



地 方 标 准

DB XX/T XXXX—XXXX

消费品缺陷线索分类处置规范

Specification for classification and handling of consumer product defect
clue

（报批稿）

（本草案完成时间：20260812）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

— XX — XX 发布

XXXX — XX — XX 实施

目 次

前言 II

1 范围 3

2 规范性引用文件 3

3 术语和定义 3

4 总体要求 4

5 线索来源及登记 4

 5.1 线索来源 4

 5.2 线索登记 4

6 线索研判及分类 4

 6.1 线索研判 4

 6.2 线索分类 4

7 线索分类处置 5

 7.1 一类线索 5

 7.2 二类线索 5

 7.3 三类线索 5

 7.4 四类线索 5

8 线索处置记录 5

 8.1 操作要求 5

 8.2 保密要求 5

9 评价和改进 6

附录 A （资料性） 消费品缺陷线索登记表 7

附录 B （规范性） 线索研判方式 9

 B.1 伤害严重程度判定 9

 B.2 潜在安全风险判定 9

附录 C （资料性） 缺陷线索分类流程 10

附录 D （资料性） 消费品缺陷线索处置记录表 11

参考文献 12

前 言

本文件按照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》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由江苏省市场监督管理局提出并组织实施。

本文件由江苏省产品缺陷与安全管理标准化技术委员会（JS/TC65）归口。

本文件起草单位：江苏省质量和标准化研究院、江阴市市场监督管理局、宿迁市产品质量监督检验所。

本文件主要起草人：张天龙、李雪、管旭琳、殷姣、马世申、陈阳、易海红、李前山、杨怡帆、许正豪、张莉、金荣蕾、徐黎珺、王延维。

消费品缺陷线索分类处置规范

1 范围

本文件规定了消费品缺陷线索分类处置的总体要求、线索来源及登记、线索研判及分类、线索处置、线索处置记录以及评价和改进等内容。

本文件适用于消费品召回管理部门和受其委托的技术机构开展缺陷线索处置。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 34400 消费品召回 生产者指南

GB/T 43387 产品召回 术语

3 术语和定义

GB/T 34400和GB/T 43387界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

消费品 consumer product

消费者为生活消费需要购买、使用的产品。

[来源：GB/T 34400-2017，2.2]

3.2

缺陷 defect

因设计、制造、警示等原因，致使同一批次、型号或者类别的消费品中普遍存在的危及人身、财产安全的不合理危险。

[来源：《消费品召回管理暂行规定》（国家市场监督管理总局令第19号）第三条]

3.3

缺陷线索 defect clue

产品可能存在缺陷的信息。

[来源：GB/T 43387-2023，5.3]

3.4

生产者 manufacturer

生产、提供产品或者以其名义提供产品的自然人、法人和其他组织。

[来源：GB/T 43387-2023，4.1]

3.5

线索处置 clue handling

对获取的消费品缺陷线索，根据其伤害程度和潜在安全风险情况等，在分析研判基础上开展的通知调查分析或缺陷调查、共享转交、信息跟踪、记录留存等活动的总称。

3.6

信息会商 information consultation

对缺陷线索进行分析研判，并形成下一步处置建议的活动。

4 总体要求

- 4.1 应核实线索的真实性、有效性，及时登记、研判、处置，保障时效；
- 4.2 应建立跨部门、跨区域沟通联动机制，顺畅信息流转与共享；
- 4.3 应结合线索信息采取针对性处置措施，处置流程清晰、方法科学可行；
- 4.4 应对缺陷线索实施全流程闭环管控，实现每条线索有登记、有处理、有结果。

5 线索来源及登记

5.1 线索来源

可以通过但不限于以下途径获取缺陷线索：

- 消费品在使用过程中出现的可能涉及缺陷的信息；
- 在生产经营过程中出现的可能涉及消费品缺陷的信息；
- 由各级监督抽查或市场购检、风险监测发现的可能涉及消费品缺陷的信息；
- 互联网、广播、电视、报刊等渠道传播的可能涉及消费品缺陷的信息；
- 中国境外其他国家或地区公布的已发布消费品召回信息、通报信息或预警信息；
- 各科研院所、检测技术机构、学术团体、消费维权机构、医疗机构、信访、海关、应急消防部门等有关单位在工作中获取的可能涉及消费品缺陷的信息。

5.2 线索登记

应对获取的缺陷线索进行登记，登记表式见附录A。

6 线索研判及分类

6.1 线索研判

6.1.1 结合缺陷线索来源、生产者所在地等信息，将线索分为：

- 境内线索：在中国境内销售的消费品（含进口消费品）可能存在安全隐患的信息；
- 境外线索：本行政区域内生产者生产，在境外已发布的消费品召回信息、通报信息或预警信息。

6.1.2 应研判境内线索是否存在因消费品原因导致的伤害事件：

- 存在伤害事件：按附录B中表B.1判定伤害严重程度；
- 不存在伤害事件：按附录B中B.2判定消费品是否存在潜在安全风险。

6.2 线索分类

根据研判结果及生产者是否在本行政区域内，将缺陷线索分为四类，具体见表1，分类流程见附录C。

表 1 线索分类

类别	特征	
一类线索	境外线索或存在伤害事件，伤害情形严重程度为高，且生产者在本行政区域内的境内线索	
二类线索	境内线索	存在伤害事件，伤害情形严重程度为中/低，且生产者在本行政区域内
		不存在伤害事件，但存在潜在安全风险，且生产者在本行政区域内
三类线索	境内线索	存在伤害事件，但生产者不在本行政区域内
		不存在伤害事件，但存在潜在安全风险，且生产者不在本行政区域内
四类线索	境内线索：不存在伤害事件，且不存在潜在安全风险	

7 线索分类处置

7.1 一类线索

应通知生产者开展消费品调查分析或直接组织开展消费品缺陷调查。

7.2 二类线索

7.2.1 应组织开展信息会商，进一步明确消费品存在的安全隐患以及可能造成的后果。

7.2.2 根据信息会商结果，做出以下相应处置：

- 通知生产者开展消费品调查分析或直接组织开展消费品缺陷调查；
- 将信息会商意见转交生产者用于消费品质量管控和质量提升；
- 针对线索涉及的消费品持续开展信息跟踪，重点关注相关、类似的线索报告，关注批次性问题。

7.2.3 组织信息会商时，应至少有 3 名相关行业专业人员参加，其中至少 1 人具有高级工程师及以上职称或专职从事缺陷产品召回工作。

7.3 三类线索

应将缺陷线索共享至生产者所在地市场监管部门，并记录留存。

7.4 四类线索

应将缺陷线索记录留存。

8 线索处置记录

8.1 操作要求

应对缺陷线索基本信息、类别、处置情况等进行电子化记录，包括线索登记表、信息会商会议记录等过程性资料，记录表式见附录D。保存期限自线索办结之日起应不少于5年。

8.2 保密要求

应对缺陷线索中涉及的消费者、生产经营者隐私信息予以保密，保证信息在可控范围内流转和使用，不应泄露、篡改或非法向他人提供。

9 评价和改进

9.1 应结合缺陷线索处置的及时性、准确性、闭环率等指标，对处置工作质量进行综合评价，不断优化处置过程。

9.2 应建立缺陷线索处置工作监督检查机制，定期对线索处置情况进行核查，确保线索得到有效处置、实现闭环管理。

附录 A
(资料性)
消费品缺陷线索登记表

表A. 1给出了消费品缺陷线索登记表式。

表 A. 1 消费品缺陷线索登记表

登记编号：		登记时间：		登记人：	
线索来源	☐ 消费者报告 ☐ 生产者报告 ☐ 监管部门				
	☐ 网络媒体，网址：_____				
	☐ 境外召回信息，网址：_____				
	☐ 专业机构，说明：_____				
	☐ 其他，说明：_____				
产品信息					
产品名称*		品牌（商标）*		是否进口产品	☐ 是 ☐ 否
型号*		购买日期			
是否有检测报告	☐ 是 ☐ 否		检测报告编号		
是否标注执行标准	☐ 是 ☐ 否		执行标准号		
购买渠道		能否提供发票	☐ 能 ☐ 否		
使用时间		能否提供产品	☐ 能 ☐ 否 说明：_____		
产品现状		产品是否有维修或改装记录	☐ 是 说明：_____ ☐ 否		
问题描述					
生产者信息					
生产者名称*				生产者所在地*	
使用信息					
使用者姓名		年龄		性别	☐ 男 ☐ 女 联系电话
使用环境					
伤害信息					
是否发生伤害	☐ 是 ☐ 否（如果选择“是”，请填写以下伤害信息选项）				
伤害发生经过	发生时间： 发生地点： 发生原因： 主要经过：				
伤害类型	☐ 物理 ☐ 化学 ☐ 生物		伤害临床诊断		

伤害部位		能否提供医院诊断证明	☐ 能 ☐ 否
财产损失信息			
财产是否损失	☐ 是 ☐ 否	损失金额（万元）	
消费者主动处置信息			
是否已联系销售商	☐ 是 ☐ 否	销售商的回复：_____	
是否已联系生产者	☐ 是 ☐ 否	生产者的回复：_____	
消费者是否已经将此事提出进一步的法律诉讼： ☐ 是 ☐ 否 说明：_____			
其他信息			
注：*为必填项。			

附 录 B
(规范性)
线索研判方式

B.1 伤害严重程度判定

伤害严重程度分级见表B.1。

表 B.1 伤害严重程度分级

序号	严重程度	伤害描述
1	高	伤害类型为割伤或开放性伤、烧烫伤、器官系统损伤、窒息、中毒、触电等造成人员死亡或严重身体伤害的
2	中	伤害类型为骨折、扭伤/拉伤或脱臼、脑震荡、皮肤过敏、轻微割伤、灼伤等需医疗处理但无生命危险的
3	低	伤害类型为浅表伤、感官不适等可自行恢复无需专业医疗处理的

B.2 潜在安全风险判定

涉及的消费品满足以下情形之一可认定为存在潜在安全风险：

- 同类消费品曾因线索反馈的问题实施过召回；
- 初步研判可能会造成人身伤害或重大财产损失；
- 初步研判后无法明确是否存在潜在安全风险。

附 录 C
(资料性)
缺陷线索分类流程

图C. 1给出了缺陷线索分类流程。

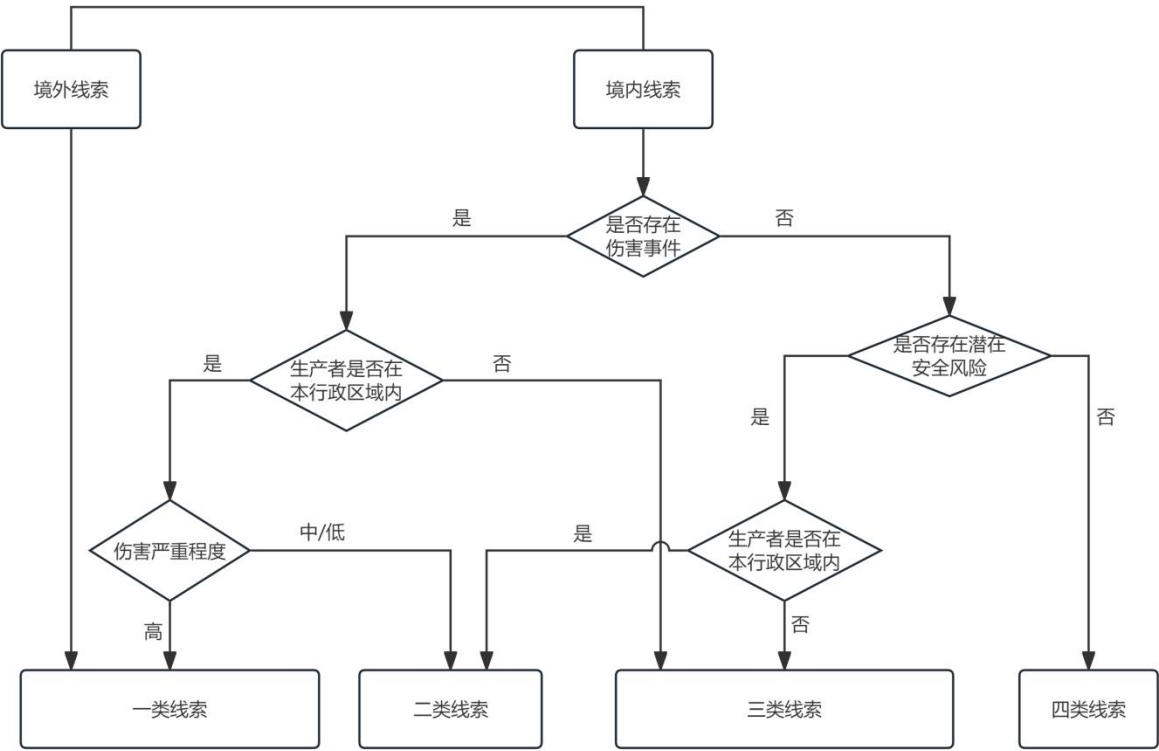


图 C. 1 缺陷线索分类流程

附 录 D
(资料性)
消费品缺陷线索处置记录表

表D.1给出了消费品缺陷线索处置记录式样。

表 D. 1 消费品缺陷线索处置记录表 (XXXX 年)

序号	线索来源 ^a	报告者/联系方式	产品名称	产品类别	品牌/型号	生产者名称	生产者所在地	线索描述	获取时间	线索分类 ^b	处置结果 ^c	处置人员	处置时间 ^d	相关材料编号
1														
2														
...														
^a 包含消费者、生产者、监管部门、网络媒体、境外召回信息、专业机构； ^b 包含一类线索、二类线索、三类线索、四类线索； ^c 包含开展调查分析或缺陷调查、转交生产者、加强信息监测、线索共享、线索关闭； ^d 根据最新处置进展实时更新。														

参 考 文 献

- [1] GB/T 46304—2025 消费品缺陷线索采集与评估规范
- [2] 消费品召回管理暂行规定（国家市场监督管理总局令第19号）
- [3] 江苏省缺陷消费品召回管理办法（江苏省人民政府令第132号）
- [4] 江苏省缺陷消费品召回管理工作流程（苏市监规〔2025〕8号）
