

历时一年多的调查，国家质检总局日前发布调查报告，新速腾断轴风波暂告一段落。然而——

# 汽车消费维权还在路上

本报记者 韩 霏

## 聚焦

9月11日，国家质检总局公布新速腾断轴问题调查结果，当日，大众方面发表声明，将采取四项补救措施。而记者调查发现，多数车主对补救措施并不满意。调查结果的公布让消费者长期以来的诉求得到了正面回应，或可被视为汽车消费维权的一个标志性胜利。但我国汽车召回制度已实施10年，汽车消费维权取得实质性落实和成效，仍有一段路要走。

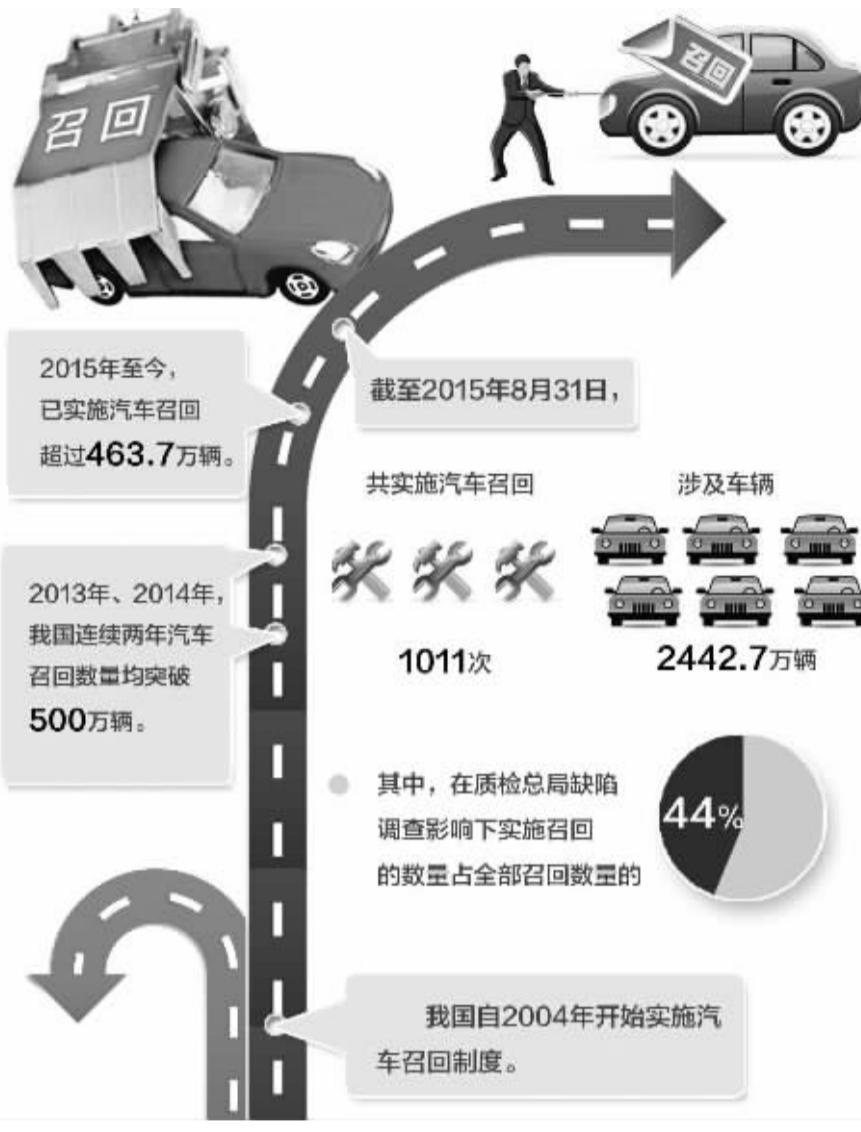
过去一年多时间里，一汽大众新速腾“断轴”问题一直受到公众关注，并引发车主维权争议，直到近日调查结果公布。

### 调查力度空前

自去年新速腾断轴事件出现后，国家质检总局分别于去年的8月14日和10月15日发布了《国家质检总局执法督查司对一汽大众新速腾后轴纵臂断裂问题启动缺陷调查》和《一汽大众汽车有限公司、大众汽车（中国）销售有限公司召回部分新速腾和甲壳虫汽车》。

在此后一年多的时间里，监管部门展开了力度空前的调查。70余名专家参与，期间共收集到车主投诉信息11586例，整理分析有效投诉信息4468例，短信抽样回访已实施召回车主3万余名，电话回访车主463名，现场勘查故障车辆22辆，收集分析未加装衬板故障案例457例、加装衬板后故障案例37例，组织专家和生产者进行技术交流21次。

在专家组的指导下，质检总局缺陷产品管理中心所属国家汽车产品缺陷工程分析实验室联合同济大学、北京航空航天大学、清华大学、国家汽车质量监督检验中心（北京）等国内知名院校、检测机构和科研机构共同开展了47项



143次缺陷工程分析试验。其中，大部分试验都是非标试验，国内没有先例，技术难度大，试验周期长。

### 调查时间最久

我国自2004年开始实施汽车召回制度，至今已有10余个年头，截至2015年8月31日，我国共实施汽车召回1011次，涉及车辆2442.7万辆。其中，在质检总局缺陷调查影响下实施召回的数量占全部召回数量的44%。2013年、2014年，连续两年汽车召回数量均突破500万辆，其中受质检总局调查影响召回的占比超过60%。2015年至今，已实施汽车召回超过463.7万辆。从近两年情况来看，平均每两天就会实施一次召回活动。

《缺陷汽车产品召回管理条例》明确规定，汽车召回的主体责任在企业，从国际上的情况来看，多数是企业主动召回。实施召回的企业既包括各大国际知名汽车制造商，也包括近年来发展迅

速的国内自主品牌制造商，同时还有部分客车、校车和货车制造商，召回的汽车产品覆盖了大部分主流品牌和车型。如今，用召回的方式处置后市场产品质量安全问题、维护消费者汽车消费安全已成为汽车生产企业的通行做法，汽车召回也已经从10年前的新鲜事物逐渐发展为汽车行业和消费维权的常态化活动。

质检总局有关负责人表示，这次缺陷调查有三个特点：一是影响大，社会各界高度关注；二是调查时间长，投入的人力物力最多；三是调查难度大，技术复杂度高。

对于为什么调查这么久才出结果，质检总局有关负责人答复，汽车缺陷调查工作由于技术难度高、影响面广，一般会经历缺陷信息收集、案例分析、现场勘查、专家会商、缺陷工程试验、技术评估等多个阶段，按工作程序逐步开展，国内外均如此，而调查周期的长短往往取决于具体问题的复杂程度和客观条件。此次调查，一是缺陷调查的技术

性强。“断轴”故障看起来似乎很简单，但要形成客观、科学的缺陷调查结果，同时又要评估生产者的召回措施有效性，技术性强，调查难度大。悬架部件断裂原因分析涉及到汽车底盘的结构设计、制造工艺、整车和零部件试验、材料以及失效分析等多个领域，技术复杂度非常高。二是缺陷调查的工作量大。调查期间，质检总局缺陷产品管理中心整理分析投诉信息，对召回车主进行回访；组织专家赴各地现场勘查车辆；收集分析故障案例；组织召开专家技术交流会；开展缺陷工程分析试验，方案设计和评估、工装设计和加工、试验准备、试验实施、试验结果分析等内容都需要时间，而且为保证调查的科学性，每项试验都需要重复多次，工作量很大。

### 明晰监管责任

在此次公布的调查结果中，国家质检总局明确了装配耦合杆式后轴的新速腾汽车存在纵臂断裂缺陷，并指出了加装的金属衬板警示音在一些路况不能有效起到警示作用，但也认可了加装金属衬板可以提高后轴纵臂抗变形能力的召回措施。这一点体现出作为政府监管部门，既要保护消费者利益，也需维护企业的正当权益的出发点和准确定位，受到业内人士的肯定。

事实上，在缺陷汽车召回过程中，需要明确几个问题，即：企业的责任是什么？政府部门的职责是什么？车主的义务是什么？

根据《缺陷汽车产品召回管理条例》，生产企业是缺陷汽车产品召回的责任主体，应当承担召回计划的制定、备案、信息发布和车主通知等主体责任，应当对召回计划的相关内容，包括缺陷原因判断、召回范围准确性和召回措施有效性等负责，并负责采取有效的召回措施消除汽车产品存在的缺陷。

同时，《条例》规定质检总局是汽车召回工作的监管部门，承担收集缺陷信息、组织缺陷调查、开展召回过程监督和效果评估、公布相关信息等职责。

对于社会公众普遍关注的质检总局是否批准了大众公司加装衬板的召回计划的问题，《条例》没有赋予质检部门审查和批准生产企业备案召回计划的职责，质检总局公布的所有召回信息均为生产企业备案信息。从国际通行做法看，欧、美、日、韩等召回制度较健全的国家和地区对生产者提交的召回计划也是采用备案制度，并在生产者正式实施召回后加强监管。

根据《条例》规定，车主应当配合生产者实施召回。

## 现场

农忙时节，地无闲人，眼下的内蒙古鄂伦春旗广大农猎民忙完农活就开始收拾庭院、拆除旧房、平整场地，为自家的幸福生活劳动着。“以前的土坯房夏天漏雨，冬天透风，没钱盖房子只能对付着住！如今，实施‘十个全覆盖’工程，政府出资为我们建新房，我们也有‘幸福指数’啦！”在刚建成的40平方米砖瓦房前，该旗大杨树镇振兴村徐家友高兴地对记者说。

鄂伦春旗“十个全覆盖”工程涉及82个行政村，一个嘎仙沟经营林场，计划用3年时间全面改善18370户、62432位农猎民的生活。自工程实施以来，该旗成立了领导小组、工作机构和11个专项推进组。

今年，该旗为把这项重大的民生工程、民心工程办实、办好，投入2.47亿元资金，在国省干道沿线的36个村和1个林场重点推进，完成3年任务量的45%，全力打造2个市级示范村和7个旗级示范村。截至目前，新建危房改造已开工826户；已完工6眼机电井，6座管理房，安装水处理设备2824套；街巷硬化56.6公里；新建10kV通电工程线路2.5公里，风光互补工程完成6户；540套户户通设备待发；新建的3所幼儿园和1所小学教学楼已开工；标准化卫生室已开工22所；53所活动室设备发放完毕；升级改造25家便民连锁超市；612人高龄津贴陆续发放……

此外，新一轮针对危房改造工程和街巷硬化的“十个全覆盖大攻坚”行动在国省干道沿线的20个村集中展开，20个工作队千余名党员干部驻村与百姓同吃同住同劳动。各驻村工作队通过召开村民大会集中开展政策宣传发动，转变农猎民思想观念。各成员单位发挥各自优势入户调查摸底，促膝交流消除群众思想顾虑，让群众吃下“定心丸”，拿出具体措施面对面解决农猎民生产生活中的实际困难。

谈起驻村工作队，徐家友心里充满了感激：“我家劳动力少，伺候百亩地只能靠我一个人。联系单位的干部来了后，不仅送政策、送服务，协调贷款帮助我家解决生产生活中遇到的难题，还帮着夹杖子、干农活。说心里话，真不知道怎么去感谢他们……”

在“十个全覆盖”工程推进中，鄂伦春旗上下一心，把钱用在刀刃上为民办实事，让农猎民竖起了大拇指。

## 「十个全覆盖」为民办实事

本报记者 罗霄 通讯员 侯玉鹏

## 片场

### 景区发展快 农民钱袋鼓

近年来，河北省保定市涞水县野三坡旅游风景区利用当地独特的旅游资源，将旅游业打造成拉动农民致富增收的“聚宝盆”。目前，农家游辐射7个乡镇、90个村，受益人口近10万人，带动3万人脱贫，成为河北省规模最大的农家游产业集群。截至今年8月底，景区累计接待游客315万人次，实现门票收入1.1亿元，旅游总收入10.8亿元，同比增长20%，旅游业受益人口占全县总人口的1/3。

言午 张英涛摄



村民陈润池带领游客在自家采摘园采摘水果。



村民马术平在修剪马鬃。他们经营的跑马场，每个旅游旺季可收入3万余元。



游客在景区进行漂流体验。

河南周口：

## 为百姓建设温馨家园

本报记者 王伟 通讯员 李守伟

社区干部和辖区志愿者组成，主要针对社区困难群众进行义务帮扶，并且随叫随到，进行一站式服务。

“社区是党委、政府与群众联系沟通的桥梁和纽带，零距离接触群众，切实为群众办实事，不仅是干部作风转变的需要，也是广大人民群众的期盼。”川汇区区委书记郭志刚说。

川汇区在机关党员干部中开展了“党员进社区，圆梦微心愿”活动，党政机关认领实事，社会各界认领困难户，社区党组织发放心愿卡5000余张，党员干部认领并兑现2745个，修路、建厕、

清理垃圾、帮扶困难户等好事实事让群众感受到社区大家庭的温暖。倡导志愿者与生活不能自理、无人照顾的空巢老人结成“金拐杖”一对一帮扶对子，开展“我是党员我来帮”“民生代办员”等志愿服务，让群众受益匪浅。

“庆丰社区有11间办公用房，500多平方米，入驻有计生、卫生、劳保、司法等部门，凡是涉及社区群众劳保、计生卫生等方面的事，不出社区就能办理。”提到社区现在的办公环境，人和办事处庆丰社区主任王月霞喜形于色。川汇区还对社区环境进行了绿化和

美化，规划建设了两小市场、环保公厕、体育健身场所等，方便了群众生产生活。文昌社区原来狭窄的小土路用脏、乱、差来形容一点也不为过，这里的居民堵心了好长时间。如今，小窄路修成了水泥路，臭水沟装上了污水管，垃圾堆变成了健身场，还装上了路灯，美化了环境。

让社区群众高兴的还有精神世界的变化。社区滨河公园里有一个亭子，这个亭子本来没有名字，7年前社区退休老师赵其盈和其他老人开始在这里唱红歌，风雨不辍，于是这个亭子就成了“红歌亭”，如今成员已经发展到30多人。每天早上7时左右，唱歌的、听歌的，大家一起一边唱一边跳舞，仿佛又回到了年轻时代。在社区，广场文化活动、百姓宣讲直通车或歌或舞，或乐或教，让群众乐此不疲；文化长廊、德育长廊图文并茂，深入浅出，让十八大精神、社会主义核心价值观深入人心。

的活动认识了，原来认识的邻居现在感情更加深厚，“远亲不如近邻，这是我们社区自己的节日”。

“邻居好，赛珍宝”。据了解，为进一步弘扬传承中华民族优秀传统文化，在市场经济条件下营造邻里之间团结互助、文明和谐的浓厚氛围，打造精神文明建设的新名片，从2006年开始，山东省济宁市任城区连续举办了十届“运河之都邻居节”。邻居节以“大邻里”理念为引导，以“和睦共处”新型邻里关系为核心，每一届邻居节都精心设计、特色鲜明，各街道（镇）、社区（村）围绕“服务群众、美化家园、邻里相识、邻里相知、邻里相助、和谐共建”组织开展丰富多彩的活动。10年来，随着邻居节的举办，居民文明素质、文明城市建设水平和群众幸福指数不断提高，邻居节已经成为济宁城市建设的一道亮丽风景线。

山东济宁：

## “文明百家宴”开席啦

本报记者 欧阳优

“今天大家高兴不高兴？幸福不幸福？茄子！”在山东省济宁市阜桥街道菜市社区的小广场上，居民们喜气洋洋地聚在一起，随着“咔嚓”一声，一张洋溢着邻居们热情笑脸的“全家福”定格在镜头里。

9月19日，山东省济宁市任城区第10届“运河之都邻居节”拉开帷幕，在为期一周的“邻居节”中，任城区15个街道、镇共计300多项邻里活动热闹展开。精彩纷呈的开幕表演、妙趣横生的社区运动会、邻里和谐的“厨艺大比

拼”、“好媳妇、好婆婆”评选、寻老邻居叙旧情、邻里结伴游……一系列居民群众自己组织、自发参与的精彩活动，构建了一幅幅社区和谐美景图。

走进阜桥街道菜市社区，记者正赶上社区里的“文明百家宴”开席。在绿植掩映的小广场上，几十张圆桌排放整齐，香气四溢的瓦块鱼、热气腾腾的红烧排骨、清香可口的炒土豆丝……一道道色香味俱全的家常菜陆续端上宴席。旁边的货架上，几位大妈正手脚麻利地包着饺子，宴席上围坐着社区里的老邻