关于印发《新疆维吾尔自治区消费品召回管理工作暂行办法》的通知

新市监规〔2020〕4号

伊犁哈萨克自治州市场监督管理局，各地、州、市市场监督管理

局，区局机关各处、室、局，各直属事业单位：

《新疆维吾尔自治区消费品召回管理工作暂行办法》已经区局会议审议通过。现予以印发，请认真贯彻执行。

自治区市场监督管理局

2020年10月19日

新疆维吾尔自治区消费品召回管理工作暂行办法

**第一条** 为加强消费品召回监督管理，完善工作机制，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《消费品召回管理暂行规定》等法律法规，结合我区实际，制定本办法。

**第二条** 全区各级市场监督管理部门、自治区缺陷产品管理中心（缺陷产品召回技术机构）开展的消费品召回监督管理工作适用本办法。

**第三条** 自治区市场监督管理局承担以下职责：

（一）负责全区消费品召回监督管理工作，建立完善自治区消费品召回工作体系、工作机制；

（二）组织、指导各地、州、市市场监督管理局开展消费品召回监督管理工作；

（三）委托、指导自治区缺陷产品管理中心（缺陷产品召回技术机构）开展消费品缺陷信息收集分析、缺陷调查、技术分析及风险评估等相关技术工作；

（四）依法向社会公布自治区消费品缺陷风险提示及实施召回的相关信息；

（五）对自治区范围内可能会造成严重后果或者影响范围较大的消费品开展缺陷调查；

（六）组织开展全区消费品安全宣传教育、召回业务培训及相关技术研讨；

（七）承担国家市场监督管理总局交办的消费品召回管理其他相关工作。

**第四条** 各地、州、市市场监督管理局承担以下职责：

（一）组织开展本行政区域内的消费品缺陷信息收集、技术分析、风险评估、会商研判、缺陷调查、缺陷认定、召回相关材料审核、召回实施与监督、召回效果评估等工作；

（二）配合上级部门依法对本行政区域内消费品生产者开展的缺陷调查等工作；

（三）依法对本行政区域内违反消费品召回相关法律规定的行为实施行政处罚；

（四）承担上级部门交办的消费品召回相关工作。

**第五条** 自治区缺陷产品管理中心受自治区市场监督管理局委托和指导，承担以下职责：

（一）承担自治区消费品缺陷信息收集汇总、技术分析、风险评估、会商研判和缺陷判定等相关技术性工作；

（二）承担国家消费品召回综合管理信息平台（新疆）的日常工作；

（三）承担自治区缺陷消费品召回技术专家库的日常工作；

（四）开展缺陷消费品风险提示、召回计划及效果评估等相关技术性工作；

（五）承担消费品安全宣传教育工作；

（六）承担自治区市场监督管理局交办的消费品召回相关其他工作。

**第六条** 自治区市场监督管理局建立消费品缺陷信息通报与会商机制。区局各有关部门、直属单位要在产品召回、监督抽查、案件查办、投诉举报、标准实施等涉及消费品缺陷信息方面及时通报，通过会商对相关信息进行甄别分析，查找可能存在的消费品缺陷线索。具体职责如下：

（一）执法稽查局负责收集提供在综合执法、稽查办案中涉及到的有关信息；

（二）网络交易监督管理处负责收集提供网络市场监测中发现的有关信息；

（三）产品质量安全监督管理处负责收集提供监督抽查、风险监测中发现的有关信息；

（四）纤维质量监督管理局负责收集提供纤维及制品监督检查中发现的有关信息；

（五）宣传信息中心负责收集提供舆情监测中发现的有关信息；

（六）12315投诉举报指挥中心负责收集提供消费者投诉中发现的有关信息；

（七）消费者协会负责收集提供消费维权中发现的有关信息。

**第七条** 各地、州、市市场监督管理局应当确定专人收集消费品缺陷有关信息，消费者进行缺陷线索报告时，应当填写消费者缺陷线索报告信息表（附件1）。有下列情形之一的，无论是否能够判定存在缺陷，生产者或其他经营者应于发现当日填写事故及危险报告信息表（附件2）或境外召回报告信息表（附件3）向自治区市场监督管理局书面（加盖公章）报告产品的有关情况：

（一）已经造成人员死亡或存在严重危及公众生命健康、财产安全的；

（二）突发消费品质量安全事件，影响范围超出自治区行政区域，并呈扩大态势的；

（三）可能造成巨大经济损失，危及经济社会发展安全、影响社会安定，或者受到境内外媒体广泛关注的。

**第八条**  消费品缺陷信息可以通过以下方式收集：

（一）生产者或者经营者主动提供；

（二）网络舆情监测、消费者投诉、相关热线电话；

（三）市场购样检测及研究；

（四）医院、学校、商场等消费品质量安全伤害监测点信息；

（五）产品质量监督抽查、风险监测中发现的不合格信息；

（六）消费品抽查、执法检查；

（七）各级消保委在受理投诉、调查、调解中发现的；

（八）国内外召回信息公告；

（九）其他渠道。

**第九条**  自治区缺陷产品管理中心及时收集区局各部门，各地、州、市市场监督管理局上报的缺陷信息。对来自不同渠道的缺陷信息进行汇总、整理、分析，开展初步风险评估，定期形成信息专报。对涉及第七条三种情形的缺陷信息，应于当日报自治区市场监督管理局。

**第十条** 消费品缺陷技术会商研判程序如下：

（一）对收集的消费品缺陷信息进行分类整理，评估是否属于普遍存在的危及人身、财产安全的不合理危险，初步确定危害性和影响程度；

（二）根据初步确定的信息，针对安全性能开展购检研判或收集消费品涉嫌缺陷的相关证据；

（三）根据收集到的相关证据，召集3名以上（差额）相关专家、技术机构或承检机构进行技术分析、风险评估，对消费品是否存在缺陷进行技术会商研判并提出专家建议。

**第十一条** 消费品经技术会商研判为可能存在缺陷的，市场监督管理部门应当自发现之日起3个工作日内，向生产者送达《消费品调查分析通知书》（附件4），随附专家意见书或相关检测报告。同时要求生产者立即开展调查分析，并在10个工作日内提交《生产者调查分析报告》（附件5）。

**第十二条** 生产者经调查分析认为消费品存在缺陷的，应当立即实施召回。

生产者认为消费品不存在缺陷并提出异议的，应当在调查分析报告中列明理由并提供相关证明材料。发出通知的市场监督管理部门可以用以下方式进行异议处理：

（一）要求专家、相关技术机构或承检机构对生产者调查分析结果进行书面答复；

（二）组织专家、相关技术机构或承检机构再次进行会商研判，或者其他方式审核相关材料，确定是否启动缺陷调查。

**第十三条** 经调查分析，生产者确认消费品存在缺陷的，发出通知的市场监督管理部门应当向生产者提供《消费品召回相关事宜告知书》（附件6）并告知其相关程序，具体如下:

（一）立即停止生产、销售、进口缺陷消费品，通知其他经营者停止经营并协助生产者实施召回，依法承担消费者因消费品被召回而支出的必要费用；

（二）在10个工作日内按有关要求提交《消费品召回计划》（附件7）、《消费品召回事项说明》（附件8）、《消费品召回新闻稿》（附件9）；

（三）自召回计划、召回事项说明、召回新闻稿审定通过之日起3个工作日内，以便于公众知晓的方式发布召回新闻稿，并接受公众咨询；并将《消费品召回计划》、《消费品召回事项说明》通过国家缺陷消费品综合管理信息平台上报相关材料。其他经营者应当在经营场所公开生产者发布的召回信息；

（四）自召回实施之日起每3个月提交《消费品召回阶段性报告》（附件10）；在完成召回计划后15个工作日内，提交《消费品召回总结报告》（附件11）。同时，提供停止生产、销售和公布召回信息的相关证明材料（如照片、网页截图）；

（五）自召回阶段性报告、召回总结报告审定通过之日起3个工作日内，通过国家缺陷消费品综合管理信息平台上报相关材料；

（六）生产者应当制作并保存召回记录，召回记录的保存期不得少于五年。

**第十四条** 有下列情形之一的，发出通知的市场监督管理部门应当组织开展缺陷调查：

（一）生产者未按照通知要求开展调查分析；

（二）调查分析结果不足以证明消费品不存在缺陷的。

**第十五条** 缺陷调查可通过以下方式组织开展：

（一）约谈生产者；

（二）进入生产者和其他经营者的生产经营场所进行现场调查，查阅、复制相关资料和记录；

（三）向相关单位和个人了解消费品可能存在缺陷的情况；

（四）组织专家、相关技术机构或者承检机构进行技术分析和风险评估；

**第十六条** 对生产者开展缺陷调查时，调查人员应当开展以下工作：

（一）告知调查事由、送达《消费品缺陷调查通知书》（附件12）及被调查消费品存在缺陷的相关证据；

（二）根据调查需要，可以要求生产者提供同一批次、型号或者类别的消费品；

（三）要求生产者提供调查所需要的资料和专用设备等；

（四）与生产者开展消费品缺陷的技术交流及确认；

（五）与缺陷调查有关的其他相关工作。

现场调查人员一般不少于两人。调查人员依法开展调查工作，并填写《消费品缺陷调查登记表》（附件13）。调查完成后，应及时整理资料、形成调查报告并按时归档。

**第十七条** 组织缺陷调查的市场监督管理部门应当根据缺陷调查结果和收集的有关证明材料，组织专家、相关技术机构和承检机构会商研判。经缺陷认定确认存在缺陷的，向生产者发出《消费品召回通知书》（附件14），按照本办法第十三条，告知生产者实施召回程序。

生产者对缺陷调查结果有异议的，应当自收到《消费品召回通知书》之日起10个工作日内向发出通知的市场监督管理部门提出书面异议，并提供证明材料。接到异议的市场监督管理部门应当审核相关材料，必要时可以采用以下方式进行异议处理，并将认定结果通知生产者：

（一）组织专家、相关技术机构或者承检机构对生产者提供的相关材料以书面审查的方式进行缺陷认定；

（二）组织专家、相关技术机构或者承检机构采用检验、检测、鉴定或论证的方式进行缺陷认定；

（三）组织专家、相关技术机构或者承检机构、生产者召开缺陷技术论证会进行缺陷认定；

（四）其他可以有效进行缺陷认定的方式。

经异议处理后认定消费品存在缺陷的，生产者应当立即实施召回。

**第十八条** 生产者既不按照市场监督管理部门通知要求实施召回又未在规定期限内提出异议，或者经缺陷认定确认消费品存在缺陷但仍未实施召回的，报送至自治区市场监督管理局后由国家市场监督管理总局依法责令召回，责令实施召回的，应当自被责令召回之日起十个工作日向国家市场监督管理总局报告召回计划。

**第十九条** 发出通知的市场监督管理部门对本行政区域内生产者和其他经营者在消费品召回中的违法行为可依据《中华人民共和国消费者权益保护法》、《消费品召回管理暂行规定》等法律法规依法处理。并将责令召回情况及行政处罚信息记入信用档案，依法向社会公开。

**第二十条** 发出通知的市场监督管理部门应当对生产者提交的《消费品召回计划》、《消费品召回事项说明》和《消费品召回新闻稿》进行确认。对不符合要求的，督促生产者修改完善后及时重新提交；符合要求的，督促生产者按有关规定及时通过国家缺陷消费品综合管理信息平台上报相关材料并实施召回。

**第二十一条** 有以下情形之一的，发出通知的市场监督管理部门应当及时收集、汇总、整理消费品存在缺陷以及安全风险的信息，并自发现之日起3个工作日内上报自治区缺陷产品管理中心：

（一）无法追溯到的生产者；

（二）责令召回拒不召回；

（三）其他不能实施召回的情形。

**第二十二条** 消费品风险提示、产品召回等相关信息，由自治区缺陷产品管理中心负责汇总整理，由自治区市场监督管理局统一对外发布。

**第二十三条** 接到生产者《消费品召回阶段性报告》、《消费品召回总结报告》的市场监督管理部门应当对生产者召回实施情况进行监督，按要求填报《缺陷消费品产品召回实施情况监督检查记录表》（附件15），重点抽查以下内容：

（一）生产者是否及时发布消费品召回信息；

（二）生产者通知经营者停止销售的情况；

（三）生产者对已召回的消费品采取的处理措施。

对召回范围不准确、召回措施无法消除缺陷或者未能有效降低、消除安全风险的，应当要求生产者再次实施召回。

**第二十四条** 自治区市场监督管理局将定期不定期对各地、州、市市场监督管理局、自治区缺陷产品管理中心的工作情况进行监督检查。对存在违纪违法行为的个人及相关责任人，依照《中华人民共和国公职人员政务处分法》、《消费品召回管理暂行规定》给予行政处分；存在严重职务违法或者职务犯罪行为的，依照《中华人民共和国监察法》移送监察机关依法追究相关责任；存在涉嫌构成犯罪，依法需要追究刑事责任的，依照《中华人民共和国产品质量法》移送公安机关依法追究刑事责任。

**第二十五条** 根据需要，区、县（市）、所级市场监管部门可以负责地、州、市市场监管局缺陷消费品召回监督管理部分工作，具体职责分工由地、州、市市场监管局确定。

**第二十六条** 本办法自印发之日起30日后施行。

附件：1. 消费者缺陷线索报告信息表

2. 事故及危险报告信息表

3. 境外召回报告信息表

 4. 消费品调查分析通知书

5. 生产者调查分析报告

6. 消费品召回相关事宜告知书

7. 消费品召回计划

8. 消费品召回事项说明

9. 消费品召回新闻稿

10. 消费品召回阶段性报告

11. 消费品召回总结报告

12. 消费品缺陷调查通知书

13. 消费品缺陷调查登记表

14. 消费品召回通知书

15. 缺陷消费品召回实施情况监督检查记录表

附件1

消费者缺陷线索报告信息表

|  |
| --- |
| **产品信息**  |
| \* 产品类别  | ○儿童用品 ○文教体育用品○电子电器 ○食品相关产品○其他交通运输设备 ○五金建材○日用纺织品和服装 ○农机○家具 ○无人机○家用日用品 ○其他 | 或请自行填写  |
| \* 产品名称  |  | \* 产品品牌 |  |
| 产品型号  |  | 产品产地 | ○国产 ○进口  |
| 购买日期 |  | 产品应用场景 | ○家庭 ○办公场所○公共场所 ○其他  |
| 生产企业名称 |  | 生产企业联系电话 / 邮箱 |  |
| **缺陷描述信息**  |
| \* 问题描述  | 故障发生的时间、地点；产品缺陷的主要部位；缺陷发生的频次/季节，受伤害的程度等内容。（字数不超过300字） |
| \* 是否造成伤害  | ○是○否  | \*伤害类别（当“是否造成伤害”选是） | ○点击伤害 ○摔伤伤害○割伤伤害 ○误吞 / 吸入○化学伤害 ○窒息伤害○溺水伤害 ○中毒伤害○烧伤伤害 ○其他伤害 |

|  |
| --- |
| 附件  |
| **联系信息**  |
| \* 姓名  |  | \* 手机  |  |
| \* 证件类型 | ○身份证 ○军官证○企业执照 ○士兵证○护照 ○其他 | \* 证件号码  |  |
| \* 所在省份  |  | \* 所在地市  |  |
| 备注： 加注 **\*** 为必填信息  |

附件2

事故及危险报告信息表

事故及重大危险报告信息表（生产者）

|  |
| --- |
| **生产者信息** |
| 生产者名称 |  |
| 生产者地址 |  |
| 统一社会信用代码 |  |
| 法定代表人 |  | 企业网址 |  |
| 负责人 |  | 电话 |  |
| 邮箱 |  |
| 联系人 |  | 电话 |  |
| 邮箱 |  |
| **产品信息** |
| 产品名称 |  | 品牌 |  |
| 型号  |  | 批次 |  |
| 生产数量 |  | 销售数量 |  |
| 产品外观特征照片 |  |
| **事故** |
| 发生时间 |  | 发生地点 |  |
| 发生经过 |  |
| 导致的后果 | （伤亡情况、造成的经济损失等） |
| 投诉、索赔、故障案例信息及分析报告 | （如消费者投诉、 事故信息、 伤害信息、法院判决信息、分析报告等， 以附件形式提供） |
| 事故原因初步分析  |  |
| **危险**  |
| 危险描述  | （对应危险选项） |
| 可能导致的后果 | （可能导致的伤亡情况、 造成的经济损失等） |
| 投诉、索赔、故障案例信息及分析报告 | （如消费者投诉、 事故信息、 伤害信息、法院判决信息、分析报告等， 以附件形式提供） |
| 申明： （仅为在系统填写页面的提示）  |
| 1. 并非已经造成实际的重大伤害时才需要报告。  |
| 2. 虽然生产者需要按规定提交本报告， 但并不意味着产品一定存在重大危险。  |
| 3. 生产者在调查期间如发现应该报告的信息，即可以提交，而不必等到调查和评估结束。  |
| 4. 报告不仅有利于市场监管部门及时发现重大产品危险， 还有助于发现产品安全隐患和标准存在的问题， 通过采取消费提示和制修订标准等方式及时消除安全隐患。 |

事故及重大危险报告信息表（其他经营者）

|  |
| --- |
| **经营者信息** |
| 生产者名称 |  |
| 经营者地址 |  |
| 统一社会信用代码 |  |
| 法定代表人 |  | 企业网址 |  |
| 负责人 |  | 电话 |  |
| 邮箱 |  |
| 联系人 |  | 电话 |  |
| 邮箱 |  |
| **产品信息** |
| 产品名称 |  | 品牌 |  |
| 型号  |  | 批次 |  |
| 生产数量 |  | 销售数量 |  |
| 产品外观特征照片 |  |
| **事故** |
| 发生时间 |  | 发生地点 |  |
| 发生经过 |  |
| 导致的后果 | （伤亡情况、造成的经济损失等） |
| 投诉、索赔、故障案例信息及分析报告 | （如消费者投诉、 事故信息、 伤害信息、法院判决信息、分析报告等， 以附件形式提供） |
| 事故原因初步分析  |  |
| **危险**  |
| 危险描述  | （对应危险选项） |
| 可能导致的后果 | （可能导致的伤亡情况、 造成的经济损失等） |
| 投诉、索赔、故障案例信息及分析报告 | （如消费者投诉、 事故信息、 伤害信息、法院判决信息、分析报告等， 以附件形式提供） |
| 申明： （仅为在系统填写页面的提示）  |
| 1.并非已经造成实际的重大伤害时才需要报告。  |
| 2.虽然其他经营者需要按规定提交本报告，但并不意味着产品一定存在重大危险。  |
| 3.其他经营者在调查期间如发现应该报告的信息，即可以提交，而不必等到调查和评估结束。  |
| 4.报告不仅有利于市场监管部门及时发现重大产品危险，还有助于发现产品安全隐患和标准存在的问题，通过采取消费提示和制修订标准等方式及时消除安全隐患。 |

附件3

**境外召回报告信息表**

|  |
| --- |
| 生产者信息 |
| 生产者名称 |  |
| 生产者地址 |  |
| 统一社会信用代码 | （如涉及） |
| 法定代表人 |  | 企业网址 |  |
| 负责人 |  | 电话 |  |
| 邮箱 |  |
| 联系人 |  | 电话 |  |
| 邮箱 |  |
| 召回产品信息 |
| 产品名称 |  | 品牌 |  |
| 型号 |  | 批次 |  |
| 生产起止日期 |  |
| 召回国家或地区 |  |
| 召回时间 |  | 召回数量 |  |
| 产品外观特征及照片 |  |
| 缺陷描述 | （缺陷具体情形及导致的后果） |
| 采取的召回措施 | （退货/换货/修理/补充消费说明以及召回措施有效性的说明） |
| 境内是否销售 | 是/否 |
| 境内未采取召回措施的原 | （如境内有销售） |

附件4

消费品调查分析通知书

 (发文单位) 调查分析（文号）

（生产者）：

现发现你公司生产的产品涉嫌存在缺陷，根据《消费品召回管理暂行规定》的要求，请你公司立即对上述产品进行调查分析，并于年月日前将调查分析结果报送我局。

如你公司确认产品存在缺陷，应按照《消费品召回管理暂行规定》的要求，主动实施召回。

一、产品基本信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 产品名称 |  | 商标 |  |
| 型号 |  | 规格 |  | 批次 |  |

二、可能存在的缺陷描述

三、缺陷可能导致的后果

单位（章）：

 年 月 日

本文书一式三份。一份送达当事人，一份行政部门存档，一份报自治区缺陷产品管理中心备案。

附件5

生产者调查分析报告

XX市场监督管理局：

根据《消费品召回管理暂行规定》及你局 （文号） 《消费品调查分析通知书》要求，我司对所涉产品进行了调查分析，现将本次调查分析结果进行详细报告如下。

1.生产者信息

|  |  |
| --- | --- |
| 生产者名称 |  |
| 统一社会信用代码 |  |
| 地址 |  | 邮编 |  |
| 法定代表人 |  | 企业网址 |  |
| 负责人 |  | 职务 |  |
| 固定电话 |  | 手机 |  |
| 传真 |  | 电子邮件 |  |

2.所涉产品信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 产品名称 |  | 品牌 |  |
| 型号/规格 |  |
| 生产批号/批次 |  |
| 生产起止日期 |  |
| 生产数量 |  | 涉及数量 |  |
| 产品生产类型 | 国产/进口 |
| 产品外观特征及照片 |  |

3.销售情况

4.问题描述

5.认为不存在缺陷的说明（随附相关检测、试验及其他分析报告）

6.问题产品涉及的投诉、索赔及故障案例信息。包括但不限于投诉数量、事故、人员伤亡情况、保修或索赔案件，以及其他国家或地区召回情况。

7.其他需要说明的事项

生产者（章）

 年 月 日

注：若生产者调查分析后，认为所涉消费品不存在缺陷的，应填写并提交此报告。若生产者调查分析后，认为所涉消费品存在缺陷的，不必提交此报告，应直接填写召回计划。

附件6

消费品召回相关事宜告知书

1、经**生产者调查分析**或**市场监管部门缺陷调查**，生产者确认消费品存在缺陷的，自收到**《消费品调查分析通知书》**或**《消费品召回通知书》10个工作日内**向市场监督管理部门提交**《消费品召回计划》、《消费品召回事项说明》、《消费品召回新闻稿》**（注：以上材料需要提交书面盖章的正式文本**三份**）。

同时，生产者应当通过国家缺陷消费品综合管理信息平台（http://xfp.dpac.gov.cn）向自治区市场监督管理局进行备案。（信息平台备案相关问题可咨询自治区缺陷产品管理中心马老师，电话：0991-3191162 通讯地址：乌鲁木齐市河北东路188号）。

**2、生产者认为消费品不存在缺陷或对检验结果及方法有异议的**，自收到**《消费品调查分析通知书》或《消费品召回通知书》的10个工作日内提出书面异议**，在书面异议中写明提出异议的理由和依据，并提供相关证明材料。

3、生产者应当自召回计划报告之日起**3个工作日内**通过报刊、网络、广播、电视等便于公众知晓方式发布信息，告知消费者消费品存在的缺陷、避免损害发生的应急处置方法和生产者消除缺陷的措施等事项,并通过热线电话、网络平台等方式接受公众咨询。

4、生产者应当将报告的召回计划有关内容通报相关经营者，要求经营者立即停止销售存在缺陷的消费品，并在门店、网站等销售场所发布召回信息。

5、**生产者应在完成召回计划后15个工作日之内向市场监管部门**提交**《消费品召回总结报告》**。**若召回实施周期超过三个月**，生产者应自召回实施之日起每三个月向市场监管部门提交《消费品召回阶段性报告》。

6、生产者应当制作并保存召回记录。**召回记录的保存期不得少于5年。**

附件7

消费品召回计划

|  |  |
| --- | --- |
| 生产者名称 |  |
| 产品名称 |  | 品牌 |  |
| 型号/规格 |  |
| 生产起止日期 |  | 涉及数量 |  |
| 生产批号/批次 |  |
| 召回启动时间 |  | 计划完成时间 |  |
| 产品描述及外观照片 |  |
| 存在的缺陷 |  |
| 可能造成的后果 |  |
| 避免损害发生的应急处置方式 |  |
| 具体召回措施 |  |
| 召回负责机构 |  |
| 召回联系方式 |  |
| 召回进度安排 |  |
| 事故及人员伤亡情况等其他需要报告的内容 |  |
| 其他信息 | 相关用户也可以登录缺陷产品管理中心网站（dpac.samr.gov.cn）以及关注微信公众号（SAMRDPAC)，或拨打缺陷产品管理中心热线电话：010-59799616，了解更多信息。 |

附件8

消费品召回事项说明

国家市场监督管理总局(或省级、地州市市场监管部门全称）：

 （生产者名称）现说明本召回相关事项，决定对本事项说明中所涉及产品实施召回，以消除安全隐患。

1.生产者信息

|  |  |
| --- | --- |
| 召回编号 |  |
| 生产者名称 |  |
| 统一社会信用代码 |  |
| 地址 |  | 邮编 |  |
| 法定代表人 |  | 企业网址 |  |
| 召回负责人 |  | 职务 |  |
| 固定电话 |  | 手机 |  |
| 传真 |  | 电子邮件 |  |
| 召回联系人 |  | 职务 |  |
| 固定电话 |  | 手机 |  |
| 传真 |  | 电子邮件 |  |

注：生产者在国家缺陷消费品召回综合管理信息平台（https://xfp.dpac.org.cn）注册、报告后，系统将自动生成召回编号。

2.召回产品信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 产品名称 |  | 品牌 |  |
| 型号/规格 |  |
| 生产批号/批次 |  |
| 生产起止日期 |  |
| 生产数量 |  | 涉及数量 |  |
| 产品生产类型 | 国产/进口 |
| 产品外观特征及照片 |  |

3.销售渠道及销售信息（可另附页）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 销售商名称 | 销售地区 | 销售数量 | 销售日期 | 库存数量 |
|  |  |  |  |  |

注：需注明主要销售商、销售地区及数量。说明直销还是分销，并注明主要经销商、销售地区及数量，若涉及经销商数量较多时，可以以附件形式提供。

4.缺陷描述信息

4.1缺陷具体情形、所在位置及照片（图片）

4.2 缺陷产生原因

4.3 缺陷确定的时间和方法

4.4缺陷鉴定检测的数据或报告（可附页）

4.5 缺陷可能导致的后果（说明可能产生的危险及其严重程度）

4.6缺陷的投诉、索赔及故障案例信息。包括但不仅限于：缺陷报告案例或投诉数量、事故、人员伤亡情况、保修或索赔案件，以及全球其它市场的前述数据。

4.7如果缺陷的零部件或者用于召回维修的零部件是从其它生产者采购的，提供该制造商的详细信息。

缺陷零部件生产者名称：

地 址：

法定代表人： 电话：

传真： E-mail：

用于召回维修的零部件生产者名称：

地址：

法定代表人： 电话:

传真： E-mail：

注：如零部件生产者未变更，则不需重复填写。

5.缺陷补救措施

5.1停止生产销售缺陷产品的措施（可另附页）

5.2通知其他经营者停止销售缺陷产品的措施（可另附页）

5.3 告知消费者避免损害发生的应急处置方法

5.4采取的召回措施（补充或修正警示标识/修理/更换/退货等补救措施以及召回措施有效性的说明）

5.5是否在其它国家或地区召回（■是 □否）

（如果选择“是”，请说明在哪些国家或地区实施召回、召回数量、召回措施及召回时间安排。）

6．召回实施

6.1召回的具体组织实施及计划完成时间等（可另附页）

6.2建议国家市场监督管理总局向社会发布召回信息的时间

6.3 计划向社会发布缺陷产品召回信息的方式

6.4缺陷产品/零部件无害化处理方式

7．对召回效果的预测（预计召回缺陷产品的数量及时间评估）

8.召回费用预算

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 涉及数量 |  | 消费品单价（元） |  |
| 缺陷涉及的零部件名称 |  |
| 零部件数量 |  | 零部件单价（元） |  |
| 召回维修工时（小时） |  | 召回工时费（元/小时） |  |
| 零部件物流费用（万元） |  | 召回管理费用（万元） |  |
| 支付给经销商的其它费用（万元） |  | 处理召回维修更换后的零部件费用（万元） |  |
| 其它召回成本（万元） |  | 召回预算费用总计（万元） |  |
| 备注 |  |

生产者（章）

 年 月 日

附件9

消费品召回新闻稿

XX公司（扩大）召回

（部分）锂离子电池

日前，XX公司（受缺陷调查影响）按照《消费品召回管理暂行规定》的要求，（主动）向国家市场监督管理总局（或省级市场监督管理部门全称）报告了召回计划，将自即日起，（扩大）召回XX年XX月至XX年XX月期间制造的（部分）XX型号锂离子电池，涉及数量为X件。（此次召回是在XX年XX月XX日实施的锂离子电池召回活动基础上的扩大召回，两次共计召回数量为X件。）

本次召回范围内的锂离子电池，由于在生产过程中混入多余物，可能存在过热起火的安全隐患。对于召回范围内的锂离子电池，XX公司将积极落实企业主体责任，开展缺陷产品召回、安全技术改进工作，提升产品安全水平（制造商填写，其他采购商、授权机构不需填写），并免费为客户更换一件全新的符合要求的锂离子电池，以消除安全隐患。

XX公司将自即日起在官方网站（www.xxx.com）上发布召回计划，提示持有受影响产品的消费者停止使用该产品并联系XX公司或其经销商进行免费更换。用户可登录XX公司官方网站查看持有的产品是否在受影响范围内，或通过客户服务热线（XX-XXXX）进一步了解具体情况。此外，也可登录网站dpac.samr.gov.cn、www.recall.org.cn，关注微信公众号（SAMRDPAC），了解更多信息，反映缺陷线索。

附件10

消费品召回阶段性报告

xxx市场监督管理部门全称：

按照《消费品召回管理暂行规定》的有关规定，我公司现对召回活动提交召回阶段性报告。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 召回基本信息 | 召 回 编 号 |  |
| 公告发布时间 |  |
| 产品名称型号 |  |
| 生产起止日期 |  |
| 产品缺陷描述 |  |
| 召回起止时间 |  |
| 本报告起止时间 |  |
| 本报告提交人 |  | 联系方式 |  |
| 缺陷产品数量 |  | 本阶段召回数量 |  |
| 本阶段预期完成率 |  | 本阶段实际完成率 |  |
| 缺陷产品单值 |  | 单件召回成本 |  |
| 召回预算经费 |  | 本阶段支出经费 |  |
| 本阶段完成率评估 | □是/□否达到完成率目标 |
| 产品销售渠道 | □官网 □电商 □专营门店 □商场 □超市 □其他：  |
| 产品设计寿命 |  |
| 召回信息发布渠道 | □网站 详细网站:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ □新闻媒体 详细媒体：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_□自媒体 详细自媒体平台： □门店公告 □其他方式 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 通知消费者方式 | □电话 □短信 □电子邮件 □信件 □其它：\_\_\_ \_\_\_\_ \_\_\_。 |
| 召回活动准备情况 | □是/□否建立了召回工作团队。□是/□否对召回工作团队进行业务培训。□是/□否预算了召回活动经费，预算经费 元。□是/□否建立了召回活动咨询热线电话，共有 部。□是/□否建立了召回活动咨询网络平台，列出： 。 |
| 缺陷产品召回措施 | □修正或补充标识 □修理 □更换 □退货 □其它：  |
| 召回措施是否有效 | □是/□否出现新的伤害的投诉，如有，投诉 起。□是/□否出现新增缺陷，如有，新的缺陷：  。  |
| 未达到预期完成率的原因 | □消费者未能获知召回信息□消费者联系不上。□消费者召回愿意不强烈。□产品已经报废。□召回措施对消费者不太便捷。□召回等待时间太长。具体等待时间： □消费者认为召回措施解决不了问题。□召回存在附加条件。附加条件： □其它原因。列出：  |
| 本阶段召回措施有效性评估 |  |
| 下一步计划采取的措施 |  |
| 注：完成率=完成召回消费品数量/涉及消费品数量 |

生产者名称（签章）

 年 月 日

附件11

消费品召回总结报告

xxx市场监督管理部门全称：

按照《消费品召回管理暂行规定》的有关规定，我公司现对召回活动提交召回总结报告。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 召回基本信息 | 召 回 编 号 |  |
| 公告发布时间 |  |
| 产品名称型号 |  |
| 生产起止日期 |  |
| 产品缺陷描述 |  |
| 召回起止时间 |  |
| 本报告提交人 |  | 联系方式 |  |
| 缺陷产品数量 |  | 实际召回数量 |  |
| 预期完成率 |  | 实际完成率 |  |
| 缺陷产品单值 |  | 单件召回成本 |  |
| 召回预算经费 |  | 实际支出经费 |  |
| 完成率评估 | □是/□否达到召回完成率目标 |
| 产品销售渠道 | □官网 □电商 □专营门店 □商场 □超市 □其他：  |
| 产品设计寿命 |  |
| 召回信息发布渠道 | □网站 详细网站:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ □新闻媒体 详细媒体：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_□自媒体 详细自媒体平台： □门店公告 □其他方式 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| 通知消费者方式 | □电话 □短信 □电子邮件 □信件 □其它：\_\_\_\_\_\_  |
| 召回活动准备情况 | □是/□否建立了召回工作团队。□是/□否对召回工作团队进行业务培训。□是/□否预算了召回活动经费，预算经费 元。□是/□否建立了召回活动咨询热线电话，共有 部。□是/□否建立了召回活动咨询网络平台，网络平台名称：  。  |
| 缺陷产品召回措施 | □修正或补充标识 □修理 □更换 □退货 □其它：  |
| 召回措施是否有效 | □是/□否出现新的伤害的投诉，投诉 起。□是/□否出现新增缺陷，新的缺陷：  。 |
| 未达到预期完成率的原因 | □消费者未能获知召回信息。□消费者联系不上。□消费者召回愿意不强烈。□产品已经报废。□召回措施对消费者不太便捷。□召回等待时间太长。具体等待时间： □消费者认为召回措施解决不了问题。□召回存在附加条件。附加条件： □其它原因。例出：  |
| 此次召回措施有效性评估 |  |
| 其它需要说明的问题 |  |
| 注：完成率=完成召回消费品数量/涉及消费品数量 |

生产者名称（签章）

 年 月 日

附件12

消费品缺陷调查通知书

 (发文单位) 缺陷调查（文号）

（生产者）：

根据《消费品召回管理暂行规定》的规定，由于你公司未按照我局通知（通知标题和文号）要求开展产品调查分析（或由于你公司提供的关于产品调查分析结果不能证明产品不存在缺陷，或可能存在足以造成严重后果或者影响范围较大的缺陷），我局将对你公司生产的（产品名称）开展缺陷调查，请予以配合。

一、产品基本信息

二、可能存在的缺陷描述

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 产品名称 |  | 商标 |  |
| 型号 |  | 规格 |  | 批次 |  |

三、缺陷可能导致的后果

单位（章）：

 年 月 日

本文书一式三份。一份送达当事人，一份行政部门存档，一份报自治区缺陷产品管理中心备案。附件13

消费品缺陷调查登记表

|  |
| --- |
| 编号: |
| **1.生产者基本信息** |
| 企 业 名 称 |  |
| 营业执照/统一社会信用代码 |  |
| 法定代表人 |  | 电 话 |  |
| 联系人 |  | 电 话 |  |
| **2.涉及缺陷产品的信息** |
| 产 品 名 称 |  | 型号规格 |  |
| CCC证书或生产许可证 | □有 □无 | 证书编号 |  |
| 投产日期 |  | 产 量 | 年或月产量 |  |
| 每批次产量 |  |
| 涉及产品批次 |  | 数量 |  |
| 销售记录 | （盖章附页） | 销售区域 |  |
| 导致缺陷产生原因 | □ 设计（附设计图纸） □ 制造 * 其他：
 |
| **3.其他涉及同类缺陷问题的产品信息( □有 □无 )** |
| 产 品 名 称 |  | 型号规格 |  |
| CCC证书或生产许可证 | □有 □无 | 证书编号 |  |
| 投产日期 |  | 产 量 | 年或月产量 |  |
| 每批次产量 |  |
| 涉及产品批次 |  | 数量 |  |
| 销售记录 | （盖章附页） | 销售区域 |  |
| 导致缺陷产生原因 | * 设计（附设计图纸）□制造
* 其他：
 |

**现场记录附页**

被调查企业意见并签名（盖章）：

调查人签名： 时 间：

记录人员： 时 间：

见证人签名： 时 间：

附件14

消费品召回通知书

 (发文单位) 召回通知（文号）

（生产者）：

年 月 日至 年 月 日，我局对你公司生产的产品（缺陷描述）问题开展了缺陷调查及认定工作。经调查核实，确定你公司生产的上述产品存在缺陷。请你公司自收到本通知书之日起10个工作日内，按照《消费品召回管理暂行规定》的有关要求向我局报告召回计划，并实施召回。如对缺陷调查结果有异议，应当自收到本通知书之日起10个工作日内向我局提出书面说明，并提供相关证明材料，逾期视为放弃权利。

既不按照本通知要求实施召回又未在规定期限提出异议的，根据《消费品召回管理暂行规定》的规定，将责令你公司召回。

一、缺陷产品信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 产品名称 |  | 商标 |  |
| 型号 |  | 规格 |  | 批次 |  |

1. 缺陷描述
2. 缺陷可能导致的后果

单位（章）：

 年 月 日

本文书一式三份。一份送达当事人，一份行政部门存档，一份报自治区缺陷产品管理中心备案。

附件15

缺陷消费品召回实施情况监督检查记录表

|  |  |
| --- | --- |
| 企业名称 |  |
| 企业地址 |  |
| 企业负责人 |  | 联系电话 |  |
| 产品名称 |  | 产品型号 |  |
| **序号** | **检查内容** | **检查结果** | **备注** |
| 1 | 缺陷消费品召回完成情况 | □按时完成□未按时完成 | （未完成情况说明，附生产者说明材料） |
| 拟召回数量/实际召回数量 | **/** |  |
| 2 | 是否及时发布缺陷消费品召回信息 | □是□否 |  |
| 通知经营者停止销售所涉及的缺陷消费品产品的方式 | □文件□传真□电子邮件□信函□其他： |  |
| 召回信息发布渠道 | □网站□新闻媒体□自媒体平台□门店公告□其他方式: |  |
| 3 | 被召回的缺陷产品处理措施 | □修正或补充标识□修理□销毁□其它： | （附证明材料） |
| 4 | 缺陷消费品召回资料是否保存完整 | □是□否 |  |
| 问题记录（包括未在“检查项目、内容与要求”栏目中列出的其他项目及其问题，需说明处理措施是否合适及最终结论）：结论：监督检查人员：日期： |

企业负责人签字（盖章）