

# 《缺陷汽车产品召回 效果评估指南》

(征求意见稿)

## 编制说明

国家标准《缺陷汽车产品召回 效果评估指南》编制组

二〇一九年十一月

## 一、工作情况

### （一）任务来源

本标准来源于 2017 年度国家重点研发计划 NQI 重点专项“产品生产过程质量测量分析和改进技术标准研究”（课题编号 2017YFF0206506）。2019 年 10 月 17 日，国家标准化管理委员会印发《国家标准化管理委员会关于下达 2019 年第三批推荐性国家标准计划的通知》（国标委发[2019]29 号）下达《缺陷汽车产品召回 效果评估指南》制定任务，计划编号 20193284-T-469，标准性质为“推荐”，明确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，中国标准化研究院（国家市场监督管理总局缺陷产品管理中心）牵头起草。

### （二）主要起草单位和工作组成员

主要起草单位：……

起草人：……

### （三）编制目的和意义

缺陷汽车产品危及公共安全和公众利益，监督并落实缺陷产品召回是政府职能的应有之义。15 年来，我国缺陷汽车产品召回数量逐年增加，从 2013 年开始连续三年突破 500 万辆大关，2016 年突破 1000 万辆大关，达到 1133.5 万辆。2017 年突破 2000 万辆，达到 2004.8 万辆。2018 年召回 1251.28 万辆。截至 2019 年 8 月 31 日，我国已累计实施汽车召回 1926 次，涉及缺陷汽车 7371.23 万辆。面对日益庞大的召回数量，如何利用有限的行政资源有效监督和评价生产者的召回实施情况成

为监管部门面临的新问题。

美国等发达国家利用高额的处罚、惩罚性赔偿制度和完备的机构设置对生产者形成无形的压力，监管部门无需耗费大量精力开展召回实施监督与效果评估。我国产品召回法律体系和监管机构设置与其差距较大，召回立法虽已明确由监管机构组织与生产者无利害关系的专家对消除缺陷的效果进行评估，但缺乏理论指导和具体化、精细化的评估体系。因此，起草组通过理论与实践研究，构建了召回效果评估指标体系和评估方法。

本标准的目的在于通过对生产者每次召回的实施效果进行评估，了解召回活动对消除缺陷产品所产生的效果，以切实预防缺陷产品造成伤害事故。

#### **（四）主要工作过程**

##### **1、广泛调研，总结经验**

召回效果评估是实施召回过程监管的重要内容，目前国内外尚无标准和程序参考，主要源自实践经验总结。

召回完成率是反映召回效果的重要指标。抽取已提交召回总结报告的 551 起召回活动进行召回完成率统计，计划召回完成率均值为 70.11%，实际召回完成率均值为 70.49%，两者基本一致。从缺陷车辆数量、缺陷车辆使用年限、故障特性、生产者用户追溯体系完善程度等因素进行分析，提取影响召回完成率的关键因子，为召回完成率评估指标构建奠定基础。

## 2、起草标准，精心修订

2018年10月-2018年12月，广泛的收集与调研行业信息，调研产品召回效果评价指标体系。成立标准起草组，并基于历史召回数据，统计分析召回完成率影响因子。

2019年1月-2019年3月，确定效果评估指标体系和评估分析模型，形成标准草案并征求委员会专家意见。共收到42份回函。

2019年4月，在武汉组织标准研讨会，收集相关意见和建议。

2019年5月-2019年9月，进一步优化和完善评估模型，基于召回实例案例分析评价结果的科学性与合理性。

2019年10月，在广州组织标准研讨会，进一步完善标准草案。

2019年11月，修改标准草案，并形成征求意见稿。

## 二、标准编制原则和主要内容的确定

### （一）编制原则

- 1、合规性原则
- 2、协调性原则
- 3、可操作性原则

### （二）标准主要内容

1、**标准框架：**标准给出了缺陷汽车产品召回实施效果评估的技术指标、评估办法及处置要求等内容。

标准整体结构上包括六个章节：

第一节范围。

第二节规范性引用文件。

第三节术语和定义。

第四节总则，给出了评估基本流程。

第五节评估过程，包括评估对象确定、评估程序启动条件、评估所需信息的收集与整理、评估模型和评估结果。

第六节评估结果处置要求，介绍了不达标情形的处置要求。

**2、评估指标：**召回活动涉及生产者、消费者和监管部门三个相关方，从召回实施、召回措施和召回满意度三方面提出 9 个二级指标体系。评估指标尽量选取于生产者提交的阶段性召回报告、召回总结报告等文件可提取到的信息，尽量确保指标数据来源有据、可查。

**3、特殊说明：**1) 召回完成率是反映召回效果的重要指标，法规要求生产者应当全部召回缺陷车辆，但考虑到车辆报废等客观因素，100%的召回完成率非常困难，提出以计划完成率作为打分依据。2)

《指南》5.2 节评估程序启动中提到：“如果出现延期 6 个月后仍未提交总结报告的可直接进入召回效果评估程序。”此情形是为了避免出现生产者为了避免进行召回效果评估，而刻意进行延期且不提交总结报告的情形。3) 消费者满意度依据消费者投诉数量打分，管理中心投诉平台已考虑投诉信息的真实性和非重复性。

### **三、采用国际标准和国外先进标准情况**

未采标。本标准是基于我国汽车产品召回 15 年实践经验的总结，属于首次提出。

#### **四、与有关的法律法规和强标的关系**

本标准与现行相关法律、法规、规章及相关标准无冲突之处。

2015年7月10日，国家质量监督检验检疫总局局务会议审议通过了《缺陷汽车产品召回管理条例实施办法》（以下简称《实施办法》），并于2016年1月1日起正式施行。《实施办法》第三十四条明确规定：“质检总局对生产者召回实施情况进行监督或者委托省级质检部门进行监督，组织与生产者无利害关系的专家对消除缺陷的效果进行评估”。本标准是确保《实施办法》贯彻实施的重要标准，对《实施办法》中召回实施效果评估的理论指导与具体方法做进一步的细化和明确，使之具有可操作性，以满足监管需要。

#### **五、重大分歧意见的处理经过和依据**

本标准无重大分歧意见。

#### **六、标准属性的建议**

本国家标准属于基础性标准，建议本标准草案通过审查后作为推荐性国家标准发布。

#### **七、贯彻标准的要求和措施建议**

本标准是缺陷产品召回管理技术标准体系的重要技术标准，针对生产者召回实施活动及时开展评估，对于预防和消除汽车产品缺陷可能导致的伤害，保障消费者的人身和财产安全有重要意义，建议尽快

批准发布。

## **八、替代或废止现行相关标准的建议**

不涉及

## **九、其他予以说明的事项**

无

标准起草小组

2019年11月15日