

《消费品缺陷线索采集与评估规范》

（征求意见稿）

国家标准编制说明

标准起草组

二〇二四年十一月

《消费品缺陷线索采集与评估规范》 国家标准编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

国家标准委于 2023 年 12 月 1 日下达《消费品缺陷线索采集与评估规范》（20231604-T-469）国家标准制定计划，由全国产品缺陷与安全管理标准化技术委员会（TC463）归口，由国家市场监督管理总局缺陷产品召回技术中心等单位承担起草工作。

（二）制定标准背景

2019 年 11 月 26 日国家市场监督管理总局令第 19 号公布《消费品召回管理暂行规定》，于 2020 年 1 月 1 日起施行。明确了我国消费品召回监管体制为二级管理（国家和地方省级部门）。

消费品缺陷线索采集是召回监管的工作基础，随着信息技术的快速发展以及政府召回监管力度的不断加大，消费者缺陷线索报告、媒体网络舆情等来源的消费品缺陷线索数量激增，由各地地方省级部门分别开展缺陷线索采集和评估处理程序存在缺陷线索采集字段不统一、线索共享效率差、缺陷线索评估方法差异性较大等问题。制定消费品缺陷线索采集与评估规范从消费品召回程序的源头给出缺陷线索采集原则以及适用于消费品召回监管的缺陷线索采集内容字段项；通过线索共享、转交及分析等必要处置流程；提出从故障现象普遍性、故障模式严重性、历史召回

中缺陷现象相似性三个维度开展缺陷线索评估的程序，为消费品召回技术机构开展消费品缺陷线索采集与评估等工作提供方法和技术支撑。

（三）起草过程

在计划下达之前，国家市场监督管理总局缺陷产品召回技术中心已经开展草案的编制工作。

——2023年7月17日，组织专家召开缺陷线索采集与评估研讨会，对标准框架、结构、线索评估方法等技术内容进行了交流研讨。

——2023年8月—2024年1月，根据起草组工作安排，在查阅和了解了相关资料后，形成了标准草稿。

——2024年1月—4月，起草组组织召开多次研讨会，针对标准的适用范围、术语、原则、采集字段、处置流程等内容进行了细致地讨论，形成标准讨论稿。

——2024年5月16日，组织召开国标研制项目启动会，就标准的框架、采集字段及处置流程等主要内容进行了沟通。

——2024年6月14日，前往江苏省消费品召回技术机构开展国标应用调研。

——2024年7月，前往好孩子、三星、小天鹅等企业开展第一次企业调研。

——2024年9月11日，组织召开专家研讨会，重点对标准的术语、评估应用和信息公开规则等内容进行了讨论。

——2024 年 10 月，前往宜家开展第二次企业调研。

——2024 年 10 月 15 日，组织召开专家研讨会，对标准讨论，并在会后形成标准征求意见稿。

二、国家标准编制原则、主要内容及其确定依据

（一）编制原则

编制标准的基本原则和思路：

——明确对象：明确主要消费品缺陷线索来源的采集内容；

——不同种类消费品缺陷线索信息间的评估结果具有相对可比性和可追溯性；

——符合技术机构线索评估实际情况：总结归纳消费品缺陷线索数据特征和评估方法，参考国外数据采集样例，提出本标准的基本思路和评估方法，评估方法适用消费品召回技术机构操作实践；

——编写规范性：按照 GB/T 1.1-2020 的要求编写。

（二）标准编制依据

1. 资料收集和分析

本标准编制过程既考虑了现有国家标准规范，也考虑了企业产品安全与召回管理实践。标准起草组编写过程中主要参考了以下资料：

——GB/T 34400-2017 消费品召回 生产者指南

——GB/T 39063-2020 消费品召回 电子电器风险评估

——GB/T 43387-2023 产品召回 术语

——《中华人民共和国产品质量法》

——《消费品召回管理暂行规定》

2.标准基本模型和框架

根据消费品缺陷线索的来源、特征以及各地方召回技术机构开展线索评估的实际情况，本标准根据业务流程划分为缺陷线索采集、缺陷线索处置、缺陷线索评估和缺陷线索公开 4 个环节。具体流程见图 1。

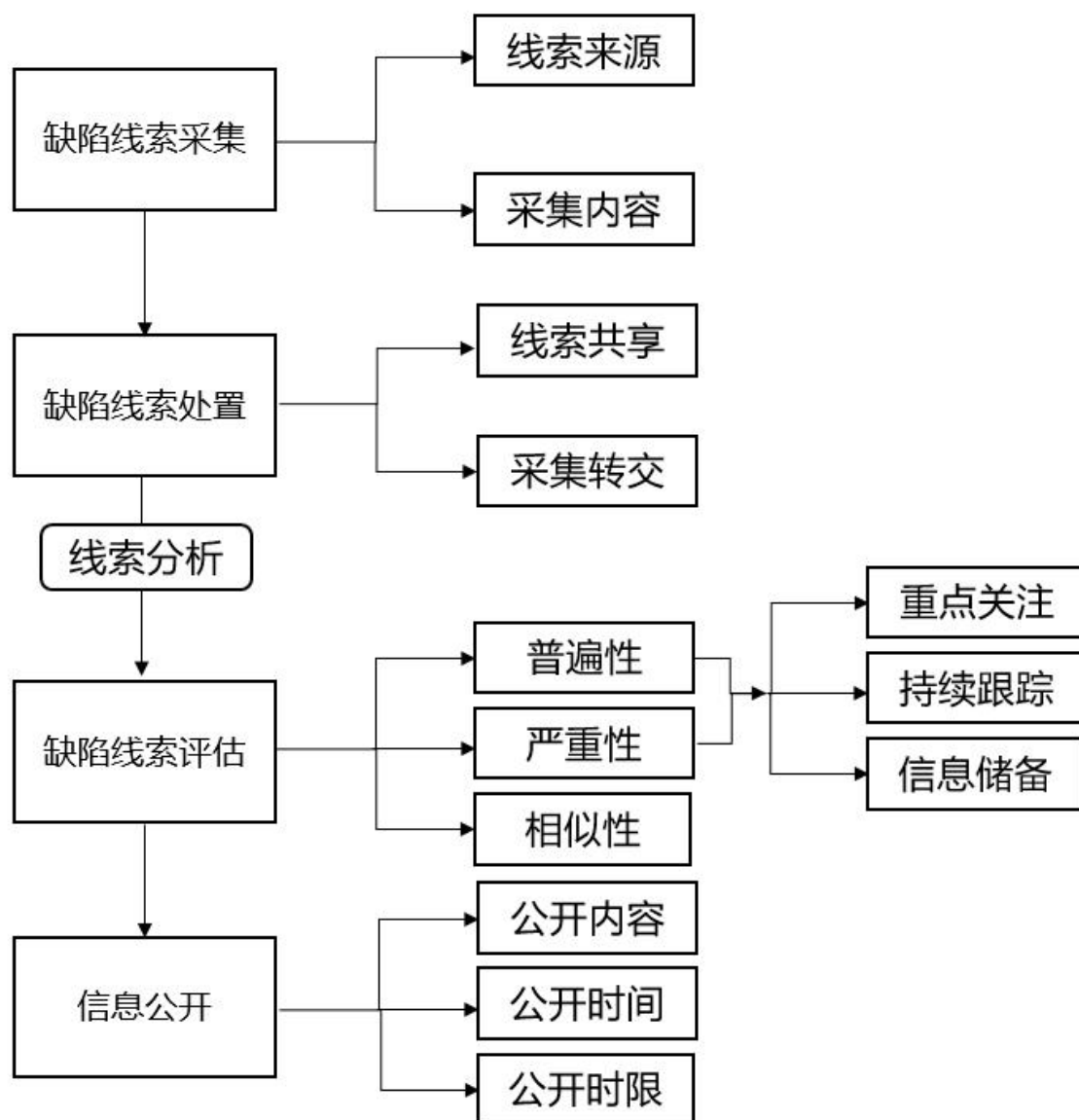


图 1 缺陷线索采集与评估全流程

（三）标准主要内容

（1）标准的范围

本文件明确了缺陷线索采集的原则、线索来源以及采集字段，规范了线索共享及转交的流程及要求，给出了文本处理样例，描述了缺陷线索评估过程及结果的形成规则。本文件适用于消费品召回技术机构开展消费品缺陷线索采集与评估等工作。

（2）术语和定义

本文件术语和定义主要参考或引自 GB/T 34400-2017《消费品召回 生产者指南》、GB/T 43387-2023《产品召回 术语》等相关国家标准。

（3）原则和总体要求

文件中明确提出了消费品缺陷线索采集与评估的原则及方法；为全国各地消费品召回技术机构建立缺陷线索采集机制，实行缺陷线索全国共享以及开展消费品缺陷线索评估提供了标准方案，使消费品召回技术机构能够高效的采集到满足产品缺陷研判所涉及的字段内容，同时便于区域间实行线索数据共享，提升线索数据流转水平；在线索评估上提出了在信息不充分或不确定的情形下，开展评估的方法，使缺陷线索评估结论具有一致性和可追溯性。

（4）缺陷线索采集与评估的基本流程

1) 缺陷线索采集流程

我国消费品召回产品类别覆盖范围较广，消费品跨区域流通现象普遍，因此缺陷线索采集亟需在全国范围内统一标准，便于缺陷线索评估研判及流通共享。标准在缺陷线索采集上首先明确时效性、客观性、完整性、可追溯性和保密性的采集原则。缺陷线索来源从消费者、生产者、专业机构、网络媒体、监管部门等主要信息产生渠道进行说明。

缺陷线索采集内容根据缺陷线索来源渠道不同，本文件结合消费品召回业务在线索研判分析上的需求，从消费者报告缺陷线索上制定了产品安全故障信息采集内容示例；从全球主要国家及地区的召回信息上制定了境外产品召回信息采集内容示例；从网络媒体传播的信息上制定了产品安全故障舆情信息内容示例。进一步明确各渠道信息的采集内容。

2) 缺陷线索处置流程

文件中缺陷线索处置包括：线索共享、线索转交及分析等环节。消费品召回技术机构采集产品安全故障信息后，发现产品的生产者不在本行政区域内的，应当自发现之日起二个工作日内通过消费品缺陷线索信息共享系统向产品生产者所在地的消费品召回技术机构共享，便于生产者所在行政区域的市场监管部门开展信息核实、转交和开展相应调查工作。

消费品召回技术机构将缺陷线索通过信息系统、邮件等形式转交生产者，便于生产者了解产品市场概况、开展用户回访、检

查消费品故障产生的原因、制定处置措施等；同时，生产者应在收到缺陷线索后的十个工作日内完成的信息核实，并将核实结果反馈消费品召回技术机构，文件规范了生产者在缺陷线索反馈处理时需向消费品召回技术机构反馈的内容：

- a) 具体的故障原因以及解决措施；
- b) 故障现象是否具有普遍性；
- c) 生产者计划针对该故障提交召回备案计划，计划实施召回；
- d) 生产者计划针对该故障进行技术服务公告备案，计划开展技术服务活动；
- e) 生产者证明因消费者使用不当导致；
- f) 生产者确认问题存在，但属于产品正常现象；
- g) 消费者不配合开展技术分析，生产者无法掌握故障现象并提供有关证明材料。生产者提供的证明材料，包括并不限于通话录音、沟通内容的截图、维修工单等。

生产者按本文件明确的内容进行缺陷线索反馈，有利于提升消费品召回技术机构缺陷线索评估的精准性及信息处理效率。同时，缺陷线索反馈中故障现象的普遍性说明是线索评估中判断依据之一。

不同来源渠道的缺陷线索对同一产品或故障情形的描述存

在较大差异，因此在开展缺陷线索评估前，需对缺陷线索的文本信息进行处理和分析。本文件中的缺陷线索分析是指提取并统一能够概括描述出缺陷线索内容的核心要素信息，使缺陷线索描述对象更加简单明确，如“移动电源”产品在不同来源渠道其名称可能为充电宝、移动电源、便携电源等，这在一定程度上分散了评估对象，因此本文件中的文本处理涉及内容包括产品信息、故障模式信息及伤害情形信息等（如表 1 所示）；如消费者提交的消费品缺陷线索报告内容为：“在家里给某品牌充电宝充电时突然冒烟伴随咔咔声，因为在沙发上，拿手去抓，烫到手指，扔地上后炸裂开来。”通过缺陷线索分析，提取的核心要素信息为：移动电源+爆炸+烫伤伤害。通过规范化的文本处理为缺陷线索评估提供更加科学的数据支撑。

表1 核心要素概括描述示例

文本类别	原描述	概括描述
产品信息	充电宝、移动电源、便携电源…	移动电源
故障模式信息	爆炸、炸裂、炸开、爆开、自爆、爆裂、炸毁、爆破、燃爆…	爆炸
伤害情形信息	割伤、划伤、刮伤、割破、划破、刮破、擦破…	割破伤害

3) 缺陷线索评估流程

缺陷线索评估是指经过一定时期的信息积累，通过汇总各来

源渠道的线索信息，从信息中反映的产品故障造成后果的严重性、发生故障的普遍性以及历史产品召回事件中缺陷现象的相似性三个维度开展的缺陷线索与缺陷关联性的分析。由于消费品种类繁多，各区域消费品召回技术机构对缺陷线索信息的评估方法各有侧重，因此，本文件提出的评估方法具有通用性和可追溯性，便于消费品召回技术机构应用实践。

文件对缺陷线索评估的原则进行了说明及规范，缺陷线索为应具有针对性，重点关注消费品可能存在不合理风险的相关情况；进入评估环节的缺陷线索应具有有效性和唯一性，在此环节应剔除针对同一消费者（联系方式相同），提交相同产品品牌、产品名称、故障描述完全相同或故障描述相似且无实质性差异的产品安全故障信息视为重复信息，避免在缺陷线索评估中故障普遍性指标异常。

本文件结合缺陷线索评估业务实践，从通用性和便于实践的角度，提出三个缺陷线索的评估指标：

- a) 故障现象的普遍性。将缺陷线索信息中的核心要素进行信息关联，统计缺陷线索的产品、故障模式和伤害情形数量；统计生产者提供的缺陷线索反馈中故障现象的数量情况。形成有数量标记的产品故障现象列表。

b) 故障模式严重性。对于缺陷线索反映的故障模式、伤害情形具有危及人身、财产安全的不合理危险情形，采用专家分析法、基于已识别的危险和相关风险方法进行案例故障模式严重性评估。本文件的故障严重性分级分为“高”“中”“低”三个等级，如表2所示。

注：故障严重性分级是综合故障现象和伤害情形两个维度评估形成，由于缺陷线索信息中对于故障现象及造成伤害的描述可能不完整，因此故障严重性分级描述的评估结果以严重性高的为准，例如产品的故障现象为存在锐利边缘，尽管未造成伤害或无相关伤害情形的描述，评估的故障严重性分级仍为“高”。

表 2 故障模式严重性分级示例表

序号	故障严重性分级	故障严重性分级描述
1	高	故障现象为爆炸、起火、触电、锐利边缘、有毒物质超标、警示标识缺失等质量安全问题的
		伤害情形为触电伤害、割伤伤害、火灾伤害、烧伤伤害、溺水伤害、窒息伤害、碰撞伤害、中毒伤害、烫伤伤害等造成公众伤亡、财产损失的
2		故障现象为刺激性气味、使用说明缺失、漏液、噪音等质量安

	中	全问题的
		有感官不适，无伤害情形的
3	低	故障现象为老化、运行卡顿、配件缺失、功能失效、充电慢等产品性能问题的
		无伤害情形的

c) 历史召回中缺陷现象的相似性。对于缺陷线索信息中产品类别、产品名称、产品用途、使用环境、适用人群等与历史召回信息中产品信息进行对比，判断产品相似性；对于缺陷线索信息中反映的产品故障模式、伤害情形，利用消费品缺陷线索分析系统与已经发生产品召回的召回原因描述开展对比和相似性评估。

在消费品故障现象普遍性、故障模式严重性和历史召回中缺陷现象的相似性分析的基础上，对缺陷线索进行评估，本文件中缺陷线索形成的评估结果包括重点案例、跟踪案例和关闭案例三种情况。表 3 为依据缺陷线索中故障现象普遍性和故障模式严重性确定的评估结果。

表 3 缺陷线索评估对应案例结果

普遍性		严重性		
数量	级别	高	中	低
≥5	高普遍性	重点案例	重点案例	跟踪案例

2-4	中普遍性	重点案例	跟踪案例	关闭案例
1	低普遍性	跟踪案例	关闭案例	关闭案例

由于缺陷线索评估属于信息层面的初步判断阶段，会出现信息不充分或描述不全面等情形，历史召回中缺陷现象的相似性分析的评估结果可能有一定的不确定性。当认为有相似性时，应对评估结果加以确认。

4) 缺陷线索公开流程

开展信息公开和公示有助于减少消费领域信息不对称，促进生产企业更好的解决产品质量问题。本文件提出的缺陷线索公开信息为将经评估筛选的缺陷线索报告信息、缺陷线索反馈情况的统计信息、消费品召回技术机构的处理结果信息通过网站或平台进行公开。

信息公开的内容：

a) 缺陷线索报告信息。经消费品召回技术机构评估筛选的缺陷线索报告中的产品名称、品牌、故障模式信息。公开内容以消费者提交缺陷线索报告内容为依据。

b) 缺陷线索反馈情况的统计信息。对生产者反馈的信息时效性、反馈内容有效性进行统计形成的统计信息；

c) 消费品召回技术机构的处理结果信息。消费品召回技术机构收到线索数量、转交生产者线索数量、完成评估及处理情况信息。

通过缺陷线索报告信息、缺陷线索反馈情况的统计信息和消费品召回技术机构的处理结果信息公开公示，使消费品缺陷线索信息处理的流程形成闭环，有助于消费者、生产企业等各方更好地了解信息动向，促进社会治理水平和产业质量及服务能力提升。

由于在信息共享、线索转交生产者、生产者开展技术分析并反馈召回技术机构、缺陷线索评估是需要经历一定时间的信息积累的条件下进行的，因此，对于缺陷线索公开时间的设置，应给出生产者开展核实并向消费品召回技术机构反馈的时间。对于消费品召回技术机构处理结果信息公开时间的设置，应给出消费品召回技术机构文本处理和评估的时间。

文件中对于公开的缺陷线索建议设置公开时限，从便于消费者知情和便于生产企业开展产品质量处置角度出发，一般信息公开的时长应不少于一个月，最长不超过半年为宜。

三、试验验证的分析、综述报告，技术经济论证，预期的经济效益、社会效益和生态效益

消费品缺陷线索采集与评估标准结合我国消费品安全监管现状、特点及要求，从缺陷线索采集与评估的角度帮助消费品召回技术机构从源头上统一线索采集内容，便于后续研判分析及信息共享；明确生产者技术反馈中的内容，有利于生产者技术反馈和消费品召回技术机构调查分析；同时，为消费品召回技术机构开展缺陷线索评估提供了便于操作实践的方法。

解决的主要问题及预期效益情况：

- 1) 解决缺陷线索采集内容、格式不统一，交换共享困难的问题。本标准通过调研目前国内各消费品召回技术机构缺陷线索采集内容、缺陷线索研判涉及内容以及欧美等国外召回制度成熟国家地区的缺陷线索采集情况，形成了资料性各渠道线索信息采集表，通过本标准实施将降低线索采集成本，有效提升缺陷线索区域间共享效率。
- 2) 解决各省消费品缺陷线索评估与处理流程不统一问题。通过本标准实施，为各级消费品召回技术机构开展缺陷线索评估提供通用型方法，解决同样产品及故障问题，不同机构间评估结果存在差异的问题。
- 3) 解决生产企业缺陷线索技术分析反馈不规范的问题。生产企业缺陷线索技术分析反馈是开展缺陷评估的重要依据，反馈内容不规范易造成评估结果不准确，往复进行技术反馈也会增加召回技术机构与生产企业间的负担，执行本标准的技术反馈内容将提升双方处理效率。
- 4) 推动缺陷线索信息公开工作。本标准提出缺陷线索信息公开内容、时间、时限等内容，有助于减少消费领域信息不对称，利于缺陷线索处理形成闭环机制，促进生产企业更好地解决产品质量问题。

四、与国际、国外同类标准技术内容的对比情况，或者与测试的国外样品、样机的有关数据对比情况

目前，国际及国外尚未发布消费品缺陷线索采集与评估领域标准。

五、以国际标准为基础的起草情况，以国际标准为基础的起草情况，以及是否合规引用或者采用国际国外标准，并说明未采用国际标准的原因

目前国际及国外尚未发布消费品缺陷线索采集与评估领域标准，故本文件不存在采用国际标准的情况。

六、与有关的法律、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》《消费品召回管理暂行规定》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。

七、重大分歧意见的处理经过和依据

无重大分歧意见。

八、涉及专利的有关说明

本文件未涉及专利文件。

九、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体系标准化技术委员会（SAC/TC463）负责解释、组织宣贯。建议本批准发布后即可实施。

十、其他应当说明的事项

关于第一起草单位变更的说明：

2023 年 12 月，经中央编办批复，市场监管总局正式成立缺陷产品召回技术中心。2024 年 5 月 21 日，总局标准技术司发布《关于全国农药标准化技术委员会等 9 个技术委员会调整的函》（市监标技（司）函〔2024〕227 号），批准全国产品缺陷与安全管理标准化技术委员会（SAC/TC463）秘书处承担单位由中国标准化研究院调整为市场监管总局缺陷产品召回技术中心。

鉴于以上机构调整、SAC/TC463 秘书处调整情况，负责本标准组织管理的 SAC/TC463 秘书处人员，以及参与本标准研究的原中国标准化研究院人员，已全部划转至市场监管总局缺陷产品召回技术中心，故第一起草单位由中国标准化研究院修改为市场监管总局缺陷产品召回技术中心。