



汽车召回用户指南

(2025年) 3·15

国际消费者权益日特别版

国家市场监督管理总局质量发展局

国家市场监督管理总局缺陷产品召回技术中心

RECALLS

随着我国汽车产业的快速发展，汽车保有量已突破 3.5 亿辆，其安全问题受到社会各界的广泛关注。为保障消费者人身、财产安全，我国于 2004 年开始实施缺陷汽车产品召回制度，20 年来累计实施汽车召回 3000 余次，数量超过 1 亿辆，消除了大量安全隐患，保护了千千万万个家庭，促进了产业高质量发展。作为汽车用户，了解汽车召回知识，报告车辆可能存在的缺陷，配合生产者实施召回，对于确保行车安全、维护自身权益至关重要。

1 汽车召回基本知识

(一) 什么是缺陷？

缺陷是指由于设计、制造、标识等原因导致的在同一批次、型号或者类别的汽车产品中普遍存在的不符合保障人身、财产安全的国家标准、行业标准的情形或者其他危及人身、财产安全的不合理的危险。

(二) 什么是召回？

召回是指汽车生产者对其已售出的汽车产品免费采取措施消除缺陷的活动。生产者在召回过程中会及时发布产品缺陷信息，并免费采取补充标识、修理、更换、退货等措施消除缺陷。

(三) 常见的缺陷情形有哪些？

常见的缺陷情形如：行驶中发动机突然失去动力；刹车失灵；转向助力失效；关键部件断裂、脱落或与车辆分离导致车辆失控；轮胎鼓包、裂纹或开裂导致爆胎；电气或电路系统短路导致零部件过热起火；灯光功能丧失；安全气囊等约束系统失效和动力电池起火等。

■ 一般情况下, 如下故障通常不视为缺陷:

空调制冷制热不良
或音响系统效果不好

机油或燃油消耗过大

油漆质量或外观瑕疵

车身非结构件
或车身覆盖件锈蚀

一般的发动机噪声、震动或抖动

零部件的正常磨损等问题

这些故障不被视为缺陷的前提必须是不存在安全隐患。

2 如果认为车辆存在缺陷, 该怎么报告?

如果您的爱车出现了相关故障或异常, 认为存在缺陷, 建议及时进行拍照、录音或录像等记录保存, 并拨打生产者客户服务热线电话进行咨询, 尽快到生产者 4S 店、维修站等进行检修。

同时, 建议您把记录保存的故障现象等证据, 通过登录市场监管总局召回中心网站 www.samrdprc.org.cn、关注微信公众号 (SAMRDPRC), 必要时拨打投诉电话 010-59799616 进行缺陷线索报告。

您提交的产品缺陷信息对于汽车召回监管至关重要, 可能会成为引发缺陷调查的重要信息, 督促企业开展召回, 从而能够保护更多汽车用户的安全。

3 如何查询车辆是否在召回范围内?

(一) 市场监管总局召回中心官方渠道查询

您可登录市场监管总局召回中心网站 www.samrdprc.org.cn 或关注微信公众号 (SAMRDPRC) 通过页面下方的“召回查询”模块进行查询。查询前, 请准备好您的车辆识别代号 (VIN) 或车辆行驶证。

(二) 汽车生产者官方渠道查询

关注汽车生产者的官方网站、官方社交媒体账号，汽车生产者会在这些平台发布召回公告，及时更新召回车辆的具体型号、生产批次等信息。

(三) 汽车生产者主动通知与咨询

如果您的爱车在召回范围内，汽车生产者会通过挂号信、短信、电话、车机系统或APP推送等方式告知您相关缺陷情况，请注意查阅。

但由于转卖二手车、更换联系方式等原因，生产者召回信息可能无法触达到您。建议您主动通过座机或手机拨打生产者的客户服务热线电话进行咨询。

4 车辆在召回范围内, 该怎么办?

如果查询到您的爱车在召回范围内或收到生产者召回通知，建议及时联系生产者 4S 店、维修站或拨打生产者客户服务热线电话进行咨询，及时配合生产者消除缺陷。召回维修完成后，应注意索要维修记录，要求提供书面维修单据并注明维修具体事项，如更换零部件的名称、品牌、型号和费用等。

5 常见问题

(一) 召回收取费用

根据相关法规，汽车生产者必须免费为车主提供召回维修服务，包括更换缺陷零部件、软件升级等，不得收取任何费用。如您遇到召回收费的情况，请注意索要维修单据、收费单据和发票等证据，及时向生产者进行反映，并通过登录市场监管总局召回中心网站 www.samrdprc.org.cn、关注微信公众号（SAMRDPRC），必要时拨打投诉电话 010-59799616 进行报告。

(二) 错过生产者计划的召回实施时间

您收到召回通知后，应尽快配合生产者进行召回维修，以消除车辆缺陷。在生产者计划的召回实施时间之后，生产者仍有义务按照公布的召回措施消除汽车产品缺陷。只要在召回范围内，即使错过生产者计划的召回实施时间，您依然可以联系生产者进行召回维修。如果生产者拒绝，您可以通过登录市场监管总局召回中心网站 www.samrdprc.org.cn、关注微信公众号（SAMRDPRC），必要时拨打投诉电话 010-59799616 进行反映。

(三) 召回维修后仍未消除缺陷

如果您发现召回维修措施无法有效消除缺陷或召回实施后车辆出现其他故障等，您可通过登录市场监管总局召回中心网站 www.samrdprc.org.cn、关注微信公众号（SAMRDPRC），必要时拨打投诉电话 010-59799616 进行反映。

(四) 缺陷以外的质量问题

根据相关法规，汽车生产者召回缺陷汽车产品，不免除其依法承担的其他责任。如果您的爱车存在缺陷以外的质量问题，您可依据《民法典》《产品质量法》《消费者权益保护法》及其实施条例《家用汽车产品修理更换退货责任规定》等法律法规及合同约定，要求生产者和销售者承担修理、更换、退货、赔偿损失等相应的法律责任。

(五) 缺陷造成人身财产损害

因产品缺陷造成人身、财产损害的，《民法典》《产品质量法》《消费者权益保护法》及其实施条例等有关法律均明确规定消费者可向生产者或者销售者请求赔偿。如您因车辆缺陷受到人身财产损害，可通过协商、调解、仲裁或诉讼等途径来维护自己的合法权益。

汽车召回是确保行车安全、维护消费者合法权益的重要制度，守护安全需要大家的共同参与和努力。如果您的爱车在使用过程中出现相关故障，请及时向市场监管总局召回中心提交缺陷线索，希望您的每一次参与都将为消除车辆安全隐患和维护消费者合法权益提供重要信息。让我们携手共同守护安全、透明的汽车消费环境！



国家市场监督管理总局质量发展局

国家市场监督管理总局缺陷产品召回技术中心

微信公众号: SAMRDPRC
网 址: www.samrdprc.org.cn

邮 箱: qx-xsbg@samrdprc.org.cn
电 话: 010-59799616

