

附件 4:

中汽协会《汽车生产者召回管理从业人员能力要求》团体标准

编制说明

一、工作简要过程

(一) 任务来源

近年来，我国汽车产业蓬勃发展，汽车保有量持续攀升。截至 2024 年底，全国机动车保有量达 4.53 亿辆，其中汽车 3.53 亿辆。随着汽车走进千家万户，汽车产品质量问题也愈发受到关注，召回事件日益频繁。汽车生产者召回管理从业人员作为汽车产品缺陷召回工作的核心执行者，其能力直接关系到召回的及时性、有效性和规范性，进而影响消费者生命财产安全、生产者品牌声誉及汽车产业健康发展。《汽车生产者召回管理从业人员能力要求》标准的研制，将系统梳理召回管理从业人员能力要素，规范引导、支撑汽车生产者开展召回管理体系建设和实施，帮助汽车生产者准确落实召回管理有关法律法规、政策、标准的要求，确保召回工作科学、高效开展，及时消除汽车产品缺陷，最大程度保障消费者的人身和财产安全；同时助力汽车生产者优化人员结构，重视召回管理从业人员培养，满足快速增长的汽车保有量下的召回管理需求，推动整个汽车行业召回管理水平的提升。

2025 年 6 月 16 日，中国汽车工业协会在《关于 2025 年第三批团体标准立项通知》（中汽协函字（2025）243 号）中批复了团体标准《汽车生产者召回管理从业人员能力要求》的立项计划，项目计划号为 2025-29。

(二) 主要起草单位及任务分工

本标准由国家市场监督管理总局缺陷产品召回技术中心、北京中汽院科技有限公司牵头起草，由中国汽车工程研究院股份有限公司、北京梅赛德斯-奔驰销售服务有限公司、中国质量认证中心有限公司、小米汽车科技有限公司、长安福特汽车有限公司、长城汽车股份有限公司、中车云商(北京)信息技术有限公司、浙江吉利汽车有限公司、比亚迪汽车工业集团有限公司、宁德时代新能源科技股份有限公司、上海蔚来汽车有限公司、岚图汽车科技有限公司、西华大学、上汽通用五菱汽车股份有限公司、浙江零跑科技股份有限公司、广州小鹏汽车科技有

限公司等单位参与编写，为团体标准完善提供大量的意见和建议。任务分工见表1。

表1 标准起草单位任务分工

序号	标准研制任务	参与单位
1	标准主要内容起草、组织研讨	国家市场监督管理总局缺陷产品召回技术中心、北京中汽院科技有限公司、中国汽车工程研究院股份有限公司
2	标准草案讨论、意见反馈	北京梅赛德斯-奔驰销售服务有限公司、中国质量认证中心有限公司、小米汽车科技有限公司、长安福特汽车有限公司、长城汽车股份有限公司、中车云商(北京)信息技术有限公司、浙江吉利汽车有限公司、比亚迪汽车工业集团有限公司、宁德时代新能源科技股份有限公司、上海蔚来汽车有限公司、岚图汽车科技有限公司、西华大学、上汽通用五菱汽车股份有限公司、浙江零跑科技股份有限公司、广州小鹏汽车科技有限公司。

(三) 标准研讨情况

2025年1月-4月，完成标准立项草案编写，向中国汽车工业协会提出立项申请。

2025年5月8日，在中国汽车工业协会组织的标准立项论证会上通过立项专家评审，与会专家一致同意标准立项，于2025年6月16日正式立项。

2025年5月中下旬，标准起草组公开征集起草单位和起草专家，并邀请相关专家研讨，确定增加人员类别、细化知识和技能，修改完善形成标准工作组讨论稿。

2025年6月17日—7月4日，标准起草组向17家参编单位征求意见，共收到8家单位回函并提出27条意见，其余单位无意见。

2025年8月14日，标准起草组组织内部研讨会，邀请相关单位就召回管理从业人员类别、工作任务、知识与技能等内容进行深入研讨，将召回管理从业人员类别确定为召回实施推进人员和召回联络人员，并确定从业人员的工作任务主要包括汽车生产者召回管理体系建设、信息收集与分析、调查分析与评估、召回实施与管理、远程升级召回活动、缺陷预防与质量改进。

2025年8月下旬，标准起草组根据研讨会意见及参编单位意见进行修改完善，形成标准征求意见稿，报送至中国汽车工业协会公开征求意见。

二、标准编制原则和主要内容

1. 标准编制原则

(1) 规范与协调原则

标准文本符合 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的要求。本标准中的术语和内容与 GB/T 45497《汽车产品召回生产者指南》、GB/T 43387《产品召回 术语》相协调。

(2) 科学适用原则

本标准中的工作任务沿用了 GB/T 45497《汽车产品召回 生产者指南》的主要工作事项，并将工作任务细化、落实到具体从业人员类别，梳理出从业人员执行工作任务所需具备的知识和技能，标准内容设计系统、科学、合理、可操作。

2. 标准主要内容

本标准包括范围、规范性引用文件、术语和定义、通则、通用知识和技能、专业知识和技能共6个章节。其中：

(1) 范围

本文件确立了汽车生产者召回管理从业人员分类，规定了从业人员具备的知识和技能要求，适用于汽车生产者对召回管理从业人员的使用、培养、管理。

(2) 规范性引用文件

本文件引用了 GB/T 34402《汽车产品安全 风险评估与风险控制指南》、GB/T 39061《汽车产品召回编号规则与编号应用》、GB/T 39603《缺陷汽车产品召回效果评估指南》、GB/T 39892《汽车产品缺陷线索报告及处理规范》、GB/T 43387《产品召回 术语》、GB/T 45415《纯电动汽车火灾缺陷分析方法》、GB/T 45416《碰撞事故车辆调查与安全缺陷分析指南》、GB/T 45417《汽车再生制动功能缺陷分析指南》、GB/T 45493《基于远程升级技术的汽车产品召回实施要求》、GB/T 45496《汽车产品召回 信息缺陷评估指南》、GB/T 45497《汽车产品召回 生产者指南》等国家标准，以及 T/CAAMTB 《汽车生产者召回管理体系评级规范》团体标准。

(3) 术语和定义

本部分引用了“生产者”“能力”术语，并自行规定了“生产者召回管理从

业人员”的定义，其中召回联络人员是承担召回活动联络职责的个体，而召回实施推进人员是承担召回活动执行职责的集合。

(4) 通则

本部分规定了从业人员、工作任务、人员类别、能力各组成要素之间的关系：

——从业人员需要执行或完成汽车生产者召回管理体系建设(A)、信息收集与分析(B)、调查分析与评估(C)、召回实施与管理(D)、远程升级召回活动(E)、缺陷预防与质量改进(F)六项工作任务；

——由于执行工作任务的人员角色不同，从业人员划分为召回实施推进人员和召回联络人员两类；

——从业人员执行工作任务需要具备不同的能力，包括通用知识和技能、专业知识和技能两类能力。

本部分给出了从业人员与工作任务的对应关系表，并规定了不同类别从业人员应具备相应的专业知识和技能。

(5) 通用知识和技能

本部分规定了从业人员应具备的通用知识和技能，主要包括：

——汽车产品质量管理基础(G1)：如汽车产品质量相关法律、汽车行业质量管理体系、汽车生产者召回管理体系等；

——缺陷汽车产品召回管理基础(G2)：如缺陷汽车产品召回现状及趋势、缺陷汽车产品召回管理有关法规、缺陷汽车产品召回活动数据合规有关法律等；

——汽车产品安全技术基础(G3)：如汽车产品基本原理、汽车产品安全相关法规、政策与强制性标准、汽车产品缺陷与安全管理体系及重点标准等。

(6) 专业知识和技能

本部分分别列出了召回实施推进人员和召回联络人员在执行不同工作任务时应具备的专业知识和技能。

三、采用国际标准和国外先进标准情况

本标准未采用国际标准和国外先进标准。

四、主要关键指标及试验验证情况

本标准以GB/T 45497《汽车产品召回 生产者指南》规定的汽车生产者召回

管理主要工作事项为基础，梳理出汽车生产者召回管理主要的工作任务，并将任务细化、落实到具体从业人员类别，进一步梳理出从业人员执行工作任务所需具备的知识和技能（见表2），从而构成标准的核心要素（从业人员-工作任务-人员类别-能力关系图、人员类别及其承担的工作任务表、通用知识和技能表、专业知识和技能表）。

表2 从业人员具备的知识和技能

类型	知识和技能		召回实施推进人员	召回联络人员	
通用知识和技能	汽车产品质量管理基础	汽车产品质量相关法律、汽车行业质量管理体系、汽车生产者召回管理体系等	√	√	
	缺陷汽车产品召回管理基础	缺陷汽车产品召回现状及趋势、缺陷汽车产品召回管理有关法规、缺陷汽车产品召回活动数据合规有关法律等	√	√	
	汽车产品安全技术基础	汽车产品基本原理、汽车产品安全相关法规、政策与强制性标准、汽车产品缺陷与安全管理标准体系及重点标准等	√	√	
专业知识和技能	A 汽车生产者召回管理体系建设	A1 体系建立	体系构建、发布	√	-
		A2 体系评价	体系审核、自评价与改进	√	-
			体系外部评价联络	-	√
	B 信息收集与分析	B1 信息收集	信息收集工作机制建立	-	√
			汽车产品信息收集	√	-
			汽车产品缺陷线索报告接收、传递	-	√
		B2 信息分析	信息分析工作机制建立	-	√
			汽车产品信息分析处理	√	-
			汽车产品缺陷线索报告反馈	-	√
	C 调查分析与评估	C1 调查分析	调查分析工作机制建立	-	√
			调查分析通知接收、传递	-	√
			调查分析方案制定	√	-
			汽车产品调查分析	√	-
		C2 风险评估	风险评估工作机制建立	-	√
			汽车产品风险评估、等级确定	√	-
	调查分析与风险评估结果上报	-	√		
D 召回实施与管理	D1 召回计划	召回计划制定与报告工作机制建立	-	√	
		召回通知书接收、传递	-	√	
		召回计划制定、上报、编号	√	√	
		召回维修用零部件协调供应	-	√	
	D2 召回信息	召回信息通知工作机制建立	-	√	

类型	知识和技能		召回实施推进人员	召回联络人员		
	通知	相关方召回信息通知	√	√		
		D3 召回实施过程管理	召回实施过程管理工作机制建立	-	√	
			召回活动组织实施、记录编号保存	√	√	
			召回维修更换缺陷零部件协同处置	√	-	
			召回阶段性报告和召回总结报告编写、上报	√	√	
		D4 召回效果评估	召回效果评估工作机制建立	-	√	
			开展召回效果评估活动	√	-	
	E 远程升级召回活动	E1 远程升级活动分类	远程升级活动分类及协同工作机制建立	-	√	
			远程升级活动分类管理	√	-	
		E2 召回活动备案	远程升级召回活动备案工作机制建立	-	√	
			远程升级召回活动备案信息准备、备案、编号	√	√	
		E3 召回通知	远程升级召回活动信息通知工作机制建立	-	√	
			车辆用户通知	√	-	
		E4 召回实施	远程升级召回实施工作机制建立	-	√	
			远程升级日志传输、升级过程监督、记录编号保存	√	√	
			远程升级召回阶段性报告和召回总结报告编写、上报	√	√	
		E5 召回效果评估	远程升级召回效果评估工作机制建立	-	√	
			开展远程升级召回效果评估活动	√	-	
			用户投诉收集、反馈	-	√	
		F 缺陷预防与质量改进	F1 缺陷预防	缺陷预防工作机制协同建立	-	√
				沟通缺陷预防内外部需求	-	√
开展缺陷预防活动	√			-		
F2 质量改进	质量改进工作机制协同建立		-	√		
	沟通质量改进内外部需求		-	√		
	开展质量改进活动		√	-		
		建立召回管理共性安全问题知识库	√	-		

五、与现行法律、法规和政策及相关标准的协调性

本标准的内容符合现行法律、法规、政策的规定。

六、贯彻标准的要求和措施建议

本标准 of 推荐性标准，标准发布后，标准牵头起草单位将组织标准宣贯，采用标准解读、人员培训认证等形式推广应用该标准。

七、其他需要说明的事项

无。