



中华人民共和国国家标准

GB/T ××××—××××

产品召回 生产者安全管理韧性评价

Product recall—Manufacturer safety management
resilience evaluation

(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。

20××-××-××发布

20××-××-××实施

国家市场监督管理总局 发布
国家标准化管理委员会

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 评价原则.....	1
5 评价模型.....	2
6 评价对象的基本条件.....	2
7 评价指标体系.....	3
8 取值规则和评价结果.....	17
参 考 文 献.....	18

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和安全管理标准化技术委员会（SAC/TC 463）提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

引 言

产品召回是生产者对存在缺陷的产品采取措施消除或降低安全风险的活动。产品召回深刻影响着生产者的声誉、品牌、价值创造活动，以及利益相关方，对于减少产品伤害、保护消费者权益具有重要意义，同时也为生产者改进设计制造、提升安全管理水平提供了机会窗口。韧性工程是在面临日趋复杂的社会技术系统时进行风险管理和安全管理的新方法。通过塑造和增强系统韧性有助于提高系统安全状态，健全安全管理体系必须重视增强安全韧性。

生产者安全管理韧性评价能够反映生产者面对如产品召回等产品安全事件时的承受、适应、恢复和优化能力。通过建立系统的评价指标体系，可以了解生产者安全管理的状态，发现不足，从而提升产品安全管理水平和能力，包括：减少和避免产品安全事件发生的能力，增强产品安全事件的应对和处置能力，减少产品安全事件发生后产生损失的能力，加强从发生产品安全事件状态恢复到正常状态的能力，以及提升从产品安全事件中学习的能力。

本文件采用ISO制定的安全与韧性能力评估框架，以提高ISO各管理体系的一致性。

本标准与ISO9001质量管理体系协调一致，旨在加强产品安全后市场监管。本标准的制定为了解产品召回制度下生产者安全状况提供评估指南；为生产者建立安全管理韧性体系，有效应对危机和恢复提升系统状态提供标准方案，使生产者具备有效应对能力，保障关键利益相关方的利益、声誉、品牌和价值创造活动，以及有效恢复运营能力，不断提升整体管理水平。

本标准适用于有以下需求的任何组织：

- 确保合规性，降低安全风险；
- 建立、实施、保持和改进产品安全管理体系；
- 加强组织内外部相关部门与机构的协调与合作；
- 共享最佳安全实践。

产品召回 生产者安全管理韧性评价

1 范围

本文件确立了生产者安全管理韧性评价的原则、评价指标体系，给出了评价模型，规定了基本要求和评价指标的取值规则，描述了评价结果的形成规则。

本文件适用于生产者产品安全与召回管理（以下简称召回管理）体系建设，相关经营者可参照执行。

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 34400 消费品召回 生产者指南

GB/T 43387 产品召回 术语

GB/T 44483 安全与韧性 术语

3 术语和定义

GB/T 34400、GB/T 43387和GB/T 44483界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 生产者安全管理韧性 manufacturer safety management resilience

生产者产品安全与召回管理体系在一定时空内面对产品安全事件的冲击与扰动时，维持、吸收、恢复和优化系统状态的能力。

4 评价原则

——客观性原则

基于客观数据与事实独立开展评价，数据的采集与评价工作不受主观意识与外部环境干扰影响。

——全面性原则

评价指标应尽量覆盖生产者安全管理韧性的各个方面，并将定性与定量指标相结合，在定性分析的基础上进行量化处理。

——以评促建原则

对评价中发现的问题，应采取切实可行的措施及时改进和完善，不断提升生产者安全管理韧性水平。

——持续性原则

评价应周期性进行，及时跟踪生产者安全管理韧性的实时状态，评估安全管理韧性的动态变化和发展趋势。

5 评价模型

本文件倡导生产者在建立安全管理韧性体系评价标准以及提高其有效性时采用过程方法，通过理解与整合生产者安全管理韧性体系中单个过程之间的联系以及过程的组合和相互作用进行连续的控制。

根据生产者安全管理韧性体系各要素的不同水平，采用具有4个级别的评价模型对其安全管理韧性能力进行分级（见图1）。

1级代表具有最低级别的安全管理韧性；2级代表满足1级要求基础上的更高要求，依次类推，4级代表最高级别的安全韧性。

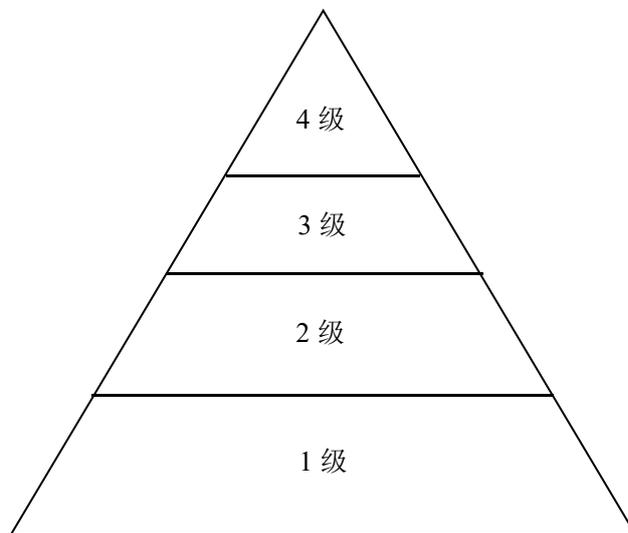


图1 生产者安全管理韧性能力级别

1级，生产者能够履行召回管理基本职责。

2级，生产者制定了召回管理流程，便于及时开展产品安全相关活动，并且定期进行流程更新。

3级，生产者建立了召回管理体系，促使生产者可以及时发现并改进的召回管理要素。生产者与其他相关方（供应商、经销商等）开展紧密沟通与协作，以便提高召回管理效力与效率。

4级，生产者达到了理想的召回管理能力水平，持续进行体系优化与创新。对于该级别而言，最为重要的是体现生产者在事件发生后迅速恢复和优化的能力，并通过事件持续提升生产者安全管理韧性能力水平。

6 评价对象的基本条件

6.1 一般要求

——生产者诚信良好，应有自主品牌。

——生产者应有明确的负责召回管理体系的组织，统筹推进召回管理体系建设，且制定对

应的管理方针，编制管理方案，建立文件和记录保存程序。

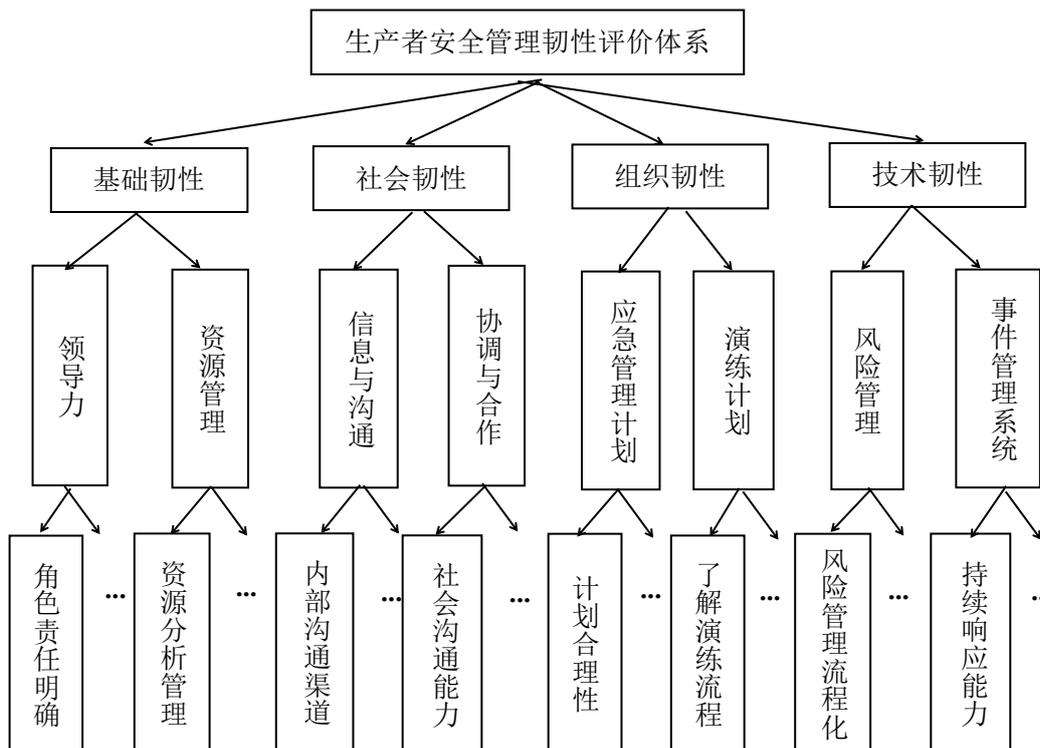
6.2 法规要求

生产者应识别、跟踪、理解和遵守生产或出售产品所在的市场中适用的法律、法规和标准中的产品安全与召回要求。

7 评价指标体系

7.1 评价指标体系框架

生产者安全管理韧性评价指标体系由三个层级的评价指标构成（见图1）。根据召回管理体系四大要素，一级指标划分为基础韧性、社会韧性、组织韧性和技术韧性四大维度，并给出每个一级指标下对应的二级指标，按照评价模型，每个二级评价指标下韧性能力分4级，根据二级评价指标不同的韧性能力级别给出该级别对应的三级评价指标。其中，一级评价指标4个，二级评价指标8个，三级指标70个。



7.2 评价指标的设立

7.2.1 评价指标确定原则

一级评价指标的设立主要考虑哪些要素会影响生产者安全管理韧性，结合安全管理体系四大要素，提出基础韧性、社会韧性、组织韧性和技术韧性4个一级指标；二级评价指标能表征

每一个一级评价指标的构成；三级评价指标是直接取值的指标，由能衡量二级评价指标的指标构成。

7.2.2 一级指标

安全韧性评价一级评价指标包括：

- 基础韧性：生产者安全管理的人员和资源状况；
- 社会韧性：生产者应对产品安全事件的沟通与协调能力；
- 组织韧性：生产者应对产品安全管理事件的组织能力；
- 技术韧性：生产者应对产品安全管理事件的技术能力。

7.2.3 二级指标

安全韧性评价二级评价指标包括：

- 领导力：理解管理者的角色、职责、权限和目标；
- 资源管理：理解和确定资源的适应性、可获得性和配置情况；
- 信息与沟通：理解和建立沟通体系与信息共享渠道；
- 协调与合作：理解协调与合作的职责与应具备的能力；
- 应急管理计划：建立和完善自我修复和自适应应急机制；
- 演练计划：通过定期练习，识别并实施过程改进举措；
- 风险管理：理解和建立风险识别、评估与管理流程；
- 事件管理系统：通过事件管理系统，支持持续改进。

7.2.4 三级指标

7.2.4.1 领导力

高效领导力使生产者形成有效的沟通与合作。对于领导力而言，至关重要的是掌握生产者内部环境与外部环境，展示对评价流程的明确承诺。领导力韧性等级划分依据见表1，领导力三级评价指标见表2。

表 1 领导力韧性等级划分依据

等级	划分依据
1级	角色和责任明确；有事件管理政策，其中目标明确
2级	领导者了解自身责任；事件管理目标与生产者目标协调；承诺持续改进
3级	领导者了解其他相关方的角色和责任，并且有沟通；识别了自身的优势和劣势，并与其他相关方共享；确保工作能力与个体之间的一致性
4级	领导参与了演练，实施了从事件中学习的程序；领导分配资源支持研究改进；有承诺；组织展示出优化的能力

表 2 领导力三级评价指标

等级	三级指标	指标说明
1级	组织角色	1、组织是由专业人员组成的、能够支配一定资源的独立或相对独立

	责任明确	的机构； 2、组织最高领导者是生产者最高领导者、最高管理层核心人员或质量安全管理核心责任人员，具有管理决策的权限和组织、协调相关方的职位优势； 3、组织核心成员是质量安全管理的核心组成人员，熟悉业务流程，理解并承担质量管理目标责任。
	事件管理目标明确	1、生产者制定了事件管理政策； 2、事件管理政策设置了明确的目标要求，并为达成目标要求而制定了相关制度和流程； 3、事件管理目标应是可测量的，评价标准或监测方法应该是明确和可行的。
2级	组织责任划分清晰	1、组织领导者了解自身和组织成员角色定位和职责； 2、组织成员了解自身的职能职责，并根据相关要求履行自身职责，必要时，根据事件的实施和完结，更新职能职责。
	目标协调一致	1、事件管理政策明确了事件处置和处置决定等关键决策机制，同时决策机制有效开展，针对事件管理工作实现了有效评估； 2、事件管理政策经生产者最高领导者批准纳入生产者质量安全管理体系； 3、事件管理政策目标与生产者质量发展目标、战略发展目标协调一致，是生产者奖惩制度的重要组成部分； 4、事件管理所需资源纳入质量安全管理战略资源。
	承诺持续改进	组织承诺按照持续改进的原则和方法开展事件管理工作。
3级	组织内外有效沟通	1、生产者与其他相关方之间具备适宜的沟通机制和渠道； 2、组织内成员能适时、恰当的了解到其他相关方涉及到本组织的职能职责变更情况。
	事件管理经验共享	1、组织最高领导者对目标达成和差距的存在原因进行的分析，符合工作实际并得到组织成员的认可； 2、事件管理工作在生产者与相关方之间得到交流和沟通，有效性得到验证； 3、相关方的目标和有效性对生产者事件管理工作发挥了促进作用； 4、事件管理目标是质量安全管理目标的核心组成部分； 5、事件管理政策的创新得到了及时制度化，并被其他相关方所借鉴。
	工作能力一致性	1、组织领导层提供了成员发展机会，确保员工工作能力与个体发展之间的一致性； 2、组织领导层和成员获得培训的机会，以使工作能力与事件管理目标达成保持一致性； 3、人员能力的提升是生产者产品安全管理的一部分，并成为可持续发展的基础。

4级	事件学习能力	1、组织对事件管理目标的定期检核构成组织目标评价和管理评审的核心组成部分，确保每次事件都有精准复盘，并被持续监测、测量； 2、组织领导层参与了与事件管理相关的演练和复盘； 3、事件管理目标应是不断精进并在持续改善措施实施后得到了支持和实现。
	领导分配协调资源	1、组织领导层为事件管理提供了必备的发展空间和环境； 2、组织最高领导者对于履行事件管理职责予以充分支持，对于事件管理所需外部环境进行了协调； 3、最高领导者并对模拟所反映出的组织协调、资源支持等不足做出了新的协调和安排。
	组织持续创新优化	1、组织将创新和可复制、持续改进纳入事件管理目标； 2、创新策略的引入对于事件管理目标的实现发挥了积极作用； 3、创新行动是合法合规且可复制的。

7.2.4.2 资源管理

资源管理是在必要的时间及位置高效地分配与部署资源。资源管理韧性等级划分依据见表3，资源管理三级评价指标见表3。

表3 资源管理韧性等级划分依据

等级	划分依据
1级	开展了资源分析（人、设备、资金）；基本资源已到位
2级	资源更新、记录、跟踪；已有资源政策，包括优先级别、备份
3级	经过评估确定资源需求；提供资源支持协调与合作；有请求接收外部资源的规程；展示出分配方式
4级	资源管理有依据（包括经验教训）；收集、分享教训；与相关方定期共同审核协议

表4 资源管理三级评价指标和指标含义

等级	三级指标	指标说明
1级	资源分析管理	1、基于全面的人机料法环测的分析，对事件管理所需的基础资源开展了事件管理资源需求分析，包括人力、财力、物力等资源； 2、资源分析融入生产者产品安全管理体系。
	基本资源到位	1、组织配备了事件管理必需的基础资源，组织履行职责的资源需求得到了保障； 2、组织成员的能力满足要求，并能做到定期培训以保证技能符合要求； 3、组织内部针对事件管理相关的基础设施正常运行中，相关设施的维护、测试、备份等工作和资料都已具备。
2级	资源变更管理	1、组织能实现根据事件管理绩效来合理配置、更新基础资源； 2、组织的运行环境适应事件管理的需要，能确保事件管理工作正常开展； 3、组织自身的发展、组织对基础设施的管理、对环境影响因素的有效

		控制，均有完整的记录和经验的传承，对事件的复盘得到了持续的改进，能实现利用经验教训来改进和升级基础设施，对影响因素实施了全生命周期管理；
	资源政策清晰	1、组织确立了事件管理资源政策，包括资源规划、分配、使用、监控等，政策应该考虑到了外部环境变化可能带来的影响； 2、资源政策明确了事件管理资源的重要性和优先度，明确相关资源配置的重要性和优先度； 3、资源政策得到分享与遵守。
3级	资源评估管理	1、基于产品类型、销售渠道、消费者反馈、历史数据等情况开展评估确定资源配置； 2、资源需求是可量化、可提供并按计划进行分配； 3、组织资源管理的积极效果得到了复制。
	资源协调与合作	1、组织能够提供必备的资源支持以保证事件管理工作的有效开展； 2、组织能协调内外部资源，以寻求相关的合作机会； 3、生产者建立了资源协作机制，组织和相关方之间可以共享资源、协同使用； 4、组织建立了规范的流程确保规范化和有序化接受外部资源； 5、资源规程明确了接受外部资源的范围和标准，并对资源按标准和程序进行验收和保管。
	资源分配方式清晰	1、建立了合理的资源分配的规则，以保证资源被合理利用和分配； 2、当资源分配有异议时，组织有合适的沟通/升级机制和渠道； 3、组织应保留资源分配的证据和记录，以保证事件管理所需资源被合理利用和分配； 4、资源的分配应快速响应环境的变化。
4级	资源优化管理	1、组织能灵活分配基础设施资源，合理利用相关外部资源； 2、组织的运行环境能助力事件管理工作的顺利开展； 3、组织能实现根据事件管理工作绩效来合理配置、更新基础设施，完全符合事件管理工作发展的需要； 4、组织能实现利用经验教训来改进和升级资源管理政策； 5、定期收集事件模拟、演练、测试等数据，结合开展资源管理研究； 6、事件教训作为资源管理研究重点和管理政策调整依据； 7、基于研究和事件证据，调整资源管理政策。
	经验教训管理	1、组织有经验教训管理程序，来规定针对事件管理的资源使用中的经验教训如何处置； 2、组织应确保每次事件完结后，保留合适的经验教训收集、评审的记录； 3、经验教训记录应被定期的再评审，以确保能够被合理的固化到相关的工作流程中； 4、确保每次实际事件、演练或者测试的教训和经验都得到复盘与记录； 5、复盘和记录应该收集原因分析、整改措施、监测与评估、持续改进措施等，以作为改进的机会；

		6、复盘与记录不仅仅在生产者内部，必要时应该分享到相关方和合作伙伴。
	多方共同 审核协议	1、组织应确保在合理的情况下，和其他相关方分享和审核资源的管理过程； 2、组织应制订定期的共同审核资源管理过程的程序和流程，并保留相关记录； 3、针对共同审核发现的问题，组织应予以解决并将解决结果作为资源管理的一部分来实施； 4、事件管理资源支持协议应该得到多方定期检视； 5、共同审核达成一致以适应不同业务开展需要。

7.2.4.3 信息和沟通

信息与沟通的高效管理是支撑生产者开展事件管理的基本条件(。信息和沟通韧性等级划分依据见表5，信息和沟通三级评价指标见表6。

表5 信息和沟通韧性等级划分依据

等级	划分依据
1级	内部单向沟通，实现了组织内部的基本沟通。
2级	对沟通体系依据组织内部变化进行更新，并建立了备用沟通方案，初步建立了与外部的沟通渠道
3级	建立了数字化的追溯渠道，实现了内部和外部的充分沟通
4级	信息与沟通体系持续优化，确保了信息的保密性、完整性、可用性及其可靠性，并与其他组织衔接

表 6 信息和沟通三级评价指标和指标含义

等级	三级指标	指标说明
1 级	内部单向 沟通体系	1、组织建立了单向沟通体系，框架和节点清晰顺畅； 2、组织具备相关指导文件描述事件管理制度和目的，事件管理方法，事件原因（事件、风险评估结果、整改措施的关系），组织内部的责任制和相关利益方等等； 3、组织内负责事件管理的相关部门和人员在具体的事件上按照制度要求执行了基本的信息交换和沟通。
	内部沟通 渠道	1、组织建立了独立的或附随于组织主要管理系统和沟通体系的内部沟通系统，以及相应的沟通工具； 2、沟通系统支持生产者内部的信息交换和沟通。
2 级	内部沟通 体系管理	1、组织内部对信息传输和沟通系统明确了定期维护、更新的要求； 2、信息和沟通系统的设置与组织内部安全管理需求、资源和人员设备能力相契合； 3、组织根据生产者内部的变化对信息和沟通的体系进行了更新（如组织架构调整、沟通时效性的提升、产品种类变化等）。
	内外部沟	1、组织制定了替代性解决方案或者建有备份系统；

	通渠道	2、沟通系统支持组织与公众等外部渠道之间的信息交换,并且确保信息和沟通系统的连续性。
3 级	内外部双向沟通体系	1、组织依据相关法律法规和内部要求制定了内部与外部信息和沟通计划； 2、信息传输和沟通系统支持组织与公众之间信息和数据的交换，确保信息和沟通内容的连续性和可追溯性。
	沟通系统追溯能力	1、组织建立了基于数据自动化的追溯系统以帮助生产者实现所有行动的准确性； 2、生产者已经实施了内部与外部信息和沟通计划，并留下痕迹可实现再现和追溯。
4 级	内外部双向沟通体系更新管理	1、组织依据内外部相关方事件管理信息传输和沟通实践经验，及时优化了事件管理计划和改善方案； 2、组织根据内外部的要求和实际情况具备及时调整、更新、优化的信息传输和沟通的机制和能力，确保内外部需求和目标保持一致。
	沟通系统优化能力	1、沟通系统的设计充分考虑了： ---信息的保密性、完整性、可用性以及可靠性； ---沟通的速度、及时性以及相关性的； ---利益相关方的沟通需求； ---针对情景应对的信息分析； ---培训需求； ---人为因素。 2、生产者基于真实的事件、演练、研究与压力测试中吸取的教训，持续优化信息和沟通系统。

7.2.4.4 协调与合作

有效的事件管理源于多方高水平的协调与合作。协调与合作韧性等级划分依据见表7，协调与合作三级评价指标见表8。

表7 协调与合作韧性等级划分依据

等级	划分依据
1级	组织在事件中有对自身角色与责任的认识；具备与相关组织和利益相关方沟通的能力
2级	了解其他相关方的角色和责任；在业务层面展示出协调的能力
3级	签订有事件响应协作协议；商定了目标，确保在战略战术方面协作
4级	实现了全面的协调与合作。更新、全面改进协调与合作；实现与合作伙伴的整合

表 8 协调与合作三级评价指标和指标含义

等级	三级指标	指标说明
1 级	基本社会责任认知	1、组织最高领导者知道当发生事件时需要投入资源立即行动（如：组织最高领导者是否知道召回是什么）； 2、组织能够在一定时间内建立事件专项小组，专人负责相关事宜；

		3、组织能够在一定时间内知悉事件可能涉及的风险。
	社会沟通能力	1、组织可以在一定时间内完成法规要求的事件相关的必须文件； 2、组织能够依据法规要求在一定时间内将事件可能涉及的风险向社会公开； 3、在发生产品安全事件（如召回）时，生产者在一定时间内停止所有渠道的不安全产品销售。
2 级	相关社会责任认知	1、组织在一定时间内了解事件涉及的上下游与生产者直接发生采买关系内所有的相关方； 2、组织在一定时间内获得有效的与事件相关的直接供应链停止方法； 3、组织在一定时间内了解各直接采买渠道不能立即停止销售的原因以及预计可停止的时间。
	业务协调能力	1、生产者与上下游发生直接采买关系内所有相关方均有合同阐明双方在发生事件时的权责； 2、生产者基于合同约束的权责在一定时间实现直接采买各方供应暂停（或停止），直到风险因素在供应环节解决； 3、组织能够将事件可能涉及的风险和事件进度向上下游发生直接采买关系的相关方公开。
3 级	主动社会责任认知	1、组织最高领导者清晰知道正在发生的事件以及自身的角色； 2、组织可随时了解全渠道所有供应链信息（从原料到成品，不论是否直接采买）并从问题分析的角度判断全供应链的具体行动； 3、组织清晰掌握事件涉及的内外部数据以及相应的处理进度。
	战略协作能力	1、事件管理工作融入到生产者日常管理，当事件发生的时候组织自动启动管理方式，通知所有相关方； 2、组织采用既定的工作流程和工具对事件进行独立自主调查，寻找问题发生的原因以及改善方案； 3、组织通过合作协议使得全供应链上下游纳入原因调查和改善方案确定的措施。
4 级	全面社会责任认知	1、组织最高领导者清晰知道事件管理工作的全面影响； 2、组织针对问题发生的根本原因能够及时调整（扩大）需要公开的范围（比如海外，比如当原料涉及其他自有或者非自有品牌的品类）； 3、生产者有可供公众选择的事件解决方案用于避免直接销毁对环境造成的污染； 4、组织在日常运营中可以与其他相关方依照 ISO 22320 的相关要求实现了全面的协调与合作。
	持续改进能力	1、组织对于问题分析和改善方案能够定期总结经验教训

		并更新工作流程； 2、组织定期审核并且更新协调与合作协议，可以不断完善； 3、组织对应更新的工作流程更新培训计划，定期对涉及人员进行培训以保证标准及时同步； 4、拥有外部沟通渠道以实现最新标准和流程的同步，生产者质量管理体系持续为消费者安全和满意服务。
--	--	---

7.2.4.5 应急管理计划

应急管理计划宜受生产者内部以及外部应急管理情况的推动。应急管理计划韧性等级划分依据见表9，应急管理计划三级评价指标见表10。

表9 应急管理计划韧性等级划分依据

等级	划分依据
1级	开展了应急管理计划
2级	组织内部了解应急管理计划
3级	和相关方一起制定并更新应急管理计划，考虑相关方的利益和需求，保障协调与合作
4级	根据演练、事件、经验教训评估并改进应急管理计划；应急管理计划与组织内部的其他计划进行整合，确保运行的连续性

表 10 应急管理计划三级评价指标和指标含义

等级	三级指标	指标说明
1级	应急管理计划清晰	1、组织能理解应急管理的基础要求； 2、组织基于法规/标准等制定了应急管理计划。
	计划合理性	应急管理计划应该具有一定的可操作性。
2级	应急管理计划全面	1、组织能结合自身的情况制定了应急管理计划，并基于风险定义了应急管理计划内容的优先级； 2、组织能够执行应急管理计划里确立的优先事项并且达到设定的目标，其他相关内容均有进度和效果跟踪； 3、组织内部所有相关方了解应急管理计划的目标和要求，例如什么时候需要做什么，谁来做，如何做，是否达到该步骤目标等。
	计划适应性	应急管理计划应该具有一定的灵活性，应对不同的事件具有不同的应对策略和应急处置方案。
3级	应急管理计划体系化	1、组织既定的工作流程和管理办法涵盖了应急管理计划； 2、组织既定的工作流程通过培训的方式传达到相关部门和人员，确保内部信息一致，应急计划可多任务同步执行； 3、组织基于既定的应急管理办法将所有利益相关方纳入其应急管理计划； 4、应急管理计划清晰地界定了生产者和相关方应对产品安全事件时各自的责任和义务；

		5、重大事件或组织发生变化之后，相应地更新计划。
	计划协调性	应急管理计划应该具有一定的协调性，最大化考虑相关方事项，包括： ——与相关方信息沟通的及时性、一致性； ——在应对事件时，能及时与不同的相关方进行沟通，保障各相关方之间的多任务同步执行； ——与供应商、合作伙伴以及政府监管机构建立良好的合作关系，并在事件中积极协作。
4 级	应急管理计划持续改进	1、组织在事件应急处理阶段结束后有阶段性的回顾总结流程，将获得的经验升级到内部的工作流程中； 2、组织能灵活协同多方进行合作，定期对应急管理计划进行总结和评估，发现问题和不足之处，并进行共同改进； 3、组织能够自我评估在事件应急处理之后是否需要调整应急处置方案，以及如何调整。
	计划连续性	1、组织将人员应急处理能力培训纳入员工日常培训计划中，并作为应急管理体系的重要组成部分； 2、组织应将应急管理计划与其他计划进行融合，使得应急管理体系动态更新并保障连续性。

7.2.4.6 演练计划

演练计划对于推动高效的组织效能具有重要的作用。演练可用于：

- 审定政策、计划、程序、培训、设备以及组织之间的协议；
- 明确并培训人员的角色及职责；改进组织间的协调与沟通；
- 识别资源缺口，改进个体表现；
- 识别改进和应变能力练习的机会。

演练计划韧性等级划分依据见表11，演练计划三级评价指标见表12。

表11 演练计划韧性等级划分依据

等级	划分依据
1级	了解演练流程，并开展了演练。
2级	建立了事件演练的初步计划，并按照演练计划组织实施了演练。
3级	定期审核、完善、更新演练计划，与其他相关组织协调开展演练。
4级	定期评估演练计划和演练的全面性、及时性、针对性、有效性以及对演练计划的持续改进，实现避免事件发生或类似问题的再发生

表 12 演练计划三级评价指标和指标含义

等级	三级指标	指标说明
1 级	了解演练流程	1、组织了解演练流程，包括总指挥及各演练环节的负责人及组成人员；

		2、明确了演练过程中总指挥和各子系统负责人在演练中的职责。
	开展演练	1、组织虽未制定具体演练计划，但开展了事件演练，且演练满足了组织对事件管理的最低要求； 2、有演练开展的文件记录、图片等相关证明材料。
2级	建立演练计划	组织制定了事件演练的初步计划，明确演练计划的目标。演练计划包括但不限于： ——演练时间； ——演练涉及的相关方（若有分支机构）； ——演练总指挥及参与演练涉及的部门和人员； ——演练涉及的外部合作单位（如供应商）； ——演练所需资源等。
	按计划开展演练	1、演练前期准备了工作和演练资源的配置； 2、组织依据演练计划按期开展了演练； 3、演练的频次、演练内容的完整性和覆盖范围等符合演练计划的要求； 4、演练结果基本达到演练计划的目标。
3级	演练计划体系化	1、演练的监测和审核：组织应根据实际情况，对演练需求和演练计划、演练实施情况进行定期监测与审核； 2、演练计划的完善和更新：通过查阅监测与审核记录或其它形式来发现演练需求和演练计划、演练实施过程中存在的问题与不足，并对相关内容进行改进与完善，及时更新演练计划，以确保演练计划充分满足演练效果的需求。
	相关方协调开展演练	1、组织根据演练计划的相关要求与其他组织开展了联合演练； 2、组织应从演练的频率、演练的形式、演练的内容等与其他相关组织进行充分有效的协调与沟通。
4级	演练计划与相关因素结合进行演练	组织应结合自身的优势与弱点、根据相关标准/法规要求与安全管理有关的因素相结合进行演练，以便通过演练不断完善演练计划。
	演练结果的评估	1、评估演练计划是否具有可操作性； 2、与组织内部对于产品安全管理活动的信息相结合，例如生产过程的监控、产品测试、检验的监控和外部客户投诉信息的监控等，评估演练计划的完整性和有效性； 3、评估、验证改进措施的创新性和有效性，包括不限于将供应链前端的供应商及后端的市场客户纳入演练计划的改进中，改进计划实施改进的程度，整体资源整合程度的验证、改进。 4、评估演练实施过程中演练资源缺口，以及相关方相互配合、相关人员能力是否满足安全管理要求等； 5、根据演练计划及实施情况，评估演练计划的全面性、符合性、演练的针对性和有效性是否满足及识别改进和应变能力的要

		求，形成了演练评估报告并记录了可吸取的教训。
	演练计划的持续改进	通过严格按照演练计划实施演练—评估演练效果—根据评估结果改进演练计划—再演练—再评估—再改进的循环往复，不断改进、提升和完善演练计划，促使演练计划日趋完美。

7.2.4.7 风险管理

风险管理宜是生产者事件管理的组成部分。对目标的不确定性管理是一项系统性工作。宜与ISO31000保持一致。风险管理韧性等级划分依据见表13，风险管理三级评价指标见表14。

表 13 风险管理韧性等级划分依据

等级	划分依据
1级	组织已经识别了风险,但是尚未从长期计划的角度出发来分析风险或者考虑消除风险的措施
2级	组织以特别的方式开展了基本风险管理流程
3级	风险管理考虑了对其他利益相关方的重要依赖关系。风险处理计划考虑了其他利益相关方，并且与其进行共享。实施了风险处理活动
4级	风险管理是生产者内部所有决策活动的组成部分，并对其进行监测和审核。风险管理反映了研究成果与最佳实践

表 14 风险管理三级评价指标和指标含义

等级	三级指标	指标说明
1级	风险管控清单	1、组织对风险线索有信息收集、记录等（包括但不限于事故信息、投诉信息等）； 2、组织建立了覆盖原料、设计、加工、储运、销售等环节的风险管控清单，从全流程来收集、监督、跟踪风险，并对信息进行动态更新。
	风险识别	1、组织已从以下方面开展了风险识别： ——有形和无形的风险源； ——原因和事件； ——威胁和机遇； ——脆弱性和应对能力； ——内外部环境变化； ——新兴风险； ——资产和资源的性质和价值； ——后果及其对目标的影响； ——知识的局限性和信息的可靠性； ——与时间有关的因素； ——识别风险所涉及人员的偏见、假设和看法。

		2、组织能根据排查出的风险开展风险产生的根本原因分析。
2 级	风险管理流程化	1、组织建立了风险管理基本流程，对于识别的风险有短期风险处置措施和方案； 2、风险管理流程是组织管理和决策的有机组成部分，已融入到组织的架构、运营和流程中，设定了风险监控指标； 3、风险管理流程与组织内部环境相适应； 4、风险应对流程化，根据风险评估的结果，制定相应的应对策略。包括风险规避、风险降低、风险转移（如通过保险）或风险接受（当风险在可接受范围内时）。
	风险评估技术体系	组织具备风险评估技术体系，开展了风险分析和评价。
3 级	风险管理体系化	1、风险管理流程充分考虑了内外部环境、人员行为和文化因素等动态性和变化性； 2、组织设置了专门的风险管理小组，确保了风险管理流程中的关键点位在内外部相关方之间的有效传达、互动； 3、风险管理考虑了内外部相关方的依赖关系，相关方能支持风险处理活动的落实； 4、风险信息在组织内部和相关方之间得到有效沟通，包括风险的状态、应对措施和任何重大变化； 5、组织制定和实施了风险应对方案，并对方案的有效性进行了评估。
	相关方风险管控	1、组织对于供应链在风险管理工作中的角色、职责进行了清晰定位，对于识别出的供应链风险进行了管控。 2、组织对销售渠道可能出现的风险进行了识别并沟通了风险消除措施。
4 级	风险管理持续优化	1、风险管理是组织内部决策活动的重要组成部分； 2、组织对风险管理全流程进行监测和定期审核，监测和审核的结果应纳入整个组织绩效的管理、评估和报告等活动中； 3、组织应通过适当的机制记录和报告风险管理流程及其成果，并持续提升流程设计、实施和结果的质量和有效性； 4、风险管理反映了组织对事件发生前、中、后的风险管理意识、管理成果，形成最佳实践。
	风险决策最优化	1、风险应对方案由相关方共同协商确定； 2、组织能选择最合适的风险应对方案，并充分权衡方案带来的潜在收益、实施成本或不利因素； 3、决策实施情况由专人负责、汇报、落实，确保风险管理有效率、为生产者尽可能降低产品安全风险的损失。

7.2.4.8 事件管理系统

组织宜建立高效的事件管理系统,或者与现有系统进行整合。事件管理系统韧性等级划分依据见表15,事件管理系统三级评价指标见表16。

表15 事件管理系统韧性等级划分依据

等级	划分依据
1级	实施了事件管理系统,可以做出基本的事件响应
2级	事件管理系统的角色与责任明确,根据系统的有效性及时更新系统
3级	事件管理系统可与其他管理系统整合;根据目标的完成情况衡量事件响应的效率
4级	持续优化并合理利用资源,不断总结、改进、升级,最终实现管理系统集成

表 16 事件管理系统三级评价指标和指标含义

等级	三级指标	指标说明
1 级	建立事件管理系统	1、组织建立了基本的事件管理系统,系统能够及时、准确记录和跟踪事件发生的原因和事件响应、处理过程; 2、在事件发生或进行演练时,系统能够满足事件或演练最基本响应,并具备相应的应急措施和资源调配能力。
	系统合规化	全面的事件跟踪和报告:记录事件的详细信息,包括时间线、受影响的系统、采取的行动等,以支持合规性和审计要求建立对应合规化要求,符合法律法规及其它相关要求。
2 级	事件管理系统流程化	1、事件管理系统中,各个具体执行层的职责和权限在相应管理制度中予以明确; 2、对参与使用事件管理系统的相关人员进行了清晰指导和培训,满足熟练、快速处理问题的能力要求。
	系统适应性	1、组织定期更新事件管理系统,包括政策、架构、程序、培训等方面的内容,以确保系统的持续适应性; 2、提供全面的知识库和培训资源,提升技能和了解最佳实践,并可以依据事件适时优化。
3 级	事件管理系统智能化	1、组织制定了事件管理系统与其他管理系统整合的方案; 2、事件管理系统能结合丰富的数据记录,实现自动对风险和机会进行识别、分类、筛选、监测,将相关信息关联,并共享给相关方的能力。
	事件响应效率	组织制定了明确的事件响应效率提升目标,并以目标为导向,快速推进事件的响应。通过目标的完成情况来衡量和评估事件响应的效率和成效。
4 级	事件管理系统集成化	1、组织建立了完善的事件响应和预防管理系统,能收集和获取全面的事件数据,主动预防事件发生; 2、定期进行系统的监测和审核,审核系统的完整性、有效性,以及不同系统之间的兼容性。 3、组织推动事件管理系统的不断改进,并持续优化,合理利用内、外部相关资源,不断总结、改进、升级,促进系统的集成化。
	持续响应能力	1、组织能够在每次事件发生后编制事件响应的评估报告,以持

		续改进和优化事件管理系统； 2、组织应能够对不断升级的产品安全事件作出持续响应，并展示对实现产品安全管理系统集成的成果。
--	--	---

8 取值规则和评价结果

生产者安全管理韧性能力级别依据4个一级指标中最低等级的韧性能力级别进行评定。各级指标取值规则如下：

——三级指标取值规则：三级评价指标的取值根据其所对应的指标说明进行评定；

——二级指标取值规则：二级评价指标的取值根据其所对应的三级评价指取值结果进行评定；

——一级指标取值规则：一级评价指标的取值根据其所对应的二级评价指标中最低等级的韧性能力级别进行评定。

生产者安全管理韧性评价可采用自评价、相关管理和技术机构评价、第三方评价等形式。在开展评价前，结合各行业的特点，依据评价指标体系制定各行业评价细则，并根据现场情况确定最终评价结果。

参 考 文 献

- 【1】 GB/T 40151-2021 安全与韧性 应急管理 能力评估指南
 - 【2】 GB/T 40947-2021 安全韧性城市评价指南
 - 【3】 GB/T 37228-2018 公共安全 应急管理 突发事件响应要求
 - 【4】 GB/T 38209-2019 公共安全 演练指南
 - 【5】 GBT42187-2022 安全与韧性组织韧性原则和属性
 - 【6】 黄弘,范维澄. 构建“安全韧性城市”: 概念、理论与实施路径 [J]. 北京行政学院学报, 2024, (02): 1-9
 - 【7】 张春华. 面向风险治理的国外韧性社区经验和启示 [J]. 学术探索, 2024, (01): 135-140
 - 【8】 方琛亮. 航空公司安全韧性评价研究[D]. 中国民航大学, 2022
-