（按数量统计）分别是：

（1）一汽-大众汽车有限公司，6 次，897787 辆；

（2）广汽本田汽车有限公司，4 次，582430 辆；

（3）奇瑞汽车股份有限公司，3 次，540530 辆；

（4）上海通用汽车有限公司，15 次，514196 辆；

（5）华晨汽车集团控股有限公司，1 次，226681 辆；

（6）宝马（中国）汽车贸易有限公司，10 次，224076 辆；

（7）长安福特汽车有限公司，2 次，194957 辆；

（8）华晨宝马汽车有限公司，5 次，174304 辆；

（9）神龙汽车有限公司，2 次，172198 辆；

（10）斯巴鲁汽车（中国）有限公司，2 次，153058 辆。

表 3-4　2014 年度汽车产品生产者召回数量

序　　号	生产者	召回数量/辆	占　　比
1	一汽-大众汽车有限公司	897787	17.81%
2	广汽本田汽车有限公司	582430	11.56%
3	奇瑞汽车股份有限公司	540530	10.72%
4	上海通用汽车有限公司	514196	10.20%
5	华晨汽车集团控股有限公司	226681	4.50%
6	宝马(中国)汽车贸易有限公司	224076	4.45%
7	长安福特汽车有限公司	194957	3.87%
8	华晨宝马汽车有限公司	174304	3.46%
9	神龙汽车有限公司	172198	3.42%
10	斯巴鲁汽车(中国)有限公司	153058	3.04%
	其他	1360250	26.99%
	合计	5040467	100%

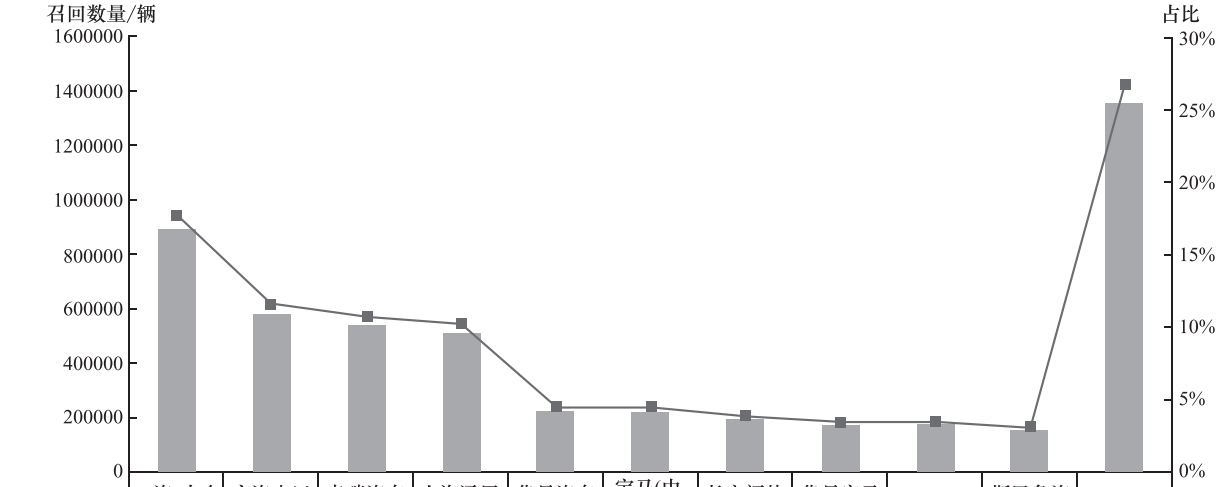

图 3-6　2014 年度我国汽车召回涉及主要生产者及其数量占比

统计结果表明，主动召回前 10 位的汽车产品生产者召回汽车数量占召回总数的 73.01%，其余 73 家汽车产品生产者召回汽车数量占召回总数的 26.99%，说明我国缺陷汽车产品的召回集中度较高，体现了我国主要汽车产品生产者的产品安全主体责任意识。

3.5 缺陷汽车产品召回实施时间规律

2014 年度我国汽车召回按月度统计次数及数量见表 3-5 及图 3-7 和图 3-8。

表 3-5 2014 年度我国缺陷汽车每月召回次数及涉及汽车数量统计

2014 年月份	国产/进口	召回次数/次	召回数量/辆
1 月	国产	0	0
	进口	1	13493
2 月	国产	35	74319
	进口	3	492
3 月	国产	1	11537
	进口	5	34494
4 月	国产	6	217328
	进口	10	155018
5 月	国产	3	192911
	进口	8	36271
6 月	国产	4	235807
	进口	7	176644
7 月	国产	2	56329
	进口	13	106012
8 月	国产	8	219960
	进口	7	145756
9 月	国产	7	361923
	进口	9	232162
10 月	国产	6	935414
	进口	9	29772
11 月	国产	10	854340
	进口	6	17369
12 月	国产	16	913164
	进口	9	19952
分类总计	国产	98	4073032
	进口	87	967435
总计		185	5040467

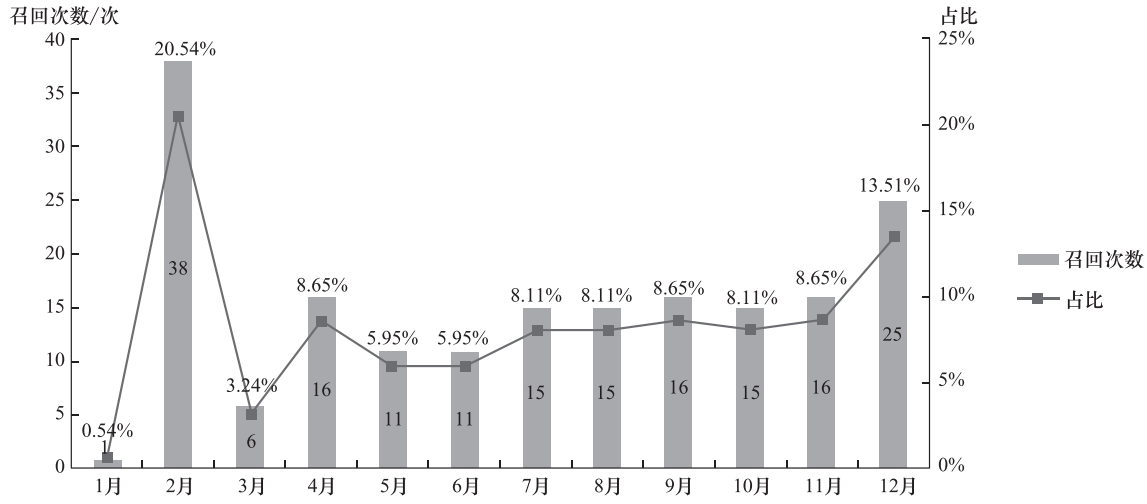

图 3-7　2014 年度缺陷汽车产品召回次数分布

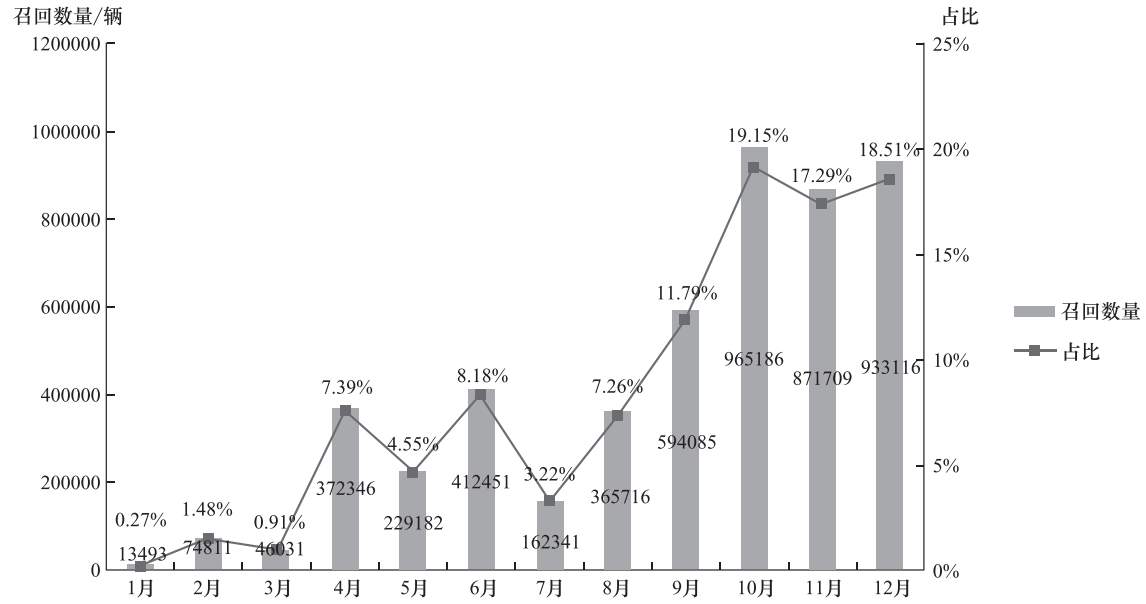

图 3-8　2014 年度缺陷汽车产品召回数量分布

统计结果表明，2014 年度我国缺陷汽车产品召回最为频繁的三个月份依次是 2 月、12 月、4 月，召回次数分别为 38 次、25 次和 16 次。

3.6　受缺陷调查影响的召回情况

2014 年度，我国汽车生产者主动发起召回 148 次，占总召回次数的 80%，涉及车辆 1750456 辆，占涉及车辆总数的 34.73%。受缺陷调查影响的召回 37 次，占本年度召回次数的 20%，涉及车辆 3290011 辆，占涉及车辆总数的 65.27%，见表 3-6、图 3-9 和图 3-10。

表 3-6　2014 年度我国汽车产品召回类型统计

召回类型	召回次数/次	占总次数比	召回数量/辆	占总数量比
生产者主动召回	148	80.00%	1750456	34.73%
受缺陷调查影响的召回	37	20.00%	3290011	65.27%
合计	185	100%	5040467	100%

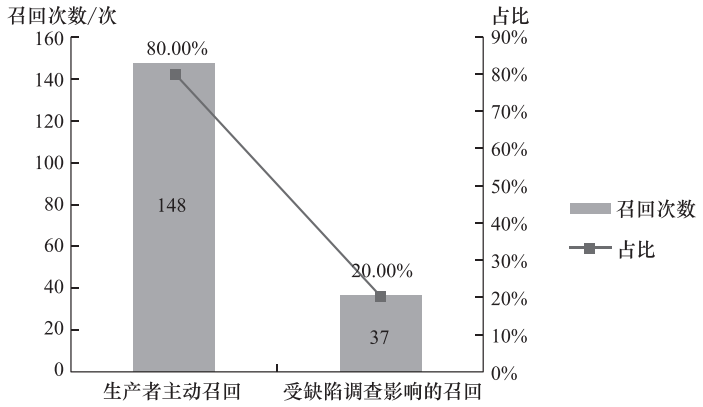

图 3-9　2014 年度我国汽车产品受缺陷调查影响召回次数分布

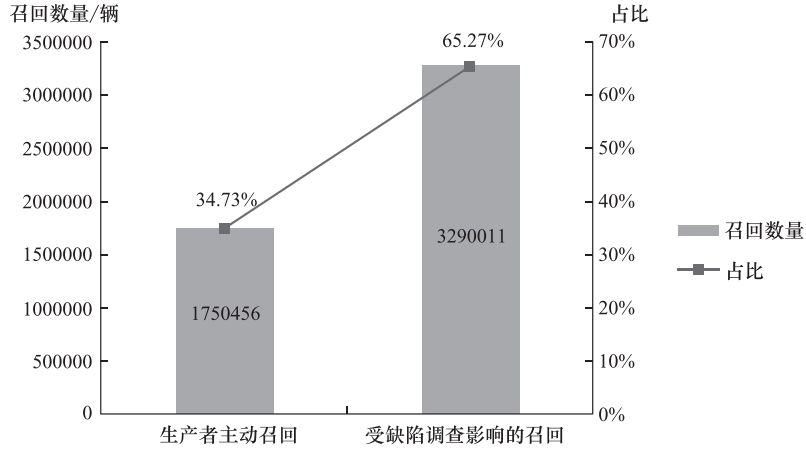

图 3-10　2014 年度我国汽车产品受缺陷调查影响召回数量分布

统计结果表明，虽然受缺陷调查影响的召回只占召回次数的 20%，召回数量却占召回总数的 65.27%。可见，缺陷调查对于促使汽车产品生产者实施主动召回具有重要意义。

3.7　进口缺陷汽车产品召回情况

3.7.1　进口缺陷汽车产品召回所涉缺陷类型

对 2014 年度进口汽车的 87 次召回进行统计分析。结果如下：

（1）属于设计缺陷的汽车召回为 45 次，占进口汽车召回总次数的 51.72%，涉及汽车 602540 辆，占进口汽车召回总数量的 62.28%。

（2）属于制造缺陷的汽车召回为 43 次，占进口汽车召回总次数的 49.43%，涉及汽车 364902 辆，占进口汽车召回总数量的 37.72%。

注：其中 1 次召回，既属于制造缺陷，也属于设计缺陷。

统计结果见表 3-7。其数量分布及比例见图 3-11 和图 3-12。

表 3-7　2014 年度进口汽车召回所涉产品缺陷类型统计

序　　号	缺陷分类	召回次数/次	占　　比	召回数量/辆	占　　比
1	制造缺陷	43	49.43%	364902	37.72%
2	设计缺陷	45	51.72%	602540	62.28%
3	标识缺陷	0	0.00%	0	0.00%
合计	—	87	101.15%	967435	100.00%

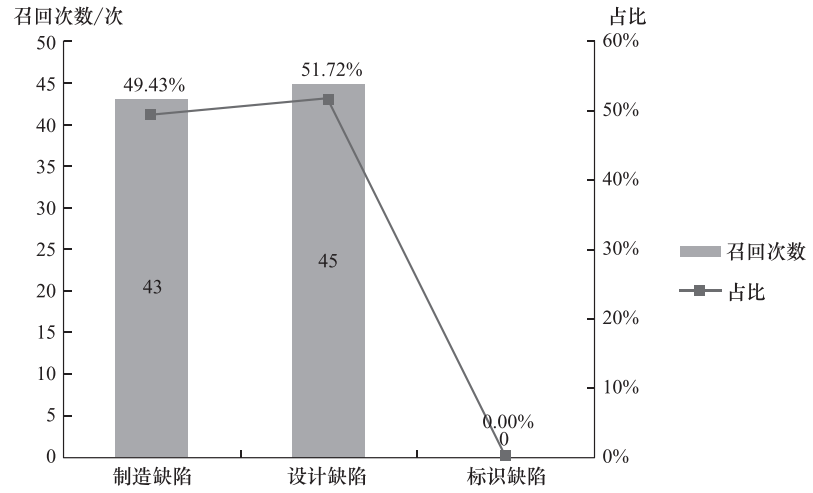

图 3-11　2014 年度进口汽车召回次数所涉缺陷类型统计

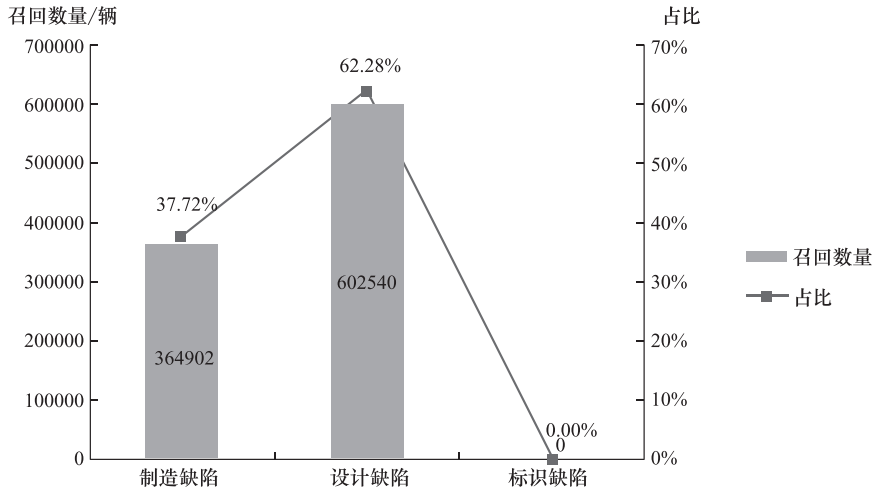

图 3-12　2014 年度进口汽车召回数量所涉缺陷类型统计

3.7.2　进口缺陷汽车产品召回受缺陷调查影响情况分析

对 2014 年度进口汽车的 87 次召回进行统计分析。结果如下：

（1）生产者主动召回 79 次，占比为 90.8%，涉及汽车 680715 辆，占进口汽车召回总数量的 70.36%。

（2）生产者受缺陷调查影响的召回 8 次，占比为 9.2%，涉及汽车 286720 辆，占进口汽车召回总数量的 29.64%。

统计结果见表 3-8。其数量分布及比例见图 3-13 和图 3-14。

表 3-8　2014 年度进口缺陷汽车产品召回受缺陷调查影响统计表

召回类型	召回次数/次	占总次数比	召回数量/辆	占总数量比
进口汽车生产者主动召回	79	90.80%	680715	70.36%
受缺陷调查影响的召回	8	9.20%	286720	29.64%
合计	87	100%	967435	100%

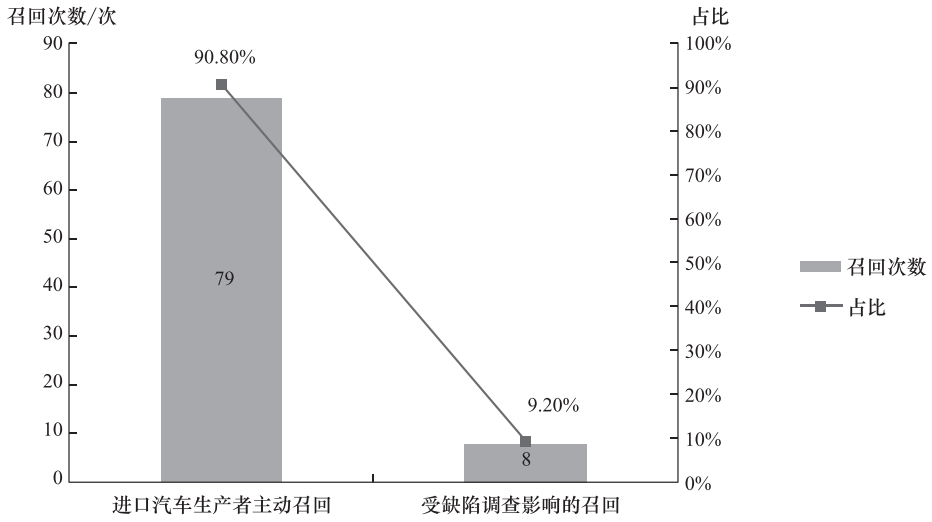

图 3-13　2014 年度进口缺陷汽车产品召回次数受缺陷调查影响分布

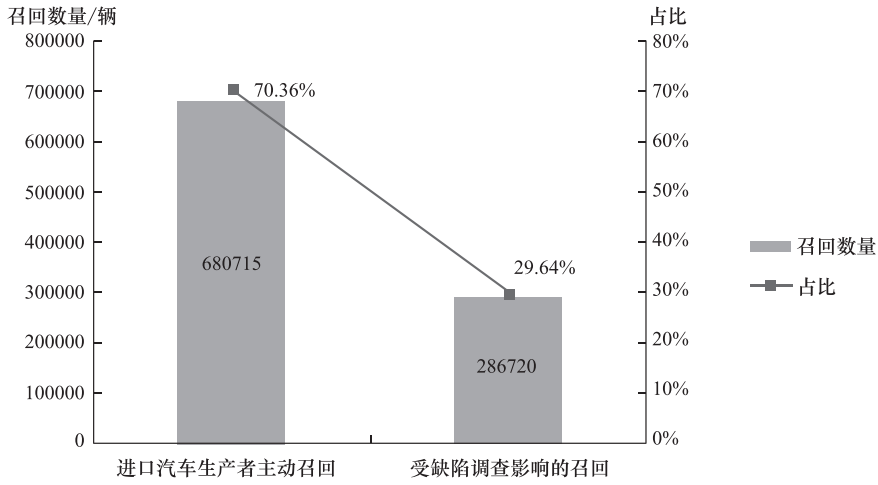

图 3-14　2014 年度进口缺陷汽车产品召回数量受缺陷调查影响分布

4　国内外汽车召回情况比较

美国、欧盟、日本等发达国家均有发展得较为成熟完善的召回管理制度，其召回程序、监督管理和赔偿问题等都有明确的法律规定，有力地维护了消费者的合法权益。

本章主要从汽车召回次数、频次、召回数量及产销量等方面，在数量上对世界主要汽车产销大国做简要对比，并就中国、美国汽车产品主动召回和受缺陷调查影响召回情况进行比较分析。

4.1　国外召回概述

4.1.1　美国

美国是最先实行缺陷汽车产品召回制度的国家，也是实际运用汽车召回措施最频繁的国家。

美国主管汽车召回的部门是国家高速公路交通安全管理局（National Highway Traffic Safety Administration，NHTSA），隶属于交通部，下设政策运营、交通伤害控制、车辆安全三大部门。车辆安全部门下设执法局，负责缺陷调查、机动车安全符合性监管等汽车召回工作，其中，缺陷调查办公室（Office of Defects Investigation，ODI）负责接受车辆用户投诉并开展车辆缺陷调查，车辆安全监管办公室（Office of Vehicle Safety Compliance，OVSC）负责对新产品标准符合性进行监管，车辆研究与测试中心（Vehicle. Research&Test Center，VRTC）负责汽车产品缺陷工程技术实验分析。

《美国法典》第49主题301篇《机动车安全》，《联邦行政法典》第49主题573部分《缺陷不符合报告》、574部分《轮胎确认和信息记录》、577部分《缺陷和不符合的通知》、578部分《民事处罚和刑事处罚》和579部分《缺陷和不符合的责任》，都对机动车的安全召回明确予以规定。

4.1.2　欧盟

欧盟与产品召回密切相关的部门是健康与消费者保护总司（Health and Consumers Directorate-General）。欧盟通过制定统一的汽车产品安全规章、工作程序、指南、框架等指导性文件确保欧盟各国在汽车召回执法工作上的公平、公开和一致性，并对各成员国的执行情况进行监督。

2004年欧盟颁布了《欧盟通用产品安全指令》，适用于其管辖范围内所有产品的通用安全要求，《欧盟通用产品安全指令》界定了产品安全、召回等基本概念，规定了产品安全的基本要求、合格评定的程序和标准的采用等。该法由欧盟各成员国转化为国内立法，成为产品召回遵守的基本法。

4.1.3　日本

日本负责汽车产品召回的部门为国土交通省（Ministry of Land，Infrastructure，Transport and

Tourism），组织开展缺陷调查，收集来自各个渠道的投诉信息，组织开展验证性实验，出具技术分析报告，通知生产者发起召回并向社会公布召回信息。其下属的汽车交通局技术安全部审查课负责汽车事故原因的调查、要求制造商调查汽车安全性能、责令召回等工作，其技术支撑机构交通安全环境研究所负责从技术上分析制造商缺陷调查报告及评估制造商召回的有效性。

日本是召回制度最为严格的国家之一。其道路运输车辆的根本法是1951年6月颁布的《公路运输车辆法》，这也是汽车召回制度最重要的法律依据。

4.1.4 澳大利亚

澳大利亚产品召回主管部门为行业竞争及消费者委员会（Australian Competition and Consumer Commission，ACCC），其中负责机动车召回的下属机构是交通与地区服务部（DOTARS）。

澳大利亚1974年颁布的《联邦贸易实践法》对产品召回作出了明确规定，该法第65条规定了召回相关的惩罚措施。

4.1.5 韩国

韩国汽车召回主管部门是韩国国土交通海洋部（MLTM），技术支持机构是韩国汽车检测研究院（KATRI）。MLTM负责制定与召回执法相关的政策、法规，启动缺陷调查程序，下达召回建议或命令。KATRI通过收集相关缺陷信息开展安全标准符合性验证和缺陷调查。韩国从1992年开始实施汽车召回制度，《汽车制造安全标准》是其缺陷汽车产品召回所依据的重要法规标准。

4.2 国内外汽车召回次数及频次比较

2014年度美国、欧盟、澳大利亚、日本、韩国等国共发起汽车产品召回2121次。其中，美国发起的召回次数是最多的，共902次；其次是日本和英国，分别是257次和227次。召回次数的统计结果参见表4-1和图4-1。

表4-1 2014年度国内外汽车产品召回次数及召回频次统计

序　　号	召回发起国/地区	召回次数/次	频次(月)/次
1	中国	185	15.42
2	美国	902	75.17
3	澳大利亚	199	16.58
4	欧盟	197	16.42
5	德国	133	11.08
6	英国	227	18.92
7	日本	257	21.42
8	韩国	206	17.17
—	合计	2306	—

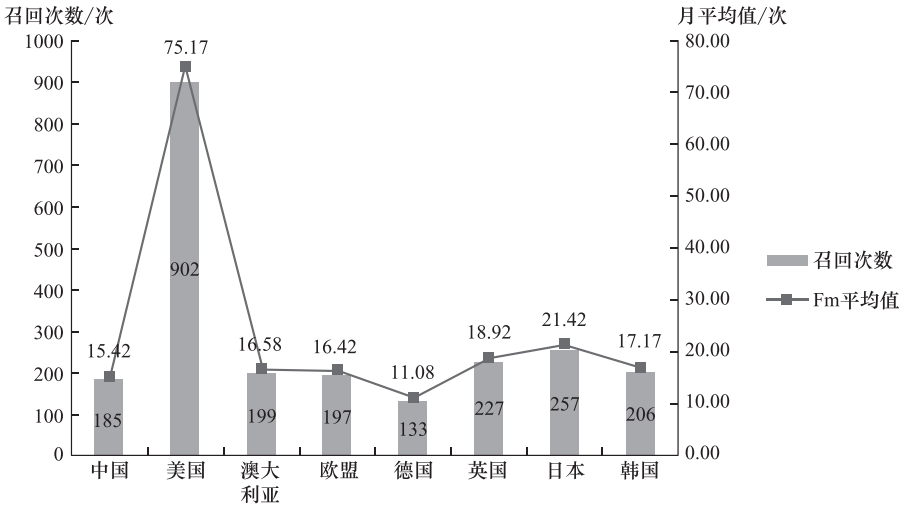

图 4-1　2014 年度国内外汽车产品召回月频次比较图

统计结果表明，美国是发起汽车产品召回月频次最高的国家，平均每月发起 75.17 次召回，平均每天就发布 2.5 次召回，其次是日本，平均每月发起 21.42 次召回。我国平均每月发起 15.42 次召回，与发达国家相比召回力度尚待提高。

4.3　国内外汽车产品召回数量及产销量比较

2014 年度各国缺陷汽车产品召回数量与其产销量的情况统计见表 4-2 和图 4-2。

表 4-2　2014 年度国内外汽车召回数量及汽车销量比较

序　　号	国　　家	召回数量/万辆	汽车销量/万辆	召回数量占销量比
1	中国	504.05	2349.19	21.46%
2	美国	7424.26	1684.2	440.82%
3	澳大利亚	30.24	111.32	27.16%
4	英国	74.4	284.3	26.17%
5	日本	999.85	556.29	179.74%
6	韩国	129.98	173.03	75.12%

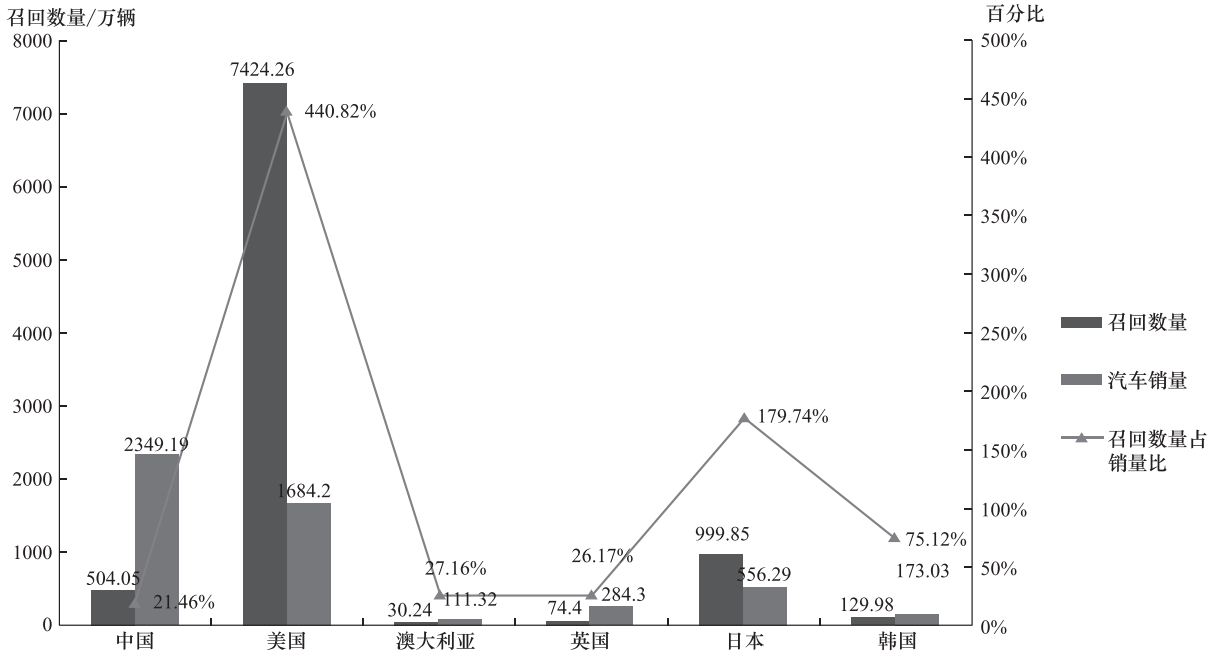

图 4-2　2014 年度国内外汽车召回数量及汽车销量比较

统计结果表明，召回数量占销量比最大的是美国，达 440.82%，其次是日本，达 179.74%。我国汽车召回数量占销量比位 24.16%，与发达国家相比召回力度明显不够。

4.4 中国、美国汽车产品主动召回情况比较

2014 年度，中国生产者主动召回 148 次，占总召回次数的 80%，受缺陷调查影响的召回 37 次，占总召回次数的 20%。

2014 年美国有 749 次召回是由汽车生产者主动发起的，占总召回次数的 83.04%，受缺陷调查影响的召回 153 次，占总召回次数的 16.96%。见表 4-3、表 4-4 和图 4-3、图 4-4。

表 4-3 2014 年度中国、美国主动召回、受缺陷调查影响召回次数情况

国 家	主动召回次数/次	占 比	受缺陷调查影响的召回次数/次	占 比
中国	148	80.00%	37	20.00%
美国	749	83.04%	153	16.96%

表 4-4 2014 年度中国、美国主动召回、受缺陷调查影响召回数量情况

国家	主动召回数量/万辆	主动召回占比	受缺陷调查影响的召回数量/万辆	受缺陷调查影响的召回占比
中国	175.05	34.73%	329	65.27%
美国	4698.45	63.29%	2725.81	36.71%

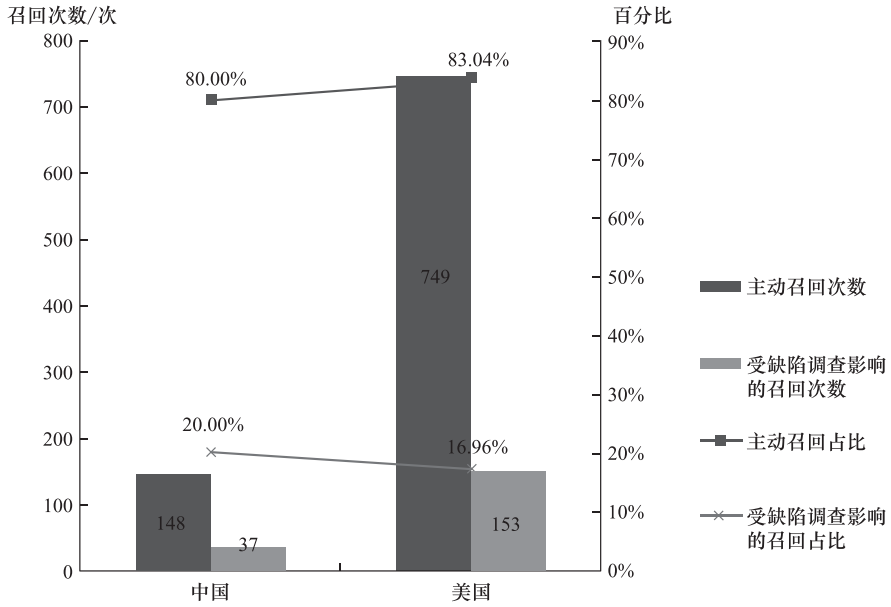

图 4-3 2014 年度中国、美国主动召回、受缺陷调查影响召回次数分布

统计结果表明，从召回次数上看，美国主动召回的比例明显高于受缺陷调查影响的召回比例，而中国受缺陷调查影响的召回比例却高于主动召回的比例，中国汽车产品生产者受缺陷调查影响的召回更为明显，一方面表明中国缺陷产品召回主管部门加大了缺陷调查力度和监管影响的地位，另一方面也说明中国的缺陷汽车召回还有较大的提升空间。

从召回数量上看，中、美两国受缺陷调查影响的召回数量较大，可见缺陷调查对于促使两国汽

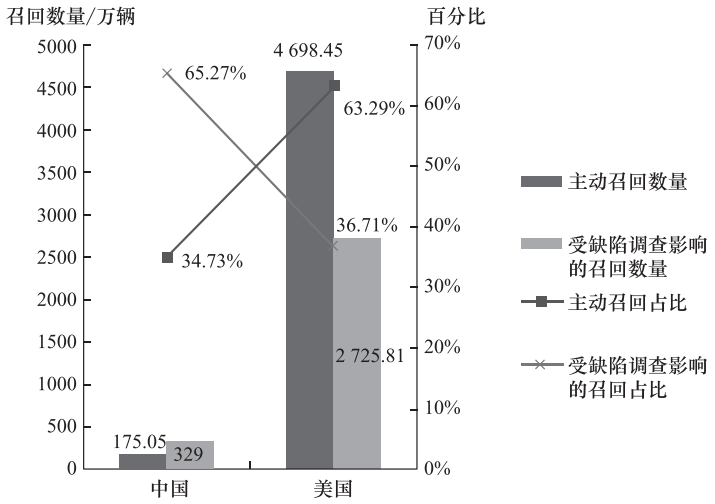

图 4-4　2014 年度中国、美国主动召回、受缺陷调查影响召回数量分布

车产品生产者实施主动召回都具有重要作用。美国缺陷调查引发的召回虽然次数上远远少于制造商的主动召回，但在数量上是可观的，表明政府在汽车召回中的调查和干预起到了越来越重要的作用。