

中华人民共和国国家标准

GB/T XXXX-XXXX

汽车产品召回 生产者指南

Motor vehicle product recall-Guidelines for manufacturers

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

××××-××-××发布

××××-××-××实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会

发布

目 次

前言..... II

引言..... III

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 原则..... 3

 4.1 基本原则..... 3

 4.2 工作机制..... 4

 4.3 基本流程..... 4

5 一般要求..... 5

 5.1 组织机构要求..... 5

 5.2 基本能力要求..... 5

 5.3 外部相关方协同要求..... 6

 5.4 文件与记录要求..... 7

 5.5 培训要求..... 7

6 缺陷分析评估与召回决定..... 7

 6.1 信息收集与分析..... 7

 6.2 疑似缺陷问题识别..... 8

 6.3 调查分析与评估..... 8

 6.4 召回决定..... 10

 6.5 受调查影响的决策过程..... 10

7 生产者召回实施过程..... 11

 7.1 召回计划制定..... 11

 7.2 召回维修用零部件准备..... 12

 7.3 召回计划报告..... 13

 7.4 召回信息通知..... 13

 7.5 召回实施过程管理..... 13

 7.6 召回效果评估..... 15

 7.7 回收缺陷零部件处置..... 15

8 缺陷预防与质量改进..... 15

 8.1 缺陷预防..... 15

 8.2 质量改进..... 16

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国产品缺陷与安全管理标准化技术委员会（SAC/TC463）提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

引 言

《汽车产品召回 生产者指南》是我国缺陷汽车产品召回管理标准的重要组成部分，主体内容涵盖缺陷分析评估与召回决定、生产者召回实施过程、缺陷预防与质量改进，本指南可以作为生产者开展缺陷汽车产品召回全流程管理的重要参考依据。

汽车产品召回 生产者指南

1 范围

本文件规定了汽车产品生产者开展召回相关工作的原则与一般要求，适用于汽车产品生产者开展缺陷分析评估与召回决定、召回计划报告与召回实施、缺陷预防和质量改进等。

本文件适用于汽车产品生产者，相关零部件生产者和经营者可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 34402 汽车产品安全 风险评估与风险控制指南

GB/T 39603 缺陷汽车产品召回效果评估指南

GB/T 39061 汽车产品召回编号规则与编号应用

GB/T 39892 汽车产品缺陷线索报告及处理规范

GB/T 40914 汽车产品召回 预警规则

GB/T 43387 产品召回 术语

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

生产者 producers

指在中国境内依法设立的生产汽车产品并以其名义颁发产品合格证的法人或其他组织，以及从中国境外进口汽车产品到中国境内销售的企业或境外企业在中国境内授权的机构。

[来源：《缺陷汽车产品召回管理条例》第八条]

3.2

零部件生产者 component manufacturer

生产或提供零件、部件、软件、系统、算法的自然人、法人和其他组织。

[来源：GB/T43387-2023，4.2]

3.3

经营者 operator

从事产品生产、经营或者提供服务的自然人、法人和其他组织。

[来源：GB/T43387-2023，4.3]

3.4

产品召回技术机构 technical agency of product recall

根据召回主管部门要求，承担产品召回过程中具体技术工作的单位，本标准中简称技术机构。

[来源：GB/T43387-2023，4.6]

3.5

生产者召回管理组织 producer recall management organization

生产者内部为开展召回工作建立的，由召回决定人员、召回联络人员、召回实施推进人员等构成的组织（可为专设组织或非专设组织）。

3.6

市场处置 market disposition

生产者对已销售的具有批次性质量问题的汽车产品进行纠正或预防处置的活动。存在缺陷的应按照法规实施召回，其他质量问题由生产者自主处置。

3.7

风险评估 risk assessment

确定危险事件或情形的严重性与发生可能性的综合水平等级的过程。

[来源：GB/T34402-2017，2.5]

3.8

缺陷 defect

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。

[来源：GB/T43387-2023，3.1，有修改]

3.9

排放危害 emission hazard

因设计、生产缺陷或者不符合规定的环境保护耐久性要求，致使同一批次、型号或者类别的机动车中普遍存在的不符合大气污染物排放国家标准的情形或其他不合理排放大气污染物的情形。在本标准中，缺陷和排放危害统称为缺陷。

[来源：GB/T43387-2023，3.2]

3.10

召回 recall

生产者发现产品存在缺陷后，向召回主管部门报告，将缺陷信息及时有效通知消费者，并按计划对存在缺陷的产品采取措施，消除缺陷或降低安全风险的活动。

[来源：GB/T43387-2023，3.3，有修改]

3.11

召回决定 recall decision

生产者是否为是否实施召回做出判断的行为。

[来源：GB/T43387-2023，5.19]

3.12

召回计划 recall plan

生产者针对即将开展的召回活动制定的具体实施方案。

[来源：GB/T43387-2023，5.20]

3.13

召回计划报告 recall plan submission

生产者针对召回活动，向召回主管部门提交召回计划的行为。

[来源：GB/T43387-2023，5.21]

3.14

计划召回完成率 planned recall completion rate

预计实施召回措施的产品数量占受该召回影响的产数量的百分比。

[来源：GB/T43387-2023，6.65]

3.15

实际召回完成率 actual recall completion rate

已实施召回措施的产品数量占受该召回影响的产品数量的百分比。

[来源：GB/T43387-2023，6.6]

3.16

缺陷预防 defect prevention

在产品的设计、制造等环节，对可能出现的缺陷问题采取的防范措施。

4 原则

4.1 基本原则

生产者开展缺陷汽车产品召回工作，应至少遵循以下基本原则：

- 合规性原则：遵守汽车产品召回相关法律、法规和标准的要求。
- 时效性原则：积极开展调查分析与评估，认为存在缺陷时应及时实施召回。
- 独立性原则：召回决定应基于技术分析和风险评估结论作出，避免其它非技术因素影响。
- 协调性原则：有效统筹协调内部、外部资源，形成汽车产品召回管理体系与文化。

4.2 工作机制

生产者开展缺陷汽车产品召回工作，应至少建立以下工作机制：

- 召回管理组织工作机制；
- 零部件生产者、软件生产者、经营者等外部相关方协同工作机制；
- 产品设计安全性相关文件保存、记录管理工作机制；
- 整车、关键零部件及软件追溯机制；
- 缺陷分析评估与召回决定工作机制；
- 召回实施过程管理工作机制；
- 缺陷预防与质量改进工作机制。

4.3 基本流程

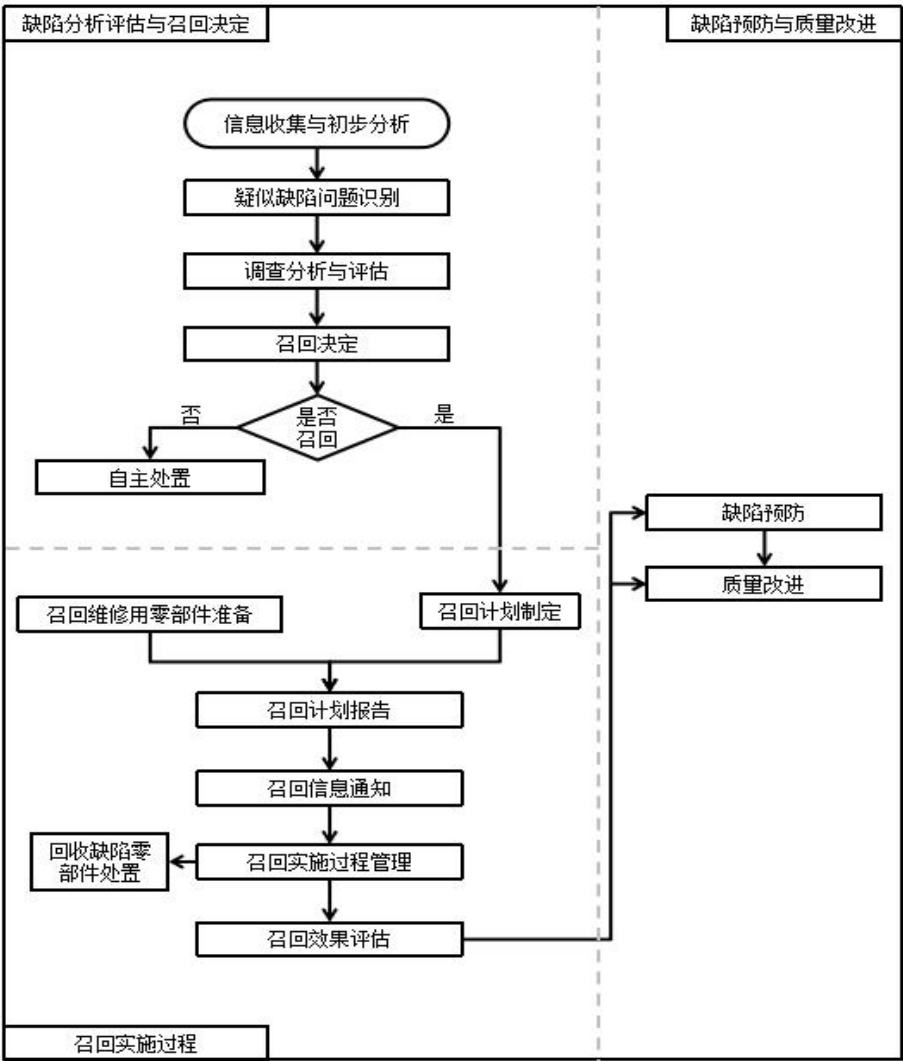


图1 基本流程

生产者汽车产品召回管理基本流程包括缺陷分析评估与召回决定、生产者召回实施过程及缺陷预防与质量改进三大部分。其中缺陷分析评估与召回决定包括：信息收集与分析、疑似缺陷问题识别、调查分析与评估以及召回决定；生产者召回实施过程包括：召回计划制定、召回维修零部件准备、召回计划报告、召回信息通知、召回实施过程管理、召回效果评估以及回收缺陷零部件处置；最后，持续开展缺陷预防与质量改进。

5 一般要求

缺陷汽车产品召回管理是产品质量安全管理体系的关键要素，生产者应建立汽车产品召回管理体系，确保召回管理获得支持和持续改进的资源。汽车产品召回管理体系要求应至少包括以下方面。

5.1 组织机构要求

生产者应建立召回管理组织，可为专设组织或非专设组织，由召回决定人员、召回联络人员、召回实施推进人员等组成。必要时，可寻求外部资源支持。

组织职责包括但不限于：

- 负责识别召回相关法律、法规和标准，监测和评估影响缺陷汽车产品召回实施的各种外部和内部因素，并建立内部日常信息备案、召回实施规范及流程；

- 负责内部资源、外部资源的协调与培训组织，形成汽车产品召回管理体系与文化；

- 负责信息收集、调查分析和处置；

- 负责组织风险分析、召回决定，制定召回计划，报告召回计划、组织召回实施和过程管理；

- 负责与召回主管部门和技术机构沟通；

- 负责对产品缺陷预防和质量改进提出建议；

- 协同配合重大质量事件的应急响应；

- 负责设立召回联络人员，经生产者授权，负责与召回主管部门和技术机构进行联络。召回联络人员应在缺陷汽车产品召回信息管理系统中备案，变更时应及时更新。

5.2 基本能力要求

- 信息收集与分析能力

生产者应建立涵盖内部测试分析、投诉、维修、索赔、事故、舆情等产品信息收集机制，建立面向法规标准符合性、安全性的信息分析机制，进行疑似缺陷问题识别分析。

- 技术分析与评估能力

生产者应具备缺陷评估能力，依据缺陷评估判定准则，分析识别导致故障的原因、故障后果及其发生的可能性，评估是否构成缺陷。

- 备件保障能力

生产者应具备消除缺陷所需要备件的综合保障能力。

- 召回决定能力

生产者应建立生产者召回管理组织，该组织依据调查分析技术结论进行召回决定。

——召回实施与管理能力

生产者应建立召回管理组织和相关流程，确保召回的有效实施。

——财务保障能力

生产者应建立必要的风险准备金或其他制度，确保召回活动的启动和实施。

——法务支持能力

生产者应具备识别召回活动中的法律风险，协调处理与召回活动相关的法律纠纷的能力，确保遵守法律的要求。

——舆情监控与应急管理能力

生产者应建立舆情监控与应急管理体制，实施特定阶段的舆情监控。对严重影响生产者声誉或造成重大经济损失的实施应急处置，减轻或消除影响。

——公共关系支持能力

生产者应具备与召回主管部门、技术机构、新闻媒体和社会公众有效沟通的能力，制定沟通策略，及时共享信息，积极回应社会关切，获得相关方的理解和支持。

5.3 外部相关方协同要求

5.3.1 零部件或软件生产者

生产者在与零部件或软件生产者签订的相关协议中应明确零部件生产者在缺陷产品召回中的责任和义务，至少包括：

——履行《缺陷汽车产品召回管理条例》和《缺陷汽车产品召回管理条例实施办法》规定的相关义务，建立与生产者相适应的召回管理流程；

——建立符合生产者要求的零部件或软件产品追溯体系，确保产品可追溯；

——开展市场风险信息的收集与分析，将发现的风险信息及时传递给生产者；

——配合生产者开展缺陷调查分析和召回活动实施；

——承担其责任范围内的召回损失；

——向召回主管部门和技术机构报告缺陷；

——向其他涉及企业进行信息传递。

5.3.2 经营者

生产者在与经营者签订的相关协议中应明确经营者在缺陷产品召回中的责任和义务，至少包括：

——履行《缺陷汽车产品召回管理条例》、《缺陷汽车产品召回管理条例实施办法》和《机动车排放召回管理规定》规定的相关义务，建立与生产者相适应的召回管理流程；

——记录并保存其经营的汽车产品型号、规格、车辆识别代号、数量、购买者信息、维修、召回等信息，并将信息传递给生产者；

——收集市场风险信息，并及时传递给生产者；

——配合生产者开展缺陷调查分析、召回维修方案培训、召回通知、召回活动实施和缺陷零部件处置；

——承担因其召回处置不当产生的后果。

5.4 文件与记录要求

生产者应建立与召回相关的文件与记录，文件与记录的管理与保存周期应符合法规和生产者内部规程的要求。文件与记录包括但不限于：

- 缺陷汽车产品召回相关的法律法规、标准及相关文件；
- 召回管理程序文件；
- 培训、评估和授权记录；
- 消费者投诉、索赔、事故和-product安全事件记录；
- 风险评估报告；
- 召回决定及决定形成过程记录；
- 法规要求的召回计划报告文件；
- 召回通知、实施过程与召回效果评估记录；
- 产品改进记录。

5.5 培训要求

生产者应对召回管理人员、召回联络人员、召回实施推进人员、生产者管理层、经营者、零部件生产者、软件生产者等与召回相关的人员进行针对性培训。召回管理人员、召回联络人员、召回实施推进人员应经培训合格后才可被生产者授权。培训内容至少包括：

- 缺陷汽车产品召回相关的法律法规、标准及相关文件；
- 生产者内部的缺陷汽车产品召回管理体系和规程；
- 缺陷预防和质量提升的相关措施和方法。

6 缺陷分析评估与召回决定

生产者开展缺陷分析评估与召回决定应遵循合法合规、客观及时、降低风险的原则，主要过程包括信息收集与分析、疑似缺陷问题识别、调查分析与评估以及召回决定。

6.1 信息收集与分析

生产者应建立信息收集与分析工作机制，必要时建立相应的信息系统。信息收集与分析可定期或不定期进行，针对不同类型的信息建立不同的响应机制，为疑似缺陷问题识别提供信息基础。生产者召回管理组织在进行信息收集与分析时应留存记录。

6.1.1 信息收集

生产者收集的信息应至少包括表 1 中规定的内容：

表1 信息来源和具体内容

信息来源	具体内容
市场信息	消费者索赔和维修信息
	服务热线、投诉信息和车辆远程报警信息
	舆情监测信息
	事故类信息
	国内外同类车型召回信息
生产者内部信息	设计、试验过程中发现的安全风险、排放危害信息
	制造过程中发现的安全风险、排放危害信息
	仓储、流通过程中发现的安全风险、排放危害信息
零部件或软件生产者报告信息	零部件或软件设计、试验过程中发现的安全风险、排放危害信息
	零部件故障问题原因分析及改进升级信息
	零部件产品的召回信息
	零部件制造过程中发现的安全风险、排放危害信息
	零部件仓储、流通过程中发现的安全风险、排放危害信息
	同一零部件的安全风险、排放危害信息
监管信息	监管机构通报的投诉、举报、信访和诉讼等信息
	监管机构要求生产者信息核实、调查分析相关信息
	监管机构要求生产者日常报告的火灾和事故等信息
	其它监管信息（含认证、监督抽查、生产一致性、违规、排放等）

6.1.2 信息分析

生产者应对收集的信息进行汇总分析并提取共性问题，分析内容包括：故障现象、故障后果、故障率、故障发生数量、车辆生产时间、故障发生时间、故障发生时车辆行驶里程、故障发生时车辆使用年限、故障发生地域分布、故障零部件维修更换、消费者抱怨与投诉等。

6.2 疑似缺陷问题识别

生产者召回管理组织基于信息分析提取的共性问题，综合设计、制造、试验以及追溯信息进行疑似缺陷问题识别，从故障发生的可能性、故障严重度等维度进行初步判断。

6.3 调查分析与评估

生产者召回管理组织根据识别出的疑似缺陷问题确定调查分析责任部门，同时对调查分析过程进行监控与督促，并对调查过程与分析结果的真实性、客观性、准确性进行评估。调查分析可采取现场调查、软件仿真、试验验证、理论论证等方式进行。必要时，可委托外部机构提供技术支撑。

6.3.1 调查分析与评估工作程序

- 生产者应建立调查分析与评估工作程序，工作程序至少包括以下内容：
- 明确调查分析人员或组织，确定调查分析需要的技术资源；
 - 开展故障原因分析，包括设计、制造、标识等方面原因；
 - 开展故障风险分析，重点考虑故障引发的事故或伤害场景；
 - 开展故障分析与复现，必要时开展试验验证或现场调查；
 - 预测故障发生的概率，以及追溯可能涉及的零部件批次和车辆范围；
 - 根据故障原因和车辆范围制定对策并对其在多个环节的有效性进行验证，包括设计、制造、售后等环节；
 - 形成初步调查分析报告，报告应包括调查分析过程、方法、风险评估意见、分析结论以及对策等；
 - 生产者召回管理组织对初步调查分析报告进行评估，如评估不通过，则重新开展调查分析；
 - 生产者召回管理组织对调查分析与评估过程进行记录，并进行保存。

6.3.2 调查分析与评估的方法与内容

调查分析与评估过程可选择适宜、有效的分析方法和工具，提高分析的准确性和效率，具体方法与内容可参照表 2：

表2 调查分析与评估方法

序号	过程	调查分析方法	预期目标
1	信息深度分析	针对故障描述、故障严重程度、故障率、故障发生数量、车辆生产时间、故障发生时间、故障发生时车辆行驶里程、故障发生时车辆使用年限、故障发生地域分布、故障零部件维修更换、消费者抱怨与投诉、舆情等进行多维度分析。	为后续原因分析和故障复现提供信息基础。
2	故障分析与复现	故障件回收、故障件拆解分析、与非故障件比对分析、台架测试、实车测试等方法。	复现故障，并对可能的危险情形和事件进行确认。
3	故障根本原因分析	调查整车和零部件或软件设计、试验、生产和流通过程中的变化点、变更点，包括人、机、料、法、环五个方面。基于三现原则（现场、现物、现实），采用故障树分析（FTA）、潜在失效模式和后果分析（FMEA）、正交试验等质量控制（QC）工具分析设计、试验、制造等环节存在的问题。	找到故障的根本原因，并对危险情形和事件的严重程度进行评估。
4	故障发生率预测	采用统计学方法中的预测分析模型（如威布尔（Weibull）分布预测模型、正态分布方法等）、工程分析方法、定量分析法或定性分析法等，预测汽车产品在其使用寿命周期内发生危险事件或情形的概率。	准确预测故障发生概率，为风险评估奠定基础。
5	范围追溯	基于故障根本原因，从软件版本、原材料、零部件、整车等角度进行追溯。在无法进行精确追溯时，对可能涉及的范围进行合理扩大。除对已销售车辆进行追溯以外，还需追溯涉及运输途中或库存的车辆。	确定故障涉及的车辆及零部件准确范围。

序号	过程	调查分析方法	预期目标
6	风险评估	根据 GB/T34402《汽车产品安全 风险评估与风险控制指南》等技术标准或规范对故障进行风险评估。	确定故障的综合风险水平等级。
7	制定对策	根据故障根本原因和涉及的车辆范围，在设计、制造、销售、售后等环节制定对策，并制定详细的对策实施计划。	防止故障问题扩大，及时减少人身财产损失。

6.4 召回决定

生产者召回管理组织根据调查分析结果进行召回决定，并形成记录。

——认定产品存在缺陷的，生产者应根据相应的法律法规实施召回，消除车辆安全隐患或排放危害；

——认定产品不存在缺陷的，生产者可采用技术服务活动等方式进行自主处置，并根据相应的法律法规进行信息备案。

召回决定时可能存在部分信息缺失或暂时无法获取的情况，但应至少明确以下内容：

- 车辆范围及对象车辆清单；
- 潜在缺陷描述（缺陷产生的原因、事故案例等）；
- 严重性和可能性；
- 风险评估过程及结论；
- 消费者应急处置措施。

若相关信息仍存在无法获取的情况，可与召回主管部门和技术机构定向沟通。

在召回决定时，其他需要确定的内容：

- 召回措施及其有效性验证报告（在保证有效消除缺陷的前提下，可考虑维修的可操作性、便利性以及经济性，制定市场车辆维修作业方法）；
- 零部件、软件的准备方案、日程；
- 维修作业指导书和作业时间；
- 召回处置目标、计划和实施日程；
- 召回处置费用预算等。

6.5 受调查影响的决策过程

生产者收到召回主管部门调查函时，生产者召回管理组织应立即组织内部相关部门按照调查函的要求开展核实、调查分析、风险评估等，并在规定期限内如实报告调查分析结果。

6.5.1 接收调查函件

召回联络人接收到召回主管部门调查函时，应立即向生产者召回管理组织报告，并向相关方通报信息。必要时，召回联络人可与召回主管部门和技术机构沟通，进一步明确需要提交的材料以及调查内容。

6.5.2 开展核实、调查与分析

生产者召回管理组织开展核实、调查与分析，应至少做到：

- 组织相关方开展核实工作；
- 组织相关方确定调查与分析内容及工作计划；
- 按计划开展调查与分析工作并形成内部调查与评估报告；
- 组织对调查分析结果进行审核确认；

6.5.3 回复

生产者召回管理组织负责对调查分析结果进行确认，并向召回主管部门和技术机构回复，应至少做到：

- 按照调查函要求的时间回复材料，并对回复材料的完整性、真实性、准确性进行确认；
- 回复的调查分析结果中应说明分析过程、方法、风险评估意见以及分析结论及其它调查要求；
- 对回复的内容持续跟踪，对于召回主管部门和技术机构追加的调查要求，及时开展相关工作并补充提交说明材料。

6.5.4 技术验证与交流

生产者召回管理组织负责同技术机构进行技术交流，满足调查、说明、听证等阶段的要求，应至少做到：

- 根据技术机构的要求组织生产者相关部门进行技术交流；
- 根据技术机构的要求组织生产者相关部门进行技术检测或者鉴定；
- 收到召回主管部门召回通知时，组织相关部门进行确认是否实施召回，如实施召回，立即与召回主管部门和技术机构确认并进行召回计划报告；认为不存在缺陷的，可以自收到通知之日起 15 个工作日内向召回主管部门提出异议，并提供证明材料；
- 收到召回主管部门责令召回通知时，按照责令召回要求及时配合调查，并组织相关资源实施召回；
- 与缺陷有关的零部件或软件生产者应当配合调查，提供调查需要的相关资料。召回管理组织协调相关零部件或软件生产者配合调查工作。

6.5.5 受调查影响的召回决定

经调查认为汽车产品存在缺陷的，应作出召回决定，并及时向召回主管部门和技术机构报告。

7 生产者召回实施过程

生产者召回管理组织做出实施召回的决定后，应组织相关方制定召回计划并向技术机构进行召回计划报告，同时应组织相关方按照报告的召回计划开展召回活动。

7.1 召回计划制定

在决定实施召回后，生产者召回管理组织应根据召回决定相关技术资料制定召回计划，应包含以下内容：

- 缺陷汽车产品召回计划

- 缺陷汽车产品召回公告
- 缺陷汽车产品召回新闻稿
- 缺陷汽车产品召回通知书
- 缺陷汽车产品召回维修作业方法
- 缺陷汽车产品召回费用统计表

其中，召回计划应明确以下要素：

- 召回车辆信息；
- 缺陷描述；
- 缺陷补救措施；
- 召回日程；
- 召回预期效果；
- 技术说明文件。

7.1.1 召回车辆信息

召回计划应明确受影响车辆的品牌、车型系列名称、产品类型、车型名称、年款、召回数量、生产日期范围、VIN 范围和详细清单，车型照片，以及召回车辆占该车型总销售量的比例等信息。

7.1.2 缺陷描述

召回计划应明确缺陷所属系统或总成及其位置、缺陷产生的原因、缺陷确定的时间和方法、缺陷可能导致的后果、缺陷发生前及发生时车辆的预警和警示信息、缺陷零部件/软件及用于召回维修的零部件/软件生产者信息、缺陷的投诉/索赔及故障案例信息、检测数据或报告等。

7.1.3 缺陷补救措施

召回计划应明确消除缺陷的方法、用于召回维修的零部件与被召回的零部件的主要区别、正在生产的产品是如何及何时修正的等关键信息。

7.1.4 召回日程

召回计划应明确召回日程计划，包括拟发布召回信息的时间、召回实施时间、通知消费者方案、是否由于零部件原因不能及时开展召回活动等信息。

7.1.5 召回预期效果

召回计划应依据召回范围内车辆管理信息、客户敏感度等要素，明确召回计划完成率，并通过技术分析或试验等方式评估召回措施能否有效消除缺陷。

7.1.6 技术说明文件

召回计划应根据召回决定的资料形成技术说明文件，结合图示对缺陷所属系统、零部件故障模式、缺陷产生的根本原因、缺陷可能导致的后果、召回措施及其有效性分析等进行详细说明。

7.2 召回维修用零部件准备

生产者应及时订购、准备召回维修用零部件和（或）软件，以确保在召回实施时间内可有序向经营者供应符合质量要求的零部件。

7.3 召回计划报告

生产者应在确认缺陷之日起5个工作日内向技术机构报告召回计划，备案材料应符合召回主管部门的要求，并确保备案材料的客观性、准确性和完整性。

7.4 召回信息通知

生产者召回管理组织应协同生产者内部相关部门、经营者等向消费者通知召回相关信息，通知的信息须基于已经确认的事实，清晰、准确、易懂，并与召回计划报告的信息一致。

7.4.1 向生产者内部相关部门通知召回信息

生产者召回管理组织应及时通知内部相关部门，准备召回常见问题和答复口径文档，配发到相关部门，并开展培训，以解答消费者和外部相关方的疑问。

7.4.2 向经营者通知召回信息

生产者召回管理组织应明确缺陷产品涉及的经营者的，并通知以下信息：

- 停止销售缺陷范围内的车辆及售后零部件；
- 建立隔离、更换缺陷产品（含车辆、售后零部件等）的确认机制；
- 召回实施内容，包括召回通知书、召回维修作业方法、零部件和（或）软件的备货准备、媒体应对等；
- 消费者进店后的主动提醒；
- 常见问题和相应回答的文档。

7.4.3 向消费者通知召回信息

生产者应与消费者进行有效沟通，告知消费者需尽快配合完成召回维修的义务，通知信息应满足以下要求：

- 生产者应当自召回计划报告之日起5个工作日内，以便于公众知晓的方式发布缺陷汽车产品信息和实施召回的相关信息。
- 生产者应当自召回计划报告之日起30个工作日内以有效方式，告知消费者汽车产品存在的缺陷、避免损害发生的应急处置方法和生产者消除缺陷的措施等事项。
- 就消费者对召回可能产生的疑问，生产者应通过合理的渠道收集并及时答复消费者，包括但不限于以下方式：

- a) 客户服务热线；
- b) 经营者现场的答疑；
- c) 官网、官方微博等。

7.5 召回实施过程管理

7.5.1 生产者管控要点

生产者应对召回实施过程进行管理，确保实施过程得到有效控制：

- 停止生产、销售及进口缺陷汽车产品；
- 缺陷汽车产品应在缺陷消除后再交付消费者；

——以有效方式通知消费者汽车产品存在缺陷，避免损害发生的应急处置方法和生产者消除缺陷的措施等事项；

——按照已备案的召回计划实施召回；如需修改已备案的召回计划，应重新进行备案；

——通过便于公众知晓的方式按时发布缺陷汽车产品信息和实施召回的相关信息；

——确保召回维修人员经过培训合格后再实施召回维修作业，并保证召回维修人员所使用到的工具、设备、物料等符合要求；

——确保召回维修用零部件供应充足、质量符合要求，软件验证充分；

——定期跟进经营者召回实施进度和召回效果。

7.5.2 生产者召回实施过程管理

召回实施后，生产者召回管理组织应进行召回过程管理，包括召回进展的管理、召回效果的管控、召回阶段性报告和召回总结报告的提交。

——召回进展的管理以召回计划报告中的计划召回完成率和完成时间为依据，制定月度分解计划并进行跟踪管理。实施过程中，如果月度分解计划完成有困难，需及时制定改进措施，必要时向经营者下达月度目标要求。

——生产者召回管理组织应监控消费者对召回活动的反馈，及时提出处置措施。

——生产者召回管理组织应建立召回进度管理机制并及时更新进度，召回联络人按要求向召回主管部门和技术机构提交阶段性报告和总结报告。

——在提交召回总结报告后，对于已通知消费者而未实施召回的车辆、以及未通知到消费者的车辆，生产者召回管理组织应做好记录，在售后维修系统中对未实施召回的车辆进行提示，继续实施召回。对于以 OTA 方式实施的召回，在上述基础上，必要时转为到店实施召回。

7.5.3 经营者召回实施过程管理

针对需要更换零部件、线下软件升级等到经营者现场开展召回维修的召回活动，生产者应对经营者召回实施过程进行管理。

7.5.3.1 经营者责任

生产者应指导经营者开展召回活动。经营者从生产者处接收备件计划、召回活动通知、维修作业方法（技术服务公告 TSB）等信息，向受影响的客户发布通知，接受客户咨询以及对应车辆召回处置。

经营者应对召回维修信息进行记录，包括车辆 VIN、故障状态、维修时间、维修方式等。生产者应当保存召回维修记录，保存期不少于 10 年。

7.5.3.2 经营者管理

生产者应对经营者的召回实施情况（含通知、实施、记录等）进行监督，不定期抽取召回范围内的消费者进行电话回访，必要时到经营者处进行现场走访检查。

7.5.3.3 召回服务通报

生产者应在召回计划报告完成时向经营者发布专项的召回服务通报，经营者依据召回服务通报的要求展开活动。

召回服务通报应包含但不限于以下内容：

- 适用缺陷；
- 适用车型；
- 处理方法；
- 信息登记；
- 缺陷零部件处理要求；
- 其他相关信息。

7.5.4 提交召回阶段性报告和总结报告要求

在召回实施过程中，生产者需提交召回阶段性报告及召回总结报告，具体要求如下：

——召回阶段性报告要求：

- a) 召回实施周期在三个月以上的，每三个月提交一次；
- b) 召回实施周期小于三个月的，可直接提交召回总结报告；
- c) 在特殊和紧急情况下，根据召回主管部门的要求不定期提供召回阶段性报告。

——召回总结报告提交要求：

- a) 完成召回后 15 个工作日内提交。
- b) 在特殊和紧急情况下，根据召回主管部门的要求提供召回总结报告。

7.6 召回效果评估

召回效果评估可参照 GB/T 39603-2020《缺陷汽车产品召回效果评估指南》执行。

7.7 回收缺陷零部件处置

生产者应采取回收、销毁或其他有效方式处置召回维修更换的缺陷零部件，防止缺陷零部件直接进入市场，鼓励生产者在保障安全和质量的前提下对缺陷零部件再制造。相关措施应符合环境保护、安全生产等相关法规要求。

8 缺陷预防与质量改进

汽车产品缺陷预防与质量持续改进是生产者质量安全管理长期目标，生产者应建立工作机制监测召回实施过程、召回实施效果和缺陷召回信息，开展缺陷排查和质量改进分析，持续改进产品质量、召回管理流程及质量管理体系。

8.1 缺陷预防

生产者宜监测缺陷召回信息，并开展缺陷排查、改进及预防工作。

——审查引发缺陷的根本原因，并对缺陷产品及类似设计产品进行评估并确定纠正措施，措施可涵盖：材料、设计、生产流程、生产监控、产品标准、包装、运输、储存、产品标识、使用说明等；

——结合缺陷根本原因，在软硬件产品设计开发、生产制造、储运、销售等环节主动进行缺陷预防，开展软硬件质量管理体系评估审核，对发现的问题，及时采取纠正措施，进行缺陷预防；

——定期审查召回实施效果，确保达成预期效果，且不会引起其他安全问题，若未达到预期效果，应考虑优化或修改召回措施；

——对国内外其他召回涉及的缺陷问题横向展开排查，避免同类问题发生。

8.2 质量改进

生产者宜持续监测并分析召回实施过程和召回实施效果，针对性开展如下质量改进活动：

——对产品质量管理体系开展评审，优化设计、制造、检验、市场及零部件等关键质量管理程序，持续改进软件的策划、需求分析、设计实现、集成、验证与确认等质量保证过程，确保质量管理有效性；

——对召回管理流程开展评审，改进优化缺陷分析、召回决定、召回实施、质量改进、缺陷预防等关键工作程序，确保召回处置有效性；

——探索在质量管理和召回管理工作中引入人工智能、大模型等新质生产力，提升工作成效。