



中华人民共和国国家标准

GB/T 39892—2021

汽车产品缺陷线索报告及处理规范

Specification of reporting and processing of motor vehicle product defect clue

2021-03-09 发布

2021-10-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

| | |
|-------------------------------|---|
| 前言 | Ⅲ |
| 1 范围 | 1 |
| 2 规范性引用文件 | 1 |
| 3 术语和定义 | 1 |
| 4 缺陷线索报告提交方式 | 2 |
| 5 缺陷线索报告内容要求 | 2 |
| 6 缺陷线索报告处理 | 3 |
| 7 缺陷线索报告反馈 | 3 |
| 附录 A (资料性附录) 汽车产品缺陷线索报告 | 5 |

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国产品缺陷与安全标准化管理技术委员会(SAC/TC 463)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、中国消费者协会、广汽本田汽车有限公司、东风汽车有限公司、神龙汽车有限公司、央广交通传媒有限责任公司、新浪网技术(中国)有限公司、中车云商(北京)信息技术有限公司。

本标准主要起草人:孙宁、田晶晶、宋黎、王琰、白铁、费凡、张德志、肖凌云、徐思红、李会通、梁宏毅、黄嵘、黄林、田千里、孙晓明、吴友生、王长林、姜肇财、张辉、郭鸽、王晓霞、刘婷、王雯。

汽车产品缺陷线索报告及处理规范

1 范围

本标准规定了汽车产品缺陷线索报告提交方式、缺陷线索报告内容要求、缺陷线索报告处理和缺陷线索报告反馈等。

本标准适用于任何单位或个人提交缺陷线索报告、缺陷产品召回技术机构处理缺陷线索报告以及汽车产品生产者对缺陷线索报告进行分析反馈等工作。

2 规范性引用文件

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 16735 道路车辆 车辆识别代号(VIN)

GB 16737 道路车辆 世界制造厂识别代号(WMI)

3 术语和定义

GB 16735 和 GB 16737 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

汽车产品缺陷 **motor vehicle product defect**

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。

3.2

缺陷线索报告 **defect clue report**

任何单位或个人向缺陷产品召回技术机构提交的关于产品可能存在缺陷的信息。

3.3

缺陷产品召回技术机构 **technical agency of defective product recall**

开展缺陷产品召回管理具体技术支撑工作的组织。

3.4

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

缺陷产品召回技术机构对缺陷线索报告内容有效性和唯一性等进行检查并剔除无效缺陷线索报告的过程。

3.5

缺陷线索报告反馈 **feedback of defect clue report**

汽车产品生产者根据缺陷产品召回技术机构转交的缺陷线索报告,对汽车产品故障的产生原因、处置措施以及是否具有普遍性等问题进行分析说明的过程。

3.6

技术服务公告 **technical service bulletin**

汽车产品生产者针对特定范围内的汽车产品的故障,发布的关于故障处置方案的通知。