



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

产品召回 术语

Product recall—Terminology

(征求意见稿)

2020-8-24

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—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.....	3
1 范围.....	4
2 基础.....	4
3 信息管理.....	7
4 不合理危险判定.....	8
5 召回实施.....	11
6 预警.....	13
7 生产者召回管理.....	14
8 其它术语.....	15
参考文献.....	19

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：

[键入文字]

产品召回术语

1 范围

本标准规定了产品召回中基础、信息管理、不合理危险判定、召回实施、预警等方面的术语。

本标准适用于消费者使用和购买的产品召回相关工作。

2 基础

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

不合理危险 unreasonable risk

缺陷 defect

因设计、制造、警示等原因，致使同一批次、型号或者类别的产品中普遍存在的危及人身、财产安全的情形。

[参考 消费品召回管理暂行规定 第三条]

【食药领域强调危害人体健康，铁路设备和医疗器械都提到标准】

2.2

设计类不合理危险 unreasonable risk of design

设计缺陷 design defect

产品设计中存在不合理危险的情形。

2.3

制造类不合理危险 unreasonable risk of manufacturing

制造缺陷 manufacturing defect

产品制造过程中存在不合理危险的情形。

2.4

警示说明类不合理危险 unreasonable risk of warning indication

警示说明缺陷 warning indication defect

指产品中存在合理危险，但未警示说明或警示说明不充分的情形。

2.5

跟踪观察类不合理危险 non-discoverable unreasonable risk

跟踪观察缺陷 non-discoverable defect

发展缺陷 non-discoverable defect

指产品中存在不合理危险，但当时的科学技术水平无法发现的情形。

2.6

排放风险 emission risk

排放大气污染物超过标准，或者其他不合理排放的情形。

[机动车环境保护召回管理规定（送审稿） 第三条]

2.7

超标排放 excessive emission

排放大气污染物超过标准。

2.8

环境保护耐久性 environmental protection durability

机动车船、非道路移动机械等排放水平在较长时间内符合标准的情形。

2.9

不合理危险产品 product with unreasonable risk

缺陷产品 defective product

因设计、制造、警示等原因，在某一批次、型号或者类别中存在普遍的危及人身、财产安全的不合理危险的产品。

[参考 消费品召回管理暂行规定 第三条]

2.10

召回 recall

生产者对其已售出的产品，采取措施消除不合理危险或者降低安全风险的活动。

[参考 消费品召回管理暂行规定 第三条/缺陷汽车产品召回管理条例 第三条]

【食药领域是收回，医疗器械领域是指警示、检查、修理、重新标签、修改并完善说明书、软件更新、替换、收回、销毁等方式进行处理的行为。

食药和医疗器械是分级召回，依照危险严重程度由高到低分为一级召回、二级召回和三级召回。】

2.11

环境保护召回 environmental protection recall

生产者对其已售出的产品采取措施消除排放风险的活动。

[机动车环境保护召回管理规定（送审稿） 第三条，通常包括采用污染控制技术、加装或者更换符合要求的污染控制装置，或者其他维修、更换、退货等]

2.12

生产者 manufacturer

在中国境内依法设立的生产产品并以其名义颁发产品合格证的企业。

[参考 缺陷汽车产品召回管理条例 第八条]

2.13

零部件生产者 component manufacturer

为产品提供零部件的法人、组织或自然人。

[参考 缺陷汽车产品召回 生产者指南 第1部分：基本原则与管理要素（正在起草） 定义3.2]

2.14

经营者 operator

包括生产者在内，从事产品销售、租赁、修理等活动的企业或组织。

[参考 消费品召回管理暂行规定 第七条]

2.15

进口商 importer

从中国境外进口产品到中国境内销售的企业。

[参考 缺陷汽车产品召回管理条例 第八条]

2.16

消费者 consumer

为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的个人。

[方案一 参考 中华人民共和国消费者权益保护法 第二条]

为生活消费需要而购买或使用财产、产品或服务的个人。

[方案二 GB/T 34400-2017, 定义2.1]

2.17

产品召回技术机构

承担产品召回具体技术工作的机构。

[参考 缺陷汽车产品召回管理条例 第五条]

3 信息管理

3.1

信息记录 **information record**

生产者和其他经营者建立并保存法规规定的有关信息的行为。

[参考 缺陷汽车产品召回管理条例 第九、十一条]

[参考 缺陷汽车产品召回管理条例释义 P46、52]

3.2

信息备案 **information filing**

生产者向主管部门备案召回法规规定的有关信息记录的行为。

[参考 缺陷汽车产品召回管理条例 第十条]

3.3

缺陷线索报告 **defect clue report**

任何单位或个人向产品召回技术机构提交的关于产品可能存在不合理危险的信息。

[汽车产品缺陷线索报告及处理规范（已报批） 定义3.2]

3.4

不合理危险舆情信息 **public opinion information of unreasonable risk**

从互联网获取的网媒、微信公众号、微博、论坛等对产品质量安全信息、召回信息的观点、认知、态度、情感和行为的集合。

3.5

技术服务公告 **technical service bulletin**

机动车产品生产者为特定范围内的产品的故障，发布的关于故障处置方案的通知。

[汽车产品缺陷线索报告及处理规范（已报批） 定义3.6]

3.6

集中反馈 centralized feedback

主管部门发现产品市场反馈异常，可能形成区域性、群发性故障问题等情形，在确认相关问题性质之前，向产品生产者发出提示或警示信息。

3.7

信息会商 information consultation

主管部门组织开展的对于产品缺陷线索报告、不合理危险舆情信息、排放风险信息、事故及危险报告、境外召回、产品伤害、消费者评价等信息核实、汇总、分析、研判的工作。

3.8

产品可追溯制度 product traceability system

对于产品或者服务，通过信息记录可追溯其履历、使用者或者所在地的体系，可依此及时确定不合理危险产品的召回范围并通知相关使用者。

[参考 产品追溯定义]

[参考 缺陷汽车产品召回管理条例实施办法 第九条/消费品召回管理暂行规定 第七条/机动车环境保护召回管理规定（送审稿） 第八条]

3.9

产品召回信息管理系统 products recall information management system

指主管部门所建立的，用于收集汇总、分析处理有关不合理危险（或排放风险）产品信息，备案生产者信息，发布产品不合理危险（或排放风险）信息和召回相关信息的系统。

[参考 缺陷汽车产品召回管理条例实施办法 第七条]

4 不合理危险判定

4.1

调查分析 investigation and analysis

生产者获知产品可能存在不合理危险（或排放风险）的相关信息后，组织调查、分析并判断产品是否存在不合理危险（或排放风险）的行为。

[参考 缺陷汽车产品召回管理条例 第十二条/消费品召回管理暂行规定 第九条/机动车环境保护召回管理规定（送审稿） 第十三条]

4.2

不合理危险调查 investigation for unreasonable risk

缺陷调查 defect investigation

主管部门针对可能的产品不合理危险（或排放风险）问题开展的调查。

[参考 缺陷汽车产品召回管理条例 第十三条/消费品召回管理暂行规定 第十条]

4.3

不合理危险样品 sample of unreasonable risk

缺陷样品 defect product sample

存在不合理危险的产品或零部件。

4.4

不合理危险工程分析实验 engineering analysis test of unreasonable risk

缺陷工程分析试验 defect engineering analysis test

对疑似不合理危险样品进行安全性能或标准符合性检测。

4.5

非标试验 compliance test

用非标准的试验方法对疑似不合理危险样品进行安全性能试验。

4.6

不合理危险试验数据分析 data analysis of unreasonable risk

缺陷试验数据分析 data analysis of defect tests

对不合理危险工程分析试验数据进行分析。

4.7

风险 risk

伤害发生可能性和伤害严重程度的组合。

[GB/T 34400-2017, 定义2.14]

4.8

风险场景 risk scenario

用以描述（或分析）危险（源）可能导致的后果和影响。

4.9

风险分析 risk analysis

系统地运用现有信息确定危险和评估风险的过程。

[GB/T 34400-2017, 定义2.15]

4.10

风险评价 risk evaluation

根据风险分析的结果确定是否已实现可容许风险的过程。

[GB/T 34400-2017, 定义2.16]

4.11

风险评估 risk assessment

确定危险事件或情形的严重性与发生可能性的综合水平等级的过程。

[GB/T 34402-2017, 定义2.5]

4.12

风险控制 risk control

减小或避免危险事件或情形发生的策略与措施。

[GB/T 34402-2017, 定义2.6]

4.13

风险管理 risk management

在风险方面，指导和控制组织的协调活动。

[GB/T 34400-2017, 定义2.18]

4.14

不合理危险判定 unreasonable risk determination

缺陷判定 defect determination

根据不合理危险试验数据分析结果，判定产品是否存在不合理危险的行为。

4.15

技术会商 technology consultation

主管部门基于信息会商结果，组织专家通过综合分析案例的前期核实信息，调查分析数据以及生产者提供的相关材料，初步判定危险事件或情形的不合理危险（或排放风险）程度的技术分析会议。

5 召回实施

5.1

主动召回 **voluntary recall**

指生产者自己通过调查分析，确定其产品存在不合理危险（或排放风险）之后，主动向主管部门报告并实施召回的行为。

5.2

受调查影响的召回 **influenced recall**

指主管部门开展不合理危险调查后，认为产品存在不合理危险（或排放风险），生产者没有异议并实施召回的行为。

5.3

责令召回 **mandatory recall**

指主管部门在发现产品存在不合理危险（或排放风险）、生产者应当召回产品而不采取召回措施的情况下，作出要求生产者召回产品的行为。

[参考 缺陷汽车产品召回管理条例 第十五条/消费品召回管理暂行规定 第十四条/机动车环境保护召回管理规定（送审稿） 第四条]

5.4

召回通知 **notification of recall**

指主管部门通知生产者实施召回的行为。

[参考 缺陷汽车产品召回管理条例 第十五条]

5.5

召回计划 **recall plan**

生产者针对召回活动所制定的具体实施方案。

[参考 消费品召回管理暂行规定 第十八条/缺陷汽车产品召回管理条例 第十六条/机动车环境保护召回管理规定（送审稿） 第二十一条]

[参考 缺陷汽车产品召回管理条例释义 P64]

5.6

召回范围 **recall scope**

召回产品的范围。

[参考 缺陷汽车产品召回管理条例释义 P65]

5.7

召回措施 recall remedy

生产者在召回计划中提出的消除产品不合理危险（或排放风险）的方式。

[参考 缺陷汽车产品召回效果评估指南 定义3.3]

5.8

无害化处理 harmless treatment

去除废物中有害物质的过程，使垃圾不再污染环境，而且可以利用，变废为宝。

[中华人民共和国消费者权益保护法 第十九条/百度释义]

5.9

召回公告 recall bulletin

主管部门或生产者以便于公众知晓的方式向社会发布的产品召回信息。

[参考 缺陷汽车产品召回管理条例 第十八条/消费品召回管理暂行规定 第十九条/机动车环境保护召回管理规定（送审稿）第二十三条]

5.10

召回备案 recall filing

生产者按照主管部门的规定，提交召回计划的行为。

[参考 缺陷汽车产品召回管理条例 第十六条]

5.11

形式评估 form assessment

主管部门对生产者提交的召回备案材料从内容完整性、描述合理性角度进行评估的行为。

5.12

召回编号 recall numbering

用于召回活动管理的一组规范化编码。

[汽车产品召回编号规则与编号应用（已报批）定义2.2]

5.13

召回阶段性报告 recall periodic report

生产者在召回实施过程中就召回实施情况定期向主管部门提交的报告。

[参考 缺陷汽车产品召回管理条例实施办法 第三十条/机动车环境保护召回管理规定（送审稿）第二十七条]

5.14

召回总结报告 recall summary report

生产者在召回计划完成后向主管部门提交的报告。

[缺陷汽车产品召回效果评估指南 定义3.2]

[参考 缺陷汽车产品召回管理条例实施办法 第三十条/机动车环境保护召回管理规定（送审稿）第二十八条]

5.15

召回过程监督 supervision of recall process

主管部门监督生产者是否按其提交备案的召回计划实施召回的行为。

[参考 缺陷汽车产品召回管理条例释义 P74]

5.16

召回效果评估 recall effectiveness evaluation

评估主体对召回活动消除不合理危险（或排放风险）的效果进行综合评估的过程。

[缺陷汽车产品召回效果评估指南 定义3.5]

5.17

召回完成率 completion rate of recall

已召回产品数量占应召回产品总量的百分比。

[参考 缺陷汽车产品召回管理条例实施办法 第二十九条/消费品召回管理暂行规定 第二十一条/机动车环境保护召回管理规定（送审稿）第二十六条]

5.18

召回记录 recall record

生产者所做的产品召回的记录。

[参考 缺陷汽车产品召回管理条例实施办法 第二十九条/消费品召回管理暂行规定 第二十一条/机动车环境保护召回管理规定（送审稿）第二十六条]

6 预警

6.1

风险预警 risk warning

指在机动车产品召回领域，在召回实施之前，为减少和避免因可能存在的不合理危险所造成人身伤亡事故的发生，主管部门向公众预示产品可能存在安全风险的行为。

[参考 缺陷汽车产品召回管理条例实施办法 第二十一条]

6.2

消费提示 consumer alert

指在消费品召回领域，主管部门经评估消费品不合理危险风险程度较高，可能导致严重的人身、财产损失，不能确定生产者或者生产者已被注销等原因不能依照本办法实施召回的，向公众预示产品可能存在安全风险的行为。

7 生产者召回管理

7.1

产品追溯 trace of product

通过记录或标识追踪产品（含服务）的设计、制造、销售及售后的过程。

[参考 缺陷汽车产品召回生产者指南 第1部分 定义3.9]

对于产品或者服务，通过记录的标识追溯其履历、使用者或者所在地的能力。

7.2

不合理危险预防 unreasonable risk prevention

缺陷预防 defect prevention

在产品设计、制造等环节，对可能存在的不合理风险所采取的防范措施。

[参考 《缺陷汽车产品召回 生产者指南 第3部分》（正在起草）]

7.3

召回风险 recall risk

召回不确定性对目标的影响。

[参考 《缺陷汽车产品召回 生产者指南 第4部分》（正在起草）]

7.4

召回成本 recall cost

生产者消除不合理危险（或排放风险）而发生的各项费用。

[仿照百度“生产成本”范式编写/缺陷汽车产品召回管理条例释义 P72/机动车环境保护召回管理规定（送审稿） 第二十五条]

7.5

召回决策 recall decision

生产者做出是否实施召回决定的行为。

[参考 《缺陷汽车产品召回 生产者指南 第1部分》（正在起草）]

7.6

市场处置 market disposal

生产者对已销售的具有质量问题的产品进行纠正或预防处置的活动。

[参考 《缺陷汽车产品召回 生产者指南 第1部分》（正在起草）]

7.7

预期召回数量 expected volume of recall

预测应召回的产品数量。

7.8

实际召回数量 volume of recall

经召回措施处理的产品数量。

8 其它术语

8.1

安全 safety

免除了不可接受的风险的状态。

[GB/T 34400-2017, 定义2.19]

8.2

产品安全 product safety

产品不存在能够导致人身伤害和财产损失的状态。

8.3

伤害 harm

对人类健康造成物理伤害或损害，或财产损失。

[GB/T 34400-2017, 定义2.9]

8.4

危险 hazard

潜在的伤害源。

注：为定义危险的起源或预期伤害的性质，可以对危险一词加以限定（例如，触电危险、生物危险、挤压危险、锋利危险、有毒危险、火灾危险、溺水危险）。

[GB/T 34400-2017, 定义2.10]

8.5

投诉 complaint

消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，与经营者发生消费者权益争议，请求市场监督管理部门解决该争议的行为。

[市场监督管理总局投诉举报处理暂行办法 第三条]

8.6

举报 accusation

自然人、法人或者其他组织向市场监督管理部门反映经营者涉嫌违反市场监督管理法律、法规、规章线索的行为。

[市场监督管理总局投诉举报处理暂行办法 第三条]

8.7

重大事故报告 major accident report

因产品质量问题（含产品不合理危险）已经造成或者可能造成死亡、严重人身伤害、重大财产损失的产品质量安全事故的报告。

[参考 消费品召回管理暂行规定/产品质量安全事故强制报告与调查处理管理办法（暂行）（草稿）第二条]

8.8

可追溯性 traceability

从供应链到用户反向追溯产品或元件的各个具体阶段，以及回溯产品或元件的历史、使用或位置的能力。

[GB/T 34400-2017, 定义2.22]

8.9

可预见的滥用 foreseeable misuse

基于生产者对产品及人类行为的最佳认知，所预测到的不适当或不正确的产品使用的情形。

示例：儿童或老人对产品的不当使用。

[GB/T 34400-2017, 定义2.7]

8.10

可预见的使用 foreseeable use

基于生产者对产品的最佳认知，能够提前知道或预测到的产品使用的情形。

[GB/T 34400-2017, 定义2.8]

8.11

预期的使用 intended use

产品按照生产者提供的信息使用。

[GB/T 34400-2017, 定义2.12]

8.12

可容许风险 tolerable risk

基于当前的社会价值观，特定用户群可接受的风险。

[GB/T 34400-2017, 定义2.21]

8.13

消费者安全教育 consumer education of safety

对消费者进行有目的、有计划地传播召回知识，宣传召回观念，培养召回意识，提高召回质量的活
动。

[参考 百度释义]

对消费者进行有目的、有计划地传播消费知识，宣传消费观念，培养消费技能，交流消费经验，提
高消费质量的活动。

[百度释义]

参考文献

- [1] GB/T 34400—2017，消费品召回 生产者指南
- [2] GB/T 34402—2017，汽车产品安全 风险评估与风险控制指南
- [3] 《缺陷汽车产品召回管理条例》
- [4] 《缺陷汽车产品召回管理条例实施办法》
- [5] 《消费品召回管理暂行规定》
- [6] 《机动车环境保护召回管理规定（送审稿）》