

江苏省地方标准
《消费品缺陷线索分类处置规范》
编 制 说 明

标准起草组

2026. 8

一、目的意义

消费品召回作为产品质量安全后市场监管的关键举措，在保障消费者人身财产安全、提升产品质量安全水平方面发挥着不可替代的作用。而缺陷线索的收集与处理则是召回工作的基础环节和重要支撑。截至 2025 年底，依托多源线索收集机制，我省已累计推动近 800 款、733.5 万余件产品实施了召回。仅 2025 年一年，就接收各类缺陷线索近千条，线索来源呈现多元化特征，包括检验检测信息、消费者投诉、产品信息监测、行政主管部门转交等多个渠道。

当前，国内在消费品召回领域，关于缺陷线索的采集和分析已形成较为成熟的研究体系。然而，面对多源异构的缺陷信息，相关处置流程与方法的系统性研究仍显不足。现有研究多聚焦于信息筛选、评估等技术层面，尚未出台专门的缺陷线索处置流程规范性文件。在实际工作中，由于缺陷线索具有来源多元、维度复杂、处置方式多样等特点，不同机构和人员在处理过程中缺乏统一的操作规范及相应的技术依据。

编制《消费品缺陷线索分类处置规范》标准，旨在系统解决当前缺陷线索处置工作中标准缺失、流程不一等突出问题，通过明确缺陷线索分类原则、流转程序及结果反馈要求，形成全省统一、可操作的技术规范，为各级召回管理部门和相关技术机构提供明确指引。

该标准的制定，一方面能够有效提升召回工作精准性与规范

性，通过分类处置，可以对产品缺陷线索实施差异化响应，提高监管资源配置效率。另一方面，将规范线索从接收、研判、分类、处置流转至归档的全流程记录要求，确保每一环节有迹可循、有据可查，统一的数据格式与分类标签也为后续大数据分析、缺陷模式识别、风险预警提供了结构化基础，推动召回决策从经验驱动向数据驱动转型。标准实施后，多源异构的线索均可按统一规则接入处置体系，形成“来源多元、处置统一、反馈闭环”的召回管理格局。

综上，本标准的编制是对召回管理关键环节的制度化补强，具有显著的社会效益、管理效益与长远规范意义。

二、任务来源

2025 年 11 月，省市场监督管理局发布《关于下达 2025 年度江苏省地方标准制修订计划的通知》（苏市监标〔2025〕185 号），江苏省质量和标准化研究院申报的省地方标准《消费品缺陷线索分类处置规范》被正式批准立项。其归口单位为江苏省产品缺陷与安全管理标准化技术委员会（JS/TC 65），起草单位为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。

三、编制过程

本标准编制工作分三个阶段：

第一阶段：前期预研

在标准正式立项之前，编制组围绕消费品缺陷线索处置流程

开展了系统的前期预研。首先，系统梳理了国内现行缺陷产品召回及消费品安全领域的法律法规及政策文件，包括《产品质量法》《消费品召回管理暂行规定》《江苏省缺陷消费品召回管理办法》等，明确标准制定的法律依据和制度边界。其次，调研了全省多个设区市在缺陷线索管理方面的实践做法，重点分析了我中心近年来依托多源线索收集机制积累的典型案例与实际处置经验。同时，对现有工作中暴露出的线索分类标准不一、处置流程模糊等问题进行了归纳总结，初步明确了标准拟解决的关键问题和核心目标。在此基础上，编制组完成了标准立项可行性论证，确定了标准的适用范围、基本原则及总体技术路线，为后续起草工作奠定了坚实基础。

第二阶段：成立起草小组、确定工作计划及标准框架

2025年11月，项目任务下达后，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成立了标准起草组，召开了标准研制启动会，制定了相应的工作方案和计划，并草拟了标准的基本框架及主要内容。

第三阶段：标准起草

1.文献调研。起草组通过分析研究国家市场监督管理总局令《消费品召回管理暂行规定》、江苏省人民政府令《江苏省缺陷消费品召回管理办法》、苏市监规〔2025〕8号《江苏省缺陷消费品召回管理工作流程》、GB/T 34400《消费品召回 生产者指南》、GB/T 43387《产品召回 术语》、GB/T 46304《消费品缺

陷线索采集与评估规范》、DB 32/T 4612《消费品缺陷调查工作规范》等法律、法规及相关标准，逐步丰富完善标准的框架及内容，形成了标准的工作组讨论稿（第一稿）。

2.专家研讨。起草组多次组织了由来自市场监管部门、技术机构、检验检测机构、高校的专家学者参与的标准研讨会，研究讨论标准内容的科学性、适用性和可操作性，对标准讨论稿的内容不断进行修改、补充和完善，形成了征求意见稿（第二稿）。

第四阶段：征求意见

2026年6月3日-8月1日，为充分听取各方建议，按照《江苏省地方标准管理规定》的有关要求，起草组通过网络平台、邮件信函等方式广泛征求意见。期间共收到11家单位的书面意见，包括江苏省市场监督管理局、无锡市市场监督管理局、徐州市市场监督管理局、南通市市场监管局、太仓市市场监督管理局等市场监管部门，市场监管总局召回中心、浙江省质量科学研究院、山西省缺陷产品召回中心、南京市市场监管综合行政执法监督局、南京海关工业产品检测中心等技术机构，以及南京理工大学等高等院校。

收集有效反馈意见共计42条(包括4条无意见)。已采纳意见19条，占总意见比例为45.2%；部分采纳的意见9条，占比21.4%；暂不采纳的意见10条，占比23.8%。针对收集到的意见，起草组对征求意见稿进行深入讨论和修改，形成了标准送审稿。

四、主要内容技术指标确立

（一）主要技术内容

本标准的正文内容包括：范围、规范性引用文件、术语和定义、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。

（二）主要依据

在编制过程中，标准内容的确定依据主要是总局颁布的《消费品召回管理暂行规定》和江苏省人民政府发布的《江苏省缺陷消费品召回管理办法》。

（三）主要技术内容的说明

1. 对本标准适用范围的确定

消费品缺陷线索是发现产品缺陷、保障消费者人身财产安全的重要依据。《消费品召回管理暂行规定》第五条明确，“省级市场监督管理部门负责监督管理本行政区域内缺陷消费品召回工作。省级以上市场监督管理部门可以委托相关技术机构承担缺陷消费品召回的具体技术工作”。《江苏省缺陷消费品召回管理办法》第三条明确，“省、设区的市市场监管部门负责本行政区域内缺陷消费品召回管理工作，对缺陷消费品信息进行收集、分析、处理和发布，开展缺陷调查。缺陷消费品召回技术机构按照市场监管部门的规定，承担行政区域内缺陷消费品召回信息收集分析、缺陷调查和召回效果评估等技术工作”。《江苏省缺陷消费品召回管理工作流程》中也明确了设区的市市场监管部门对线索进行核实和分析，召回技术机构按照市场监管部门要求，承担

本行政区域内缺陷消费品召回的具体技术工作，为召回管理提供全流程技术支撑。鉴于此，起草组经过研究讨论，在工作组讨论稿中将标准的适用范围明确为“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

本标准原本规范性引用了 GB/T 22760《消费品安全 风险评估导则》。标准讨论会上，专家根据术语定义一章涉及到的标准，建议增加 GB/T 34400《消费品召回 生产者指南》、GB/T 43387《产品召回 术语》等。同时因涉及 GB/T 22760 的内容已删除，故此章删除了对该标准的引用。

3.“术语和定义”一章有关内容的确定

“消费品”在 GB/T 34400-2017 中，“缺陷线索”、“生产者”在 GB/T 34400-2017 中，“缺陷”在《消费品召回管理暂行规定》中均有明确的定义，本标准直接沿用了相关规定。

经过专家研讨，对文中出现次数较多或需特别提醒的术语“线索处置”和“信息会商”增加了定义。

4.“总体要求”一章有关内容的确定

本章是对消费品缺陷分类处置的总体性、纲领性要求，从“协同联动”、“准确高效”“闭环管控”“科学可行”四个方面，对缺陷线索处置流程提出了总体要求。

因原本的一级条标题在文中过于冗余，故删除标题，保留无题条。

5.“线索来源及登记”一章有关内容的确定

工作组讨论稿中原本线索来源单列一章,线索登记与研判归属在同一章节,后经过研讨,线索的获取与登记具有更强的关联性和连贯性,故将线索来源与登记整合为一章。

第 5.1 条明确了线索获取途径。

第 5.2 条,在工作组讨论稿中原本详细列出了登记内容,后经专家研讨,因附录中给出了登记样式,此处不再在正文中赘述登记内容,进一步精简正文。

6. “线索研判及分类”一章有关内容的确定

工作组讨论稿中,原本将线索登记与研判为同一章节,后经研讨,将登记纳入前一章节,线索研判与分类合并一章在前后流程关系上更为合理,故此处对结构进行了调整。

第 6.1 条明确了线索研判内容和方式,由于生产者所在地、是否存在伤害事件与潜在风险等均会对线索研判产生影响进而影响处置措施,此条对如何研判进行了明确。同时此条对线索研判人员的专业性提出了要求。第 6.1.1 条境外线索中,原本是召回信息或预警信息,后考虑到国外部分风险产品是发布通报信息,故此处增加通报信息写法。第 6.1.2 条,经研讨,生产者是否在本行政区域内应是可以获取的明确信息,而非需要研判的内容,因此将此条研判从此处删除,直接移入后文线索分类特征信息中。

第 6.2 条明确了线索分类的特征。工作组讨论稿中原本仅根据线索来源和生产者所在地等信息分为了两类,后经研讨,将不

同维度的内容进行了综合考量，确认了分类方式，将类别增加到四类。同时在附录增加分类流程图以使得分类更加明晰。

7. “线索分类处置”一章有关内容的确定

本章第 7.1 条、7.2 条、7.3 条、7.4 条分别对应了四类线索的处置方式，旨在实现对不同线索的快速响应和闭环管理。

工作组讨论稿中，原本在线索处置过程中冗杂了部分研判的内容。经研论，将研判内容前移至第 6 章，此章只根据类别明确具体操作，更加清晰明了。其中第 7.2 条原本为开展技术会商，本意在于对经过初步研判的线索可根据具体情况开展内部或外部的更科学专业的研讨，与召回领域“技术会商”的定义有所差别，经研讨，为避免歧义，更改为“信息会商”。7.2.3 条原本对信息会商参与人员进行了专业和职称要求，后专家提出部分单位由于单位性质，人员无法评定专业技术职称，为确保标准的整体适用性，此处对职称的要求不再是必要条件，增设了“专职从事缺陷产品召回工作”的专业要求，二者满足其一即可。第 7.3 条，对三类线索原本仅为共享至生产者所在地市场监管部门，后经研讨，应明确共享后的线索本地应如何闭环，故此处增加“记录留存”要求。

8. “线索处置记录”一章有关内容的确定

第 8.1 条，为了保障缺陷线索处置工作的可追溯性和完整性，明确了对线索基本信息、类别、处置情况等核心要素进行电子化记录，避免纸质记录易丢失、难检索的弊端，并在附录给出

了参考样式，便于各单位统一规范填报和后续数据分析。同时明确了保存期限。

第 8.2 条，对线索涉及信息提出了保密要求。线索中往往包含消费者姓名、联系方式、住址等个人信息，以及生产者名称、产品缺陷细节等可能涉及商业秘密的内容，一旦泄露或被滥用，不仅会侵害当事人合法权益，还可能影响企业正常经营和召回配合意愿。因此，本条明确要求应对消费者个人信息和生产者信息予以保密。

为保持文件结构，此章增加操作要求、保密要求二级标题。

9. “评价和改进”一章有关内容的确定

此章节为经研讨增加章节。研讨中，专家提出前面内容虽已明确线索分类及各类处置方式，但缺少对整个处置流程是否真正落地、是否形成有效闭环的监督改进机制，因此增设此章，确保缺陷线索处置的完整性与闭环性。

五、重大分歧意见的处理过程和依据

无重大分歧意见。

六、与相关法律法规和国家标准的关系

本标准中的技术内容符合《消费品召回管理暂行规定》《江苏省缺陷消费品召回管理办法》以及相关政策文件的要求。

本标准是对以上法律法规的支撑和细化。在相关法律框架下，本标准主要从技术方法层面，为消费品缺陷线索分类处置提

供较为客观和具体的规范性文件，具有更强的操作性，对相关法律法规具有延续和补充的作用。

本标准与 GB/T 46304《消费品缺陷线索采集与评估规范》的关系：GB/T 46304 定位于缺陷线索管理的“上游”环节，解决的是“发现和评估线索”的问题，同时仅侧重于共享、转交。而本标准则定位于“中下游”环节，重点解决线索“如何研判、如何分类、如何处置”的问题，针对不同级别采取差异化的处置措施，总体来看，GB/T 46304 解决的是“线索是什么、是否值得关注”，分类处置规范解决的是“线索有多严重、该做什么”，后者对前者具有细化和补充的作用。

七、实施推广建议

建议本标准颁布实施后，建议由省市场监督管理局质量发展处组织全省市场监管部门、技术机构、生产企业开展标准解读培训，重点解读线索分类标准、处置方式等关键内容，省质标院提供技术支持。此外，建立标准实施反馈机制，定期收集反馈并根据反馈内容优化规范细节，确保本规范真正落地见效并持续改进。

八、起草单位和起草人员信息及分工

序号	姓名	单位名称	项目分工
1	张天龙	江苏省质量和标准化研究院	标准主要编制
2	李 雪	江苏省质量和标准化研究院	标准编制、标准宣贯
3	管旭琳	江苏省质量和标准化研究院	标准编制

4	殷 姣	江苏省质量和标准化研究院	标准编制
5	马世申	江苏省质量和标准化研究院	标准编制
6	陈 阳	江苏省质量和标准化研究院	标准编制
7	易海红	江阴市市场监督管理局	标准编制
8	李前山	宿迁市产品质量监督检验所	标准编制
9	杨怡帆	江苏省质量和标准化研究院	标准编制
10	许正豪	江苏省质量和标准化研究院	标准编制
11	张 莉	江阴市市场监督管理局	标准编制
12	金荣蕾	江阴市市场监督管理局	标准编制
13	徐黎珺	吴江区市场监督管理局	标准编制
14	王延维	江苏省质量和标准化研究院	标准编制