

中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

缺陷汽车产品召回 效果评估指南

Guidelines for the Recall Effectiveness Evaluation of
Defective Motor Vehicle Products

(征求意见稿)

20XX-XX-XX 发布

20XX-XX-XX 实施

中华人民共和国国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会

发布

目 次

前 言.....	1
1 范围.....	2
2 规范性引用文件.....	2
3 术语和定义.....	2
4 总则.....	3
5 评估过程.....	4
5.1 确定评估对象.....	4
5.2 信息收集与整理.....	4
5.3 评估模型.....	4
5.4 评估结果.....	7
6 评估结果处置要求.....	7

前 言

本标准按照 GB/T1.1-2009 给出的规则起草。

本标准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。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

缺陷汽车产品召回 效果评估指南

1 范围

本标准给出了汽车产品召回效果评估过程和评估结果处置要求。

本标准适用于汽车产品召回实施与管理过程中，评估生产者召回活动实施的效果。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改（不包括勘误的内容）或修订版均不适用于本标准，然而，鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件中的最新版本。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

GB/T 34402 汽车产品安全 风险评估与风险控制指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

召回效果评估 recall evaluation

与生产者无利害关系的专家对召回活动实施效果进行评估的过程。

3.2

召回计划 recall plan

生产者针对即将开展的召回活动所制定的具体实施方案。

3.3

召回总结报告 recall summary report

生产者在召回计划完成后一定时限内向国务院市场监督管理部门提交的召回实施情况的报告。

3.4

召回阶段性报告 recall periodic report

生产者在召回实施过程中定期或按国务院市场监督管理部门要求提交的召回实施情况的报告。

3.5

实际召回完成率 recall completion rate

已实施召回和已报废产品的总数量占召回范围内全部产品总数量的比例。

3.6

计划召回完成率 programmatic completion rate

生产者备案召回计划时，根据缺陷产品投放市场的时间和缺陷严重性等级等因素预计召回实施周期内能达到的召回完成率。

3.7

车主通知成功率 car owner notification success rate

消费者获知生产者召回通知的数量占召回范围内全部产品总数量的比例。

3.8

措施技术有效性 technical effectiveness of measurement

生产者所提出的召回措施能有效控制或消除产品缺陷风险的程度。

3.9

措施实施准确性 implementation veracity of measurement

经营者召回实施操作过程与生产者通知的召回计划的符合程度。

4 总则

生产者召回实施后，与生产者无利害关系的专家对消除缺陷的效果进行评估。评估结果未达标的，国务院市场监管部门要求生产者采取进一步应对措施。

召回效果评估的基本流程如图 1 所示。

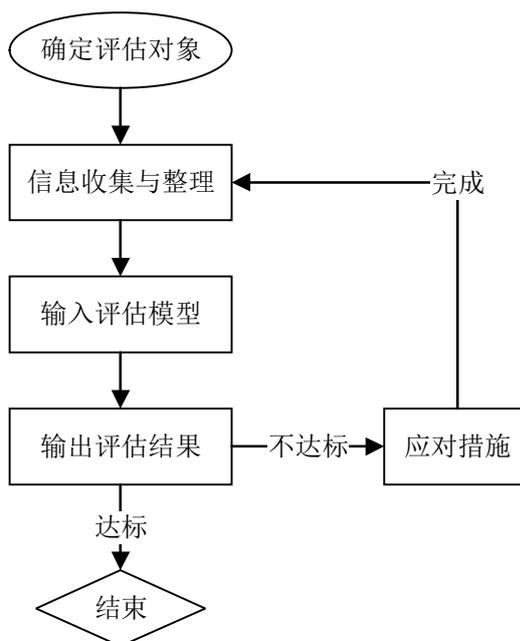


图 1 召回效果评估的基本流程

5 评估过程

5.1 确定评估对象

5.1.1 评估对象为生产者已按召回计划实施召回的召回活动。

5.1.2 一般情况下，生产者按期提交召回总结报告后或延期6个月仍未提交总结报告的，启动召回效果评估。

5.1.3 生产者召回实施过程中存在违反《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》情形的，直接判定为不达标。

5.2 信息收集与整理

评估信息由评估专家从召回计划、召回阶段性报告、召回总结报告、消费者投诉和国务院市场监督管理部门的监督报告中提取。

5.3 评估模型

5.3.1 评估指标及权重值

评估指标由三个一级指标和九个二级指标组成，指标和权重值如表 1 所示。

表 1 评估指标及其权重值

一级指标	权重值	二级指标	权重值
召回实施 R_1	0.4	召回完成率 I_1	0.5
		召回时效性 I_2	0.3
		车主通知情况 I_3	0.1
		召回范围准确性 I_4	0.1
召回措施 R_2	0.4	措施技术有效性 I_5	0.6
		措施实施准确性 I_6	0.2
		措施次生影响 I_7	0.2
召回满意度 R_3	0.2	消费者满意度 I_8	0.6
		监管环节合规度 I_9	0.4

5.3.2 二级评估指标值确定方法

评估指标值采用 10 分制，由定性方法或定量方法确定。

a) 召回完成率 I_1

I_1 的指标值按式 (1) 确定。

$$I_1 = \begin{cases} A, & B \geq 1 \\ A \times B & B < 1 \end{cases} \quad \text{式 (1)}$$

其中， A 为计划召回完成率 r_1 的打分，按式（2）计算。 B 为实际召回完成率 r_2 与计划召回完成

率 r_1 的比值 $B = \frac{r_2}{r_1}$ 。

$$A = \begin{cases} 10, & \frac{r_1 \times \mu \times 100}{\delta} \geq 90 \\ \frac{r_1 \times \mu \times 100}{3\delta} - 20, & 60 \leq \frac{r_1 \times \mu \times 100}{\delta} < 90 \\ 0, & \frac{r_1 \times \mu \times 100}{\delta} < 60 \end{cases} \quad \text{式 (2)}$$

其中， μ 指缺陷车辆服役时间系数，由表 2 查得； δ 为缺陷严重性等级系数，由表 3 查得。

缺陷车辆服役时间 s_t 指召回实施时间（年）与车辆生产时间（取召回范围内车辆最早生产年，年）的差值。

表 2 缺陷车辆服役时间系数 μ

缺陷车辆服役时间 s_t	$s_t \leq 1$	$1 < s_t \leq 4$	$4 < s_t \leq 7$	$7 < s_t \leq 10$	$s_t > 10$
系数 μ	0.99	1.04	1.29	1.77	3.14

缺陷严重性等级根据 GB/T34402 第 4.4 条确定。

表 3 缺陷严重性等级系统 δ

缺陷严重性等级	低	较低	中等	较高	高
系数 δ	0.96	0.98	1	1.02	1.04

b) 召回时效性 I_2

I_2 的指标值按式（3）进行打分。

$$I_2 = \begin{cases} 10, & t_2 \leq t_1 \\ 10 - \frac{5(t_2 - t_1)}{3}, & 0 < (t_2 - t_1) \leq 6 \\ 0, & (t_2 - t_1) > 6 \end{cases} \quad \text{式 (3)}$$

其中， t_2 为实际达到计划召回完成率的时间/月， t_1 为计划召回实施时间/月。

c) 车主通知情况 I_3

I_3 的指标值按式（4）进行打分。

$$I_3 = \begin{cases} 10, & N \times \mu \times 100 \geq 90 \\ \frac{N \times \mu \times 100}{3} - 20, & 60 \leq N \times \mu \times 100 < 90 \\ 0, & N \times \mu \times 100 < 60 \end{cases} \quad \text{式 (4)}$$

其中， N 为车主通知成功率。

d) 召回范围准确性 I_4

若出现召回范围不准确的情形， I_4 打分 0；否则，打分 10。

e) 措施技术有效性 I_5

若召回实施后，缺陷再次发生或产生新缺陷， I_5 打分 0；否则，打分 10。

f) 措施实施准确性 I_6

根据生产者对经营者的召回实施情况抽查， I_6 按式（5）进行打分。

$$I_6 = \begin{cases} 10, & \frac{c_2}{c_1} \geq 0.9 \\ 5, & 0.8 \leq \frac{c_2}{c_1} < 0.9 \\ 0 & \frac{c_2}{c_1} < 0.8 \end{cases} \quad \text{式 (5)}$$

其中， c_1 为生产者抽查经营者的数量/个，一般不少于召回涉及经营者总数量的10%； c_2 为抽查合格的经营者的数量/个。

若经营者召回实施过程中存在违规行为的， I_6 打分0。

g) 措施次生影响 I_7

若召回实施后，缺陷引发其它非缺陷质量问题， I_7 打分 0；否则，打分 10。

h) 消费者满意度 I_8

根据消费者投诉情况给消费者满意度打分。未收到投诉， I_8 打分 10；10 条及以下不同投诉， I_8 打分 5；10 条以上、100 条以下不同投诉， I_8 打分 2；100 条及以上不同投诉， I_8 打分 0。

i) 监管环节合规度 I_9

设 s_i 为第 i 次提交阶段性报告的及时率，按式（6）进行打分。

$$s_i = \begin{cases} 10 & t_i \leq 10 \\ 20 - t_i & 10 < t_i \leq 20 \\ 0 & t_i > 20 \end{cases} \quad \text{式 (6)}$$

其中， t_i 为生产者第 i 次提交阶段性报告的日期与应提交日期的工作日之差。

设 s 为提交被认可的召回总结报告的及时率，若召回总结报告在完成召回计划后的 15 个工作日内提交， s 值为 10，超出则为 0。

根据生产者提交总结报告和阶段性报告的及时率，按式（7）对 I_9 进行综合打分。

$$I_9 = 0.4 * \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n s_i r_i + 0.6 * s \quad \text{式 (7)}$$

其中， n 为生产者提交阶段性报告的次数。国务院市场监督管理部门另外要求生产者提交的阶段性报告除外。

根据生产者配合召回监督、相关报告准备等完备性酌情调整评估结果。

5.3.3 一级评估指标值确定方法

将二级评估指标 I_1 、 I_2 、 I_3 、 I_4 值带入式 (8)，得出一级评估指标召回实施 R_1 的分值。

$$R_1 = [0.5 \quad 0.3 \quad 0.1 \quad 0.1] \begin{bmatrix} I_1 \\ I_2 \\ I_3 \\ I_4 \end{bmatrix} \quad \text{式 (8)}$$

将二级评估指标 I_5 、 I_6 和 I_7 值带入式 (9)，得出一级评估指标召回措施 R_2 的分值。

$$R_2 = [0.6 \quad 0.2 \quad 0.2] \begin{bmatrix} I_5 \\ I_6 \\ I_7 \end{bmatrix} \quad \text{式 (9)}$$

将二级评估指标 I_8 和 I_9 值带入式 (10)，得出一级评估指标召回服务 R_3 的分值。

$$R_3 = [0.6 \quad 0.4] \begin{bmatrix} I_8 \\ I_9 \end{bmatrix} \quad \text{式 (10)}$$

5.3.4 综合评估值确定方法

将一级评估指标 R_1 、 R_2 和 R_3 值带入式 (11)，得出召回效果综合评估分值 ERE 。

$$ERE = [0.4 \quad 0.4 \quad 0.2] \begin{bmatrix} R_1 \\ R_2 \\ R_3 \end{bmatrix} \quad \text{式 (11)}$$

5.4 评估结果

召回效果评估结果分为达标与不达标两种。存在下述情形之一的，评估结果为不达标：

- 1) 综合评估分值 $ERE < 6$ 时；
- 2) 二级评估指标值 $I_1 < 6$ 时；
- 3) 二级评估指标值 $I_2 = 0$ 或 $I_5 = 0$ 时；
- 4) 生产者召回实施过程中存在违反《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》情形的。

6 评估结果处置要求

6.1 评估结果为不达标的召回活动，生产者根据 5.4 条不同情形采取应对措施。

- 1) 对于综合评估分值 $ERE < 6$ 或二级评估指标值 $I_2 = 0$ 的情形，提出改进措施并备案。
- 2) 对于二级评估指标值 $I_1 < 6$ 的情形，进一步收集用户信息，通过媒体广告、优惠政策等多种形式让更多的用户获知召回信息并配合实施召回。

3) 对于二级评估指标值 $I_5 = 0$ 的情形，实施再次召回或采取补救措施。

4) 对于生产者召回实施过程中存在违反《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》情形的，由国务院市场监督管理部门依法予以处理。

6.2 生产者未采取应对措施或应对措施不能取得预期效果的，应及时向社会发布风险预警。
