ICS

中华人民共和国国家标准

**GB/T XXXX-200X**

**GB/T XXXX-201X**

汽车产品缺陷线索报告规范及处理指南

Guide for specification and processing of automotive product defect clue report

**（征求意见稿）**

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

# 前言

本标准依据GB/T1.1-2009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：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）。

本标准主要起草人：

GB/T XXXX-201X

汽车产品缺陷线索报告规范及处理指南

# 范围

本标准规定了汽车产品缺陷线索报告内容、格式、处理及分析的基本要求。

本标准适用于消费者向各类机构或组织提交汽车产品缺陷线索报告、缺陷线索报告数据交换与共享、管理部门和生产者对缺陷线索报告处理和分析。

# 规范性应用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 3730.1 汽车和挂车类型的术语和定义

GB/T 5624 汽车维修术语

GB/T 20185 机动车出厂合格证

GB 16735 道路车辆 车辆识别代码（VIN）

GB 16737 道路车辆 世界制造厂识别代码（WMI）

# 术语和定义

GB/T 3730.1、GB/T 5624、GB/T 21085、GB16735和GB16737所界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

##

## 汽车产品缺陷 defect of motor vehicle products

由于设计、制造、标识等原因导致的在同一批次、型号或者类别的汽车产品中普遍存在的不符合保障人身、财产安全的国家标准、行业标准的情形或者其他危及人身、财产安全的不合理的危险。

## 缺陷线索报告 defect clue report

任何单位或个人向汽车产品召回监管部门等部门提交的关于汽车产品可能存在的缺陷的信息。

##  技术服务公告 technical service bulletins

生产者针对特定范围车辆的特定故障，发布的关于车辆故障维修方案的通知。

注：通知通常包括故障原因说明、维修作业指导、零部件更换方案或软件升级等。

##

##  缺陷线索报告筛选 screening of defect clue report

缺陷线索报告采集机构对获取的缺陷线索报告的格式、内容、是否重复、是否涉及质量安全问题等进行的审核并剔除无效缺陷线索报告的过程。

##  缺陷线索报告分析 analysis of defect report

生产者根据汽车产品召回监管部门转交的缺陷线索，对汽车产品故障的原因、是否为批次性问题以及是否影响安全等进行分析的过程。

# 缺陷线索报告内容

## 总体原则

缺陷线索报告应包括汽车产品信息、车辆故障信息和报告人信息等内容。缺陷线索报告提交应遵循以下原则：

1. 及时性原则：任何单位或个人应在车辆发生故障后及时提交缺陷线索报告。
2. 客观性原则：缺陷线索报告应准确、客观反映车辆故障现象。
3. 完整性原则：力求缺陷线索报告内容完整、全面、规范。

## 汽车产品信息

 汽车产品信息至少应该包括：车辆识别代号（简称VIN）、生产者名称、车辆品牌、车型系列、车辆型号、购买日期和行驶里程。

VIN 应与机动车厂合格证或机动车行驶证一致。

生产者名称、车辆品牌、车型系列、车型型号应与机动车出厂合格证或机动车登记证书一致。

购买日期应与机动车销售统一发票开具日期一致。

行驶里程应与汽车里程表一致。

注：进口汽车产品VIN、生产者名称、车辆品牌、车型系列、车型型号应与进口机动车辆随车检验单一致。

## 车辆故障信息

车辆故障信息至少应包括：车辆故障涉及的总成、车辆故障描述、交通事故信息以及故障维修措施。

汽车产品总成分类参见附录A。

车辆故障描述至少应包括：发生时的道路情况、天气情况、车速、行驶状态（直行、转向、加速或制动等）、故障现象、故障出现的频次等。

示例：汽车在高速公路、晴天、车速50km/h、直行加速行驶时失去动力。

交通事故信息至少应包括：车辆发生故障后是否引发交通事故（如发生交通事故应提交交通事故处理报告）、车辆是否起火、是否发生伤亡、伤亡人数以及受伤情况描述。

故障维修措施至少应包括：故障是否维修、维修方案、更换零部件的名称、故障是否消除等。

## 报告人信息

报告人信息至少应包括：提交缺陷线索报告的单位或个人的名称或姓名、证件类型及证件号码、联系方式、所在省市。

# 缺陷线索报告渠道

汽车产品发生故障后，消费者应及时向汽车产品生产者以及汽车产品召回监督管理部门提交汽车产品缺陷线索报告，同时可自愿地向消费维权机构、汽车专业媒体等第三方机构提交相关信息。

汽车产品生产者、汽车产品召回监管部门以及消费维权机构、汽车专业媒体等第三方机构可通过互联网、电话、电子邮件或信函等方式向任何单位或个人采集汽车产品缺陷线索报告。

消费维权机构、汽车专业媒体等开展汽车产品缺陷线索报告采集的第三方机构可自愿地向汽车产品召回监督管理部门进行数据共享，保障汽车产品召回监管部门尽早获知相关缺陷线索保障消费者合法权益。

第三方机构向汽车产品召回监督管理部门共享的汽车产品缺陷线索报告应满足缺陷线索内容的基本要求，参见附录B。

# 缺陷线索报告筛选

## 总体原则

所有缺陷线索报告采集机构应对获取的汽车产品缺陷线索报告进行筛选，应遵循以下原则：

a）符合性原则：缺陷线索报告可能包括无效信息、重复信息或其它干扰信息，根据汽车产品缺陷判定的要求，应对缺陷线索的有效性、唯一性以及是否涉及汽车产品质量安全问题进行检查。

b）公正性原则：应秉承客观、公正的原则对缺陷线索报告进行预处理，不应出于任何分析产品缺陷以外的目的，有选择性、倾向性的处理。

## 有效性检查

缺陷线索报告有效性检查应包括车辆识别代号（VIN）、生产者名称、车辆故障描述、报告人联系方式等内容，不符合有效性要求的缺陷线索应剔除。

车辆识别代号（VIN）应符合GB 16735和16737的编码要求。

生产者名称应与机动车出厂合格证或机动车登记证书一致。

车辆故障描述应为汽车产品真实发生的故障现象。

报告人联系方式应真实、有效。

## 唯一性检查

缺陷线索报告重复性检查应包括车辆识别代号（VIN）、车辆故障描述等内容，不满足唯一性要求的缺陷线索应剔除。

缺陷线索报告应具有唯一性，应基于实际情况设定评估规则，筛选并剔除缺陷线索中的重复信息。

示例：

——任何单位或个人90天内提交的同一车辆识别代号（VIN）、相似车辆故障描述的缺陷线索视为重复性缺陷线索应剔除。

——利用互联网采集缺陷线索时，应通过注册登记、短信验证或电话回访等方式确认缺陷线索报告人的唯一性。

## 是否涉及汽车产品质量安全问题检查

缺陷线索中车辆故障描述应为真实发生的故障现象，应包括故障发生时的道路情况、天气情况、车速、行驶状态、故障现象以及故障出现的频次。使用不当造成的问题、经济纠纷问题、制假售假等不属于汽车产品召回相关法律法规管理范围的问题应剔除。

# 主管部门对缺陷线索报告的处理

汽车产品召回监管部门应对获取的全部缺陷线索报告（包括第三方机构共享的汽车产品缺陷线索报告），按照缺陷线索报告筛选规则要求进行检查并剔除无效缺陷线索报告。同时，将符合要求的汽车产品缺陷线索报告统一转交汽车产品生产者进行技术分析，并保留缺陷线索报告筛选及转交记录。

# 生产者对缺陷线索报告技术分析

汽车产品生产者应在收到汽车产品召回监管部门转交的缺陷线索报告后，对车辆故障发生原因开展技术分析。缺陷线索报告技术分析包括但不限于以下内容：

1. 应核实缺陷线索的准确性，应包括但不限于以下方面：车辆识别代码、购买日期、行驶里程、故障总成、故障描述以及交通事故信息等内容是否准确；
2. 应采用现场检查等方式，确认故障现象是否复现，故障出现的频次，查找引发故障的原因，制定故障维修措施等；
3. 应确认缺陷线索中车辆故障描述对应的准确的故障模式，以及是否已经针对该车型的该故障模式发布过缺陷汽车产品召回公告；如果已发布，应确认该车辆识别代号是否在缺陷汽车产品召回范围之内；
4. 应确认是否已经针对该车型的该故障模式发布过技术服务公告；如果已发布，应确认该车辆识别代号是否在技术服务公告服务范围之内；
5. 应结合获取的缺陷线索、故障索赔信息等，综合分析该车型的该故障模式为批次性问题的可能性；
6. 应结合车辆故障描述、交通事故信息、故障索赔信息和技术分析结果等，综合分析该车型的该故障模式对车辆安全性的影响；
7. 如无特殊情况（如消费者不配合检查等），通常应在20个自然日内完成缺陷线索报告的技术分析；
8. 应在完成缺陷线索报告技术分析后，将分析结果反馈至汽车产品召回监管部门，用于辅助开展汽车产品缺陷风险评估。

**附录A**

**表A.1 汽车产品故障描述总成分类**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **一级总成** | **二级总成** |
| 1 | 燃油系 | 燃油供给系统 |
| 控制系统 |
| 2 | 发动机 | 发动机本体 |
| 曲柄连杆机构 |
| 润滑系统 |
| 冷却系统 |
| 进排气系统 |
| 点火与启动系统 |
| 控制模块 |
| 3 | 转向系 | 方向盘 |
| 转向器 |
| 转向传动装置 |
| 转向助力装置 |
| 4 | 传动系 | 离合器 |
| 变速器 |
| 传动轴 |
| 车桥 |
| 分动器 |
| 5 | 制动系 | 液压行车制动 |
| 气压行车制动 |
| 驻车制动 |
| 制动辅助系统 |
| 6 | 车身 | 车身本体 |
| 车门 |
| 车窗 |
| 座椅 |
| 后视镜 |
| 内饰 |
| 7 | 悬架 | 弹性元件 |
| 减震器 |
| 导向机构 |
| 8 | 气囊与安全带 | 气囊 |
| 安全带 |
| 9 | 轮胎和车轮 | 轮胎 |
| 车轮 |
| 10 | 仪表、照明及辅助系统 | 仪表 |
| 照明及信号装置 |
| **序号** | **一级总成** | **二级总成** |
| 10 | 仪表、照明及辅助系统 | 空调 |
| 风窗清洁装置 |
| 11 | 高级驾驶辅助系统 | 自适应巡航控制 |
| 紧急制动系统 |
| 车道变道辅助 |
| 车道保持辅助 |
| 车道偏离警告 |
| 智能大灯控制 |
| 驾驶员疲劳探测 |
| 12 | 附加设备 | 产品说明书 |
| 标志标识 |
| 低压线束 |
| 13 | 新能源汽车专用装置 | 动力电池 |
| 电机 |
| 电动压缩机 |
| 高压配电箱 |
| 充电系统 |
| 电控系统 |
| 高压线束 |
| 标志标识 |

**附录B**

**表B.1 缺陷线索模版**

|  |
| --- |
| **1. 基本信息** |
| 车辆识别代号（VIN） | 应与机动车厂合格证或机动车行驶证一致。 |
| 生产者名称 | 应与机动车出厂合格证或机动车登记证书一致。 |
| 车辆品牌 | 应与机动车出厂合格证或机动车登记证书一致。 |
| 车型系列 | 应与机动车出厂合格证或机动车登记证书一致。 |
| 车型型号 | 应与机动车出厂合格证或机动车登记证书一致。 |
| 购买日期 | 应与机动车销售统一发票开具日期一致。 |
| 行驶里程 | 应与汽车里程表一致。 |
| **2. 故障说明** |
| 故障总成 | 汽车产品总成分类参见附录A。 |
| 是否为原装件 | 分为“是”或“否”。 |
| 故障说明 | 汽车在高速公路、晴天、车速50km/h、直行加速行驶时失去动力。 |
| 维修措施 | 详细描述故障发生后的维修措施及效果。 |
| **3. 事故情况** |
| 是否发生交通事故 | 分为“是”或“否”。 |
| 是否起火 | 分为“是”或“否”。 |
| 是否伤亡及伤亡人数 | 分为“是”或“否”，并填写数量。 |
| **4. 报告人信息** |
| 车主姓名 | 应为机动车所有人。 |
| 证件类型及号码 | 应为身份证或企业营业执照等，号码应与有效证件信息一致。 |
| 手机号码 | 应真实、有效。 |
| 所在省市 | 应与车辆使用区域一致。 |

注：以上内容均为缺陷线索必填项。