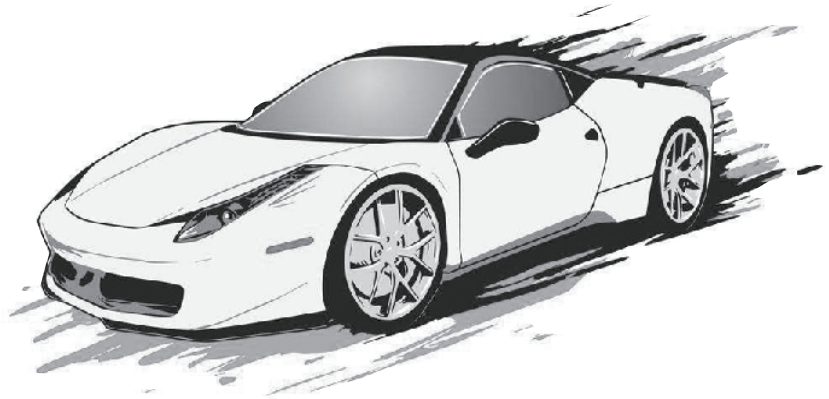




汽车召回不可怕 体验召回全流程

2018 年上半年，国家质检总局共发布汽车相关召回公告 95 个，涉及 40 余个汽车品牌，召回车辆 490 余万辆。召回就在身边。那么，遇到召回时，哪些要求是合理的，又有哪些主张是不被支持的？近日，记者造访某个汽车品牌 4S 店，陪着车友，体验召回整个流程。



汽车召回应平常心对待

在了解召回步骤之前，我们先了解关于汽车召回的小常识。首先汽车召回并不可怕。一辆汽车由数万个零部件组成，所有汽车严丝合缝到没有任何缺陷，那显然不现实，也不可能。汽车召回从 2004 年开始实施，任何车企都必须接受监督，对汽车主机厂严格加强产品质量管理和及时通报车辆质量问题发挥重要作用。

召回行动一般都是厂商主动实

施，主动召回是车企诚实品质的表现，是一种勇于负责的行为。当然，召回也有质检总局约谈之后进行，质检总局会收集消费者投诉并进行调查，并将调查结果反馈给汽车企业。

时至今日，大部分汽车企业都有数量不等的召回记录，包括许多国际知名品牌。召回并不是意味车辆不可靠，恰恰相反，召回是车企“负责任”的体现。

第一步：如何确定车辆需要召回

在购车时，4S 店都会要求车主留下联系方式，尤其是手机号。召回信息主要是通过短信来通知车主，假如某一天，你手机突然收到召回信息，不能全信，但也不能不信，最好电话咨询你购车的经销商，以获得确切的消息。

没有给 4S 店留手机号？那么，你就得多留心国家质检总局和海关总署定期发布的召回信息，一旦汽车企业进行备案召回，第一时间会有官方

消息向外进行发布。时刻关注不经常发生的信息，确实会是一个负担，更好的解决办法是下载权威的新闻 APP 软件，关注其中的汽车频道。

车主韦先生先是查阅了国家质检总局的召回信息，确定自己使用车辆在召回范围之内。之后，韦先生第一时间与购车所在地的 4S 店进行联系，确定真伪，并询问大致的维修时间。第三天，韦先生收到召回确认信息和联系方式。

第二步：召回一定得响应

2004 年发布并执行的《缺陷汽车产品召回管理条例》(以下简称“条例”)明确规定，汽车主机厂有责任和义务将发现的汽车缺陷，向国家质检总局进行备案，及时采取修正或者补充标识、修理、更换、退货等。

汽车用户是否需要响应召回？对此，《条例》没有相应的条款，进行规定和解释。所以，当被通知召回或了解到所拥有的车辆需要召回时，汽车用户可以选择响应召回，也可以选择不响应。有关部门汽车主机厂不能因为汽车用户不响应召回而推脱掉原本应该承担的责任，至少目前如此。以高田安全气囊为例，在美国，已经发生多起死亡事故，其中不乏车企发起召回而车主没有响应的案例，但车企仍然要承担相应的

赔偿。

韦先生车辆并没有遭遇此次召回的缺陷情况，即出现“机油液面异常升高”。某律师事务所律师陈智成告诉记者，消费者在购车的时候，等于与汽车主机厂签订协议。根据《合同法》对等原则，汽车主机厂对车辆质量负有责任。“汽车缺陷是在汽车生产过程中产生的，消费者在使用过程中出现问题，汽车主机厂不能因为曾经发起召回，而能免责”。换言之，假如此次不响应召回，将来再出现“机油液面异常升高”的现象，法理上仍可以要求汽车企业进行处理。只不过，本着“多一事不如少一事”的处事方法，韦先生选择响应召回，他表示，不愿意开着一辆有缺陷的车辆上路，“时间一长，心理会有阴影”。

第三步：维修需要多长时间

召回维修的程度与缺陷有关，有可能是简单修复，也有可能是复杂维修。在现场，记者被告知，“机油液面异常升高”的缺陷处理牵涉的部件比较多，包括车身和底盘，需要卸下发动机下护板、放掉冷却液、更换散热器下水管总成、更换机油、加注新冷却液、更换空调控制单元、升级 FI-ECU/TCU 等，保守估计需要 3.5 个小时。不过，维修技工是“轻车熟路”，从上举升机开始计算，2.5 个小时就完成所有工序。

当然，耗费的时间不是只有维修，还有联系、开车、登记、填单、等待。所有加起来，半天时间少不了。此次“机油液面异常升高”，涉及召回车辆比较多，但由于都是提前预约，排队现象并不严重。建议开回去维修的这一天不要再安排其他事情，事实上，也干不了其他大的事情——这也就不难理解，在对韦先生车辆进行维修同时，4S 店还赠送“500

元精品代金券”和“免费保养一次”。显然，这是补偿时间损失和工作耽误。

在现场看车辆维修不是一件愉快事，尤其维修的产生原因不是自己，而是生产制造过程中产生的。厦门车主颜女士告诉记者，去年，因为召回，她开车回去维修，在维修区发现，召回维修需要拆开中控台仪表盘，伤筋动骨，与其说是维修现场，不如说是像车祸现场。由于召回问题不影响使用（隔音棉更换），她决定不维修，直接开着车“落荒而逃”。

在车辆上工位维修之前，服务人员会给出一份详细的清单，并一一解释需要更换的零部件，再让车主签字确认。只有签字确认，才会开始动工。4S 店承担维修召回车辆的所有费用，包括涉及的汽车零配件和工时费。但对于车主送车、拿车以及维修期间的出行，是由车主自行承担。

【测试总结】

一起来算账：韦先生从开车到店到离开，耗时 3.5 小时。从驱车离开家门，再驾车到家门，耗时则增加到 5.5 小时。假如请半天假，上午返回维修，下午则正常上班，那么可以“节省”下两个小时的驱车时间。油费和过路费是韦先生自己承担，支出约 80 元。韦先生时薪约为 70 元，3.5 小时即为 210 元。韦先生获得 500 元的精品券和免

费保养一次，累加起来大约在 800 元左右，抵偿掉工资损失是绰绰有余的。但是，由于请假而耽搁的工作，还是要做的，“欠”的都是要还的。韦先生以及所有响应召回车主最大收获在于将车辆存在的缺陷处理掉，开车上路，无需提心吊胆。

愉悦心情对于驾车的重要性，要比什么都重要。

【温馨提醒】

1.行驶证和汽车三包手册

行驶证是用来证明这辆车是你的，不是其他人的；而汽车三包手册则是证明这辆车可以享受国家“三包”政策，用于登记召回工作——两者缺一不可。

2.代办也可但要带齐证件

响应召回，将车开回去维修，原则上得是车主本人，因为现场要签署维修确认书，接受车企针对这一缺陷给出的解决方案。代办手续略麻烦，代办人需要带齐所有证件，包括行驶证、汽车三包手册、车主本人的身份证明材料，代办人的身份证明材料以及一份手写的委托书。在与售后人员预约维修时间时，提前告知对方将由他人代办的事宜，让对方提前做好准备。

料，代办人的身份证明材料以及一份手写的委托书。在与售后人员预约维修时间时，提前告知对方将由他人代办的事宜，让对方提前做好准备。

3.通知车主是难题

召回范围追溯到十余年前生产的车辆，这是相当常见，而买辆二手车来代步也很普遍。汽车主机厂通常会登记和记录第一任车主的资料，留有电话。但当车辆再转手时，联系便中断。所以，没有收到召回短信，不代表你的车型就不需要，召回应该以官方公告为准。（据《广州日报》）