《汽车产品召回 生产者指南》

（征求意见稿）

国家标准编制说明

标准起草工作组

二〇二四年九月三十日

一、工作简况

1.任务来源

根据《国家标准化管理委员会关于下达2021年第二批推荐性国家标准计划及相关标准外文版计划的通知》（国标委发[2021]23号）要求，《缺陷汽车产品召回 生产者指南》（计划号：20213423-T-469）由全国产品缺陷与安全管理标准化技术委员会（SAC/TC463）归口管理和组织制定。

2.制定背景

随着汽车工业的快速发展和汽车保有量的不断增加，汽车产品的质量和安全问题日益受到社会各界的关注。汽车产品召回制度的建立和实施，旨在及时发现并消除汽车产品存在的安全隐患，防止因缺陷产品导致的交通事故和人身伤害，从而保障消费者的安全与健康。据统计，截至2023年底，我国汽车召回数量达1.03亿辆，占汽车总量的23.41%；我国汽车召回次数达2842次，近五年来，年均召回次数212次，相当于每个工作日召回一次，缺陷汽车产品工作已经成为常态化工作。

汽车产品召回制度自建立以来，经历了不断扩大完善的发展历程，国家市场监管总局连续颁布实施《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》、《机动车排放召回管理规定》、《市场监管总局办公厅关于进一步加强汽车远程升级（OTA）技术召回监管

的通知》等，补充完善了汽车召回制度的同时，针对汽车技术新颖、快速迭代等新特征，衍生了排放召回、OTA召回的新工作模式。《汽车产品召回生产者指南》是对缺陷汽车产品召回20年工作经验的整理，旨在指导汽车生产者及相关方开展缺陷分析工作，促进产业健康可持续发展。

3.起草过程

2021年8月，国家标准化管理委员会下达标准计划;

2021年11月，组织行业部分企业对标准草案稿进行研讨，并分组完善;

2022年5月，组织会议对标准文本研讨，并推动标准在部分行业企业进行试行;

2023年7月，结合企业试行结果反馈，对标准文本进行进一步修订完善，推动标准进一步试行优化;

2024年7月，组织会议研讨，提前收集20余家企业反馈意见，并邀请近20家企业参会，对标准框架、术语定义、分析原则、分析程序、分析方法等内容及进行深入研讨;

2024年9月，起草组结合行业研讨会意见做进一步修改完善，形成标准征求意见及编制说明，计划面向社会公开征求意见。

二、国家标准编制原则、主要内容及其确定依据

本文件以《中华人民共和国产品质量法》、《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》、《机动车排放召回管理规定》为总体指导，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。

本文件主要包括范围、规范性引用文件、术语和定义、原则、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共 8 个部分，其中：

1.范围

本文件提供了汽车产品生产者开展召回相关工作中的基本原则与管理要素、缺陷分析评估与召回决定、召回实施过程及缺陷预防和质量改进指南。

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

本文件引用了 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》等国家标准、行业标准。

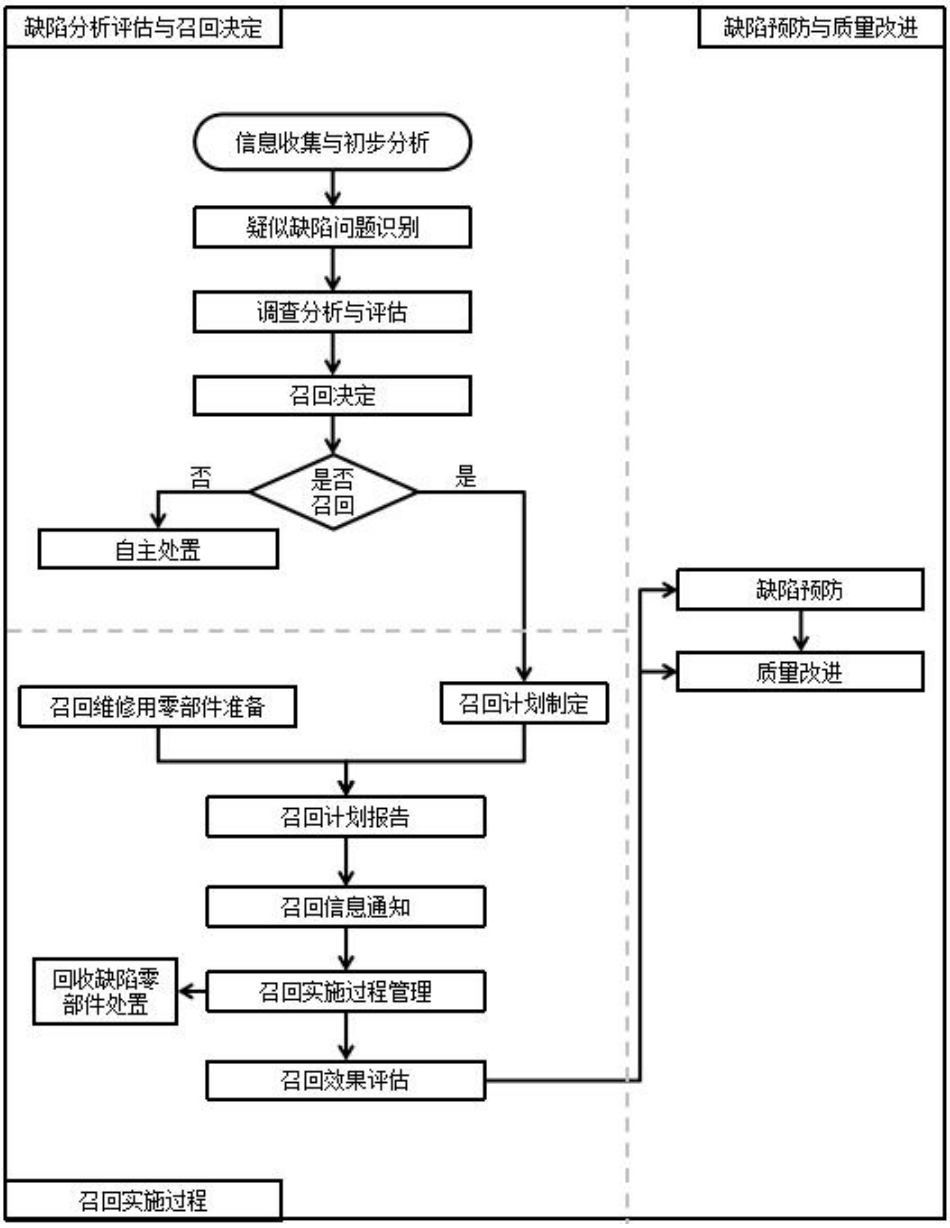
3.术语和定义

本文件引用或规定了“生产者”、“零部件生产者”、“经营者”、“产品召回技术机构”、“生产者召回管理

组织”、“市场处置”、“风险评估”、“缺陷”、“排放危害”、“召回”、“召回决定”、“召回计划”、“召回计划报告”、“计划召回完成率”、“实际召回完成率”、“缺陷预防”等16个术语。

4.原则

本部分确立了汽车产品召回生产者指南的基本原则、工作机制及基本流程。



5.一般要求

本部分阐述了生产者建立汽车产品召回管理体系应遵守的5方面要求，包括组织机构要求、基本能力要求、外部相关方协同要求、文件与记录要求及其培训要求。

6. 缺陷分析评估与召回决定

本部分阐述了生产者开展缺陷分析评估与召回决定的主要过程，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等环节。其中：

（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。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。

（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特征，进一步综合设计、制造、试验记录以及追溯信息进行疑似缺陷问题识别，从故障共性、车辆批次性、故障严重度等维度进行初步判断。

（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。

（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。

（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。

7.生产者召回实施过程

本部分阐述了生产者召回管理组织做出实施召回的决定后，应当遵循的召回实施过程，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等环节。其中：

（1）召回计划制定：在决定实施召回后，生产者应根据召回决定相关技术资料整理召回计划材料，应包含：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。

（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。

（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。

（4）召回信息通知：生产者召回管理组织应协同召回相关方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。

（5）召回实施过程管理：包括生产者管控要点、生产者召回实施过程管理、经营者召回实施过程管理以及提交召回阶段性报告和总结报告要求。

（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）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。同时应当积极引入人工智能、大模型等新质生产力提高质量安全管理和召回处置的有效性。

三、预期的经济效益、社会效益、生态效益

本文件与缺陷汽车产品召回实际工作相协调，是指导汽车产品生产者开展召回相关工作中的基本原则与管理要素、缺陷分析评估与召回决定、召回实施过程及缺陷预防和质量改进指南。标准发布后将用于指导汽车产品生产者、相关零部件生产者和经营者参照开展召回相关工作，预期经济效益、社会效益和生态效益是多方面的，这些效益不仅体现在对生产者和消费者的直接影响上，还对整个汽车行业乃至社会和环境产生深远影响。

在经济效益方面，生产者可控制和降低因产品缺陷引发的风险成本，提升品牌形象，促进技术创新与产品改进，减少诉讼成本和法律风险。在社会效益方面，可保障消费者生命财产安全，提升汽车行业规范性和自律性，有助于维护市场公平竞争的环境，促进公平竞争、增强公众信任。在生态效益方面，推动汽车行业向绿色、低碳的方向发展，有助于推动环保技术的创新和应用，提高产品的环保性能和资源利用效率。

四、与国际、国外同类标准技术内容的对比情况

目前国际、国外对缺陷汽车产品召回工作相关标准中，基本以监管部门为主体，具体规定可能因国家或地区的法律法规、监管体系和市场环境而异，如 IEC/TC69、SAC/TC463 等标准委员会制定的系列标准，并没有以汽车生

产者为主体的缺陷汽车召回工作的相关标准。

五、与有关法律、行政法规及相关标准的关系

本文件与《中华人民共和国产品质量法》、《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》、《机动车排放召回管理规定》、GB/T34402《汽车产品安全 风险评估与风险控制指南》等国家有关现行法律、法规和标准协调一致，无冲突和违背情况。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

无重大分歧意见。

七、涉及专利的有关说明

本文件不涉及专利问题。

八、实施国家标准的要求，以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期的建议等措施建议

本文件作为推荐性国家标准，由全国产品缺陷与安全管理标准化技术委员会（SAC/TC463）负责解释、组织宣贯。建议批准发布后半年内实施。

九、其他应当说明的事项

关于名称调整的说明。原计划（20213423-T-469）名称是《缺陷汽车产品召回 生产者指南 第1部分：基本原则和管理要素》，现改为《汽车产品召回 生产者指南》。在标准研制过程中有专家提出，“汽车产品召回”更能直接体现标准内容，建议名称中删掉“缺陷”，使之表述更

简练明确；原计划立项“基本原则和管理要素”、“缺陷分析评估与召回决定”、“召回实施过程”、“缺陷预防与质量改进”等系列标准，根据标准立项评审过程中的专家意见，考虑到标准的整体性，建议合并成为 1 项标准，即为《汽车产品召回 生产者指南》。