市市场监管委关于印发《天津市缺陷消费品

召回管理工作暂行办法》的通知

各有关单位：

为健全完善我市消费品召回工作机制，提高我市消费品召回工作规范化水平，依据总局第19号令《消费品召回管理暂行规定》，结合我市实际情况，我委组织制定了《天津市缺陷消费品召回管理工作暂行办法》。经我委2021年第7次主任办公会审议通过，现印发给你们，请认真遵照执行。

2021年11月9日

（此件主动公开）

天津市缺陷消费品召回管理工作暂行办法

第一条 为规范天津市缺陷消费品召回管理，完善工作机制，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》等有关规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 天津市行政区域内消费品召回及其监督管理，适用本办法，法律、法规、规章另有规定的，从其规定。

消费品的范围及缺陷的定义，按照国家有关规定执行。

第三条 生产者是缺陷消费品的召回主体，应当对其生产的消费品质量安全负责。缺陷消费品召回是生产者的法定义务。

生产者和从事消费品销售、租赁、修理等活动的其他经营者（以下简称其他经营者）应当建立消费品缺陷信息的收集核实和分析处理制度。

生产者应当对确认存在缺陷的消费品立即实施召回，其他经营者应当协助生产者实施召回。

第四条 市市场监督管理委员会承担以下职责：

（一）负责全市消费品召回监督管理工作，建立完善消费品召回工作体系、工作机制；

   （二）组织、指导各区市场监督管理局开展消费品召回监督管理工作；

（三）组织开展本市行政区域内消费品缺陷信息收集、分析研判、缺陷调查、召回相关材料审核、召回实施情况监督、召回效果评估等消费品召回监督管理工作；

（四）依法向社会公布本市消费品缺陷及实施召回的相关信息；

（五）委托、指导天津市产品风险监控和缺陷产品管理中心开展消费品缺陷信息收集分析、缺陷调查及认定评估等相关技术工作；

（六）组织开展全市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。

第五条 各区市场监督管理局承担以下职责：

（一）收集、分析本行政区域内消费品缺陷信息并及时上报市市场监督管理委员会；

（二）受市市场监督管理委员会委托承担本行政区域内生产者调查分析、缺陷调查、召回通知等文书的送达，召回相关材料审核，配合市市场监督管理委员会对本行政区域内消费品生产者开展缺陷调查等工作；

（三）对本行政区域内生产者召回实施情况进行监督检查，对企业召回情况进行核实和取证 ；

（四）依法对本行政区域内违反消费品召回相关法律法规规定的行为实施行政处罚；

（五）承担市市场监督管理委员会交办的消费品召回管理其他相关工作。

第六条 天津市产品风险监控和缺陷产品管理中心受市市场监督管理委员会委托与指导承担以下职责：

（一）承担本市消费品缺陷信息收集、调查、分析研判工作；

（二）承担天津市缺陷消费品召回技术专家库的日常管理；

（三）开展消费品缺陷调查及认定、召回计划及召回实施情况监督效果评估等召回监管技术性工作；

（四）开展消费品安全宣传教育；

（五）承担市市场监督管理委员会交办的消费品召回相关的其他技术性工作。

第七条 各区市场监督管理局应当确定专人收集消费品缺陷相关信息，并定期上报市市场监督管理委员会。有下列情形之一的，应当立即报送市市场监督管理委员会：

（一）已经造成人员死亡或者严重危及公众生命健康、财产安全的消费品质量安全问题；

（二）突发区域性消费品质量安全事件或舆论爆发事件。

第八条 市市场监督管理委员会质量发展处与相关处室、直属单位在产品召回、监督抽查、风险监测、案件查办、投诉举报处置、标准实施与监督、网络监管、消费维权、强制性认证监管等方面建立消费品缺陷信息通报与会商机制。各区市场监督管理局可参照执行。

第九条 消费品缺陷信息可以通过以下方式收集：

（一）生产者或者 其他经营者主动提供；

（二）网络舆情监测、消费者投诉举报、相关热线电话；

（三）市场购样检测及研究；

（四）消保机构在受理投诉、调查、调解中发现；

（五）消费品质量安全伤害监测点 发现；

（六） 监督抽查、风险监测、执法检查、案件查办和日常监管工作中发现；

（七）市场监管总局交办的线索，国家缺陷产品管理中心缺陷线索信息共享平台发布；

（八）国内外召回信息公告；

（九）其他渠道获取。

第十条 市市场监督管理委员会委托天津市产品风险监控和缺陷产品管理中心对消费品缺陷信息分析研判，程序如下：

（一）对收集的消费品缺陷信息进行分类整理，判断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者收集消费品涉嫌缺陷的相关证据；

（三）根据研判结论或者收集到的相关证据，召集相关领域专家进行技术会商，对消费品是否存在缺陷进行评估并提出专家建议；

（四）技术会商存在重大争议时，应当向市市场监督管理委员会提交进一步研判建议。

第十一条 经分析研判评估为可能存在缺陷的消费品，由市市场监督管理委员会下达《消费品调查分析通知书》（附件1），区市场监督管理局自收到《消费品调查分析通知书》起3个工作日内，将《消费品调查分析通知书》随附相关检验检测报告或者专家意见书送达生产者，区市场监督管理局督促、指导生产者开展调查分析，并督促生产者在指定期限内提交书面调查分析结果，确认是否存在缺陷。

第十二条 经调查分析，生产者确认消费品存在缺陷并主动实施召回的，区市场监督管理局应向生产者提供《消费品召回事项告知书》（附件2），告知具体程序如下：

（一）立即停止生产、销售、进口缺陷消费品，并通知其他经营者立即停止经营存在缺陷的消费品；

（二）应在10个工作日内通过国家缺陷消费品综合管理信息平台提交《消费品召回计划》（附件3）、《消费品召回事项说明》（附件4）、《消费品召回新闻稿》（附件5）；

（三）生产者应自召回计划审核通过之日起3个工作日内通过报刊、网站、广播、电视等便于公众知晓的方式发布信息，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，并应当通过热线电话、网络平台等方式接受公众咨询。其他经营者应当在经营场所公开相关召回信息；

（四）自召回实施之日起每3个月通过国家缺陷消费品综合管理信息平台提交《消费品召回阶段性总结》（附件6）；在完成召回计划后15个工作日内，提交《消费品召回总结》（附件7）；

（五）市场监督管理部门及 天津市产品风险监控和缺陷产品管理中心对生产者提交的《消费品召回计划》《消费品召回事项说明》《消费品召回阶段性总结》《消费品召回总结》及相关材料等进行审核，对不符合要求的，生产者应修改完善后重新提交。

第十三条 经生产者调查分析，认为消费品不存在缺陷的，应向市市场监督管理委员会提交《生产者调查分析报告》（附件8），列明理由并提供相关证明材料。区市场监督管理局对生产者提交材料是否完备、证据是否充分进行审核。市市场监督管理委员会可以委托天津市产品风险监控和缺陷产品管理中心对生产者调查分析结果进行分析研究，也可以组织相关方进行技术会谈，或者以其他方式审核相关材料,确定是否启动缺陷调查。

第十四条 存在下列情况之一，市市场监督管理委员会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的；

（二）经评估认为生产者调查分析结果不足以证明消费品不存在缺陷的 。

市市场监督管理委员会认为消费品可能存在足以造成严重后果或者影响范围较大的缺陷的，可以直接组织缺陷调查 。

第十五条 缺陷调查可以通过下列方式开展：

（一）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；

（二）向相关单位和个人了解消费品可能存在缺陷的情况；

（三）委托相关技术机构和专家对取得的调查资料和实验检测结果进行技术分析和风险评估；

（四）必要时可约谈生产者。

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，向生产者送达《消费品缺陷调查通知书》（附件9）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、型号或类别的消费品；

    （三）要求生产者提供调查所需资料和专用设备等；

（四）与生产者开展消费品缺陷的技术交流及确认；

（五）填写《消费品缺陷调查登记表》（附件10）报送市市场监督管理委员会。

第十七条 经缺陷调查认为消费品存在缺陷的，市市场监督管理委员会应向生产者下达《消费品召回通知书》（附件11）、《消费品召回事项告知书》，告知生产者按照本办法第十二条规定的程序实施召回。

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个工作日内向市市场监督管理委员会提出书面异议，并提供证明材料。市市场监督管理委员会应当审查相关材料，必要时组织天津市产品风险监控和缺陷产品管理中心或者相关专家采用检验、检测、鉴定或者论证等方式再次进行缺陷判定，并将《消费品缺陷调查异议处理通知书》（附件12）通知生产者。

第十八条  生产者既不按照市市场监督管理委员会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生产者仍未实施召回的，由市市场监督管理委员会报送国家市场监督管理总局责令其实施召回。

第十九条 市市场监督管理委员会应及时向社会公示生产者报告的召回计划并发布消费品召回新闻。

有下列情形之一的，市市场监督管理委员会及时公布消费提示信息，提醒消费者注意规避缺陷伤害和降低安全风险：

（一）无法追溯到生产者；

（二）责令召回拒不召回；

（三）其他不能实施召回的情形。

第二十条区市场监督管理局可根据工作实际，对生产者实施召回情况进行抽查，填写《消费品召回实施情况检查记录表》（附件13）反馈市市场监督管理委员会。重点检查以下内容：

（一） 生产者召回计划完成情况；

（二） 生产者是否及时发布消费品召回信息；

（三） 生产者通知其他经营者停止销售的情况；

（四） 生产者对已召回的消费品采取的处理措施。

发现生产者召回消费品范围不准确、召回措施未能消除缺陷或者降低安全风险的，  应当报告市市场监督管理委员会通知生产者重新实施召回。

第二十一条区市场监督管理局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》等法律法规依法处理。

生产者按照《消费品召回管理暂行规定》召回缺陷消费品，不免除其依法应当承担的其他法律责任。

第二十二条本办法自公布之日起施行，有效期5年。

附件：1.消费品调查分析通知书

2.消费品召回事项告知书

3.消费品召回计划

4.消费品召回事项说明

5.消费品召回新闻稿

6.消费品召回阶段性总结

7.消费品召回总结

8.生产者调查分析报告

9.消费品缺陷调查通知书

10.消费品缺陷调查登记表

11.消费品召回通知书

12.消费品缺陷调查异议处理通知书

13.消费品召回实施情况检查记录表

附件1

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委。

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 |  | 品牌 |  |
| 型号/规格 |  | 批号/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）

日期：年月日

本文书一式两份。一份送达当事人，一份行政部门存档。

附件2

消费品召回事项告知书

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，应在10个工作日内通过国家缺陷消费品召回综合管理信息平台（http://xfp.dpac.gov.cn）向天津市市场监督管理委员会提交《消费品召回计划》、《消费品召回事项说明》、《消费品召回新闻稿》。

2、生产者确认消费品存在缺陷并主动实施召回的，应当自召回计划审核通过之日起3个工作日内通过报刊、网络、广播、电视等便于公众知晓的方式发布《消费品召回计划》、召回信息，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。

3、生产者应当将报告的召回计划有关内容通报其他经营者，要求其他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。

4、生产者应自召回实施之日起每3个月通过国家缺陷消费品召回综合管理信息平台（http://xfp.dpac.gov.cn）提交《消费品召回阶段性总结》，在完成召回计划后15个工作日之内通过国家缺陷消费品召回综合管理信息平台（http://xfp.dpac.gov.cn）提交《消费品召回总结》。

5、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3

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 |  | | |
| 产品描述及外观照片 |  | | |
| 存在的缺陷 |  | | |
| 可能导致的后果 |  | | |
| 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 | （生产者或授权机构） | | |
| 召回联系方式 | （召回服务热线等） | | |
| 召回进度安排 | （召回启动时间等） | | |
| 其他需要报告的内容 | （事故及人员伤亡情况） | | |
| 其他信息 | 相关用户可登录天津市市场监督管理委员会网站(scjg.tj.gov.cn）了解更多信息 | | |

（注：仅对外公开召回计划与召回新闻稿）

附件4

消费品召回事项说明

天津市市场监督管理委员会：

（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建议天津市市场监督管理委员会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.召回费用预算表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 涉及数量 |  | 涉及缺陷零部件名称 |  |
| 整机产品单价 |  | 替换部件单价 |  |
| 维修总费用 |  | 物流总费用 | （缺陷产品或零部件、替换产品或零部件的邮寄、运送成本） |
| 对回收的缺陷产品或零部件处理总费用 |  | 临时人工总费用 | （热线电话、统计录入等因召回产生的临时人工费） |
| 用户补偿总费用 |  | 总法律成本 | （顾问、咨询以及律师费等） |
| 因召回发生的市场份额损失费 | （合同的取消等等） | 其他费用 | （费用名称及总额） |
| 召回预算费用合计 |  | | |
| 其他说明事项 | （文本） | | |

注：

1.费用单位为元；以上费用无则填0；

2.数量单位为消费者可直接采购的最小销售包装或销售单元。

生产者（章）

日期：年月日

附件5

消费品召回新闻稿（模板）

**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）主动向天津市市场监督管理委员会报告了召回计划，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为在受影响范围内，或通过客户服务热线（XX-XXXX）进一步了解具体情况。用户也可登录天津市市场监督管理委员会网站(scjg.tj.gov.cn）查看产品召回栏目了解更多信息，或拨打天津市产品风险监控和缺陷产品管理中心电话：XXX-XXXX反映召回活动实施过程中的问题或提交缺陷线索。

附件6

消费品召回阶段性总结

天津市市场监督管理委员会：

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： | | | |
| 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，如有，预算经费元。  □是/□否建立了召回活动咨询热线电话，如有，共有部。  □是/□否建立了召回活动咨询网络平台，如有，请列出： | | | |
| 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,请描述： | | | |
| 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： | | | |
| 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）

日期: 年月日

附件7

消费品召回总结

天津市市场监督管理委员会：

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： | | | |
| 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，如有，预算经费元。  □是/□否建立了召回活动咨询热线电话，如有，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： | | | |
| 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）

日期: 年月日

附件8

生产者调查分析报告

天津市市场监督管理委员会：

根据《消费品召回管理暂行规定》及你委（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）

日期：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9

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委通知（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），我委将对你公司生产的（产品名称）开展缺陷调查，请予以配合。

一、产品基本信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 产品名称 |  | 品牌 |  |
| 型号/规格 |  | 批号/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）

日期：年月日

本文书一式两份。一份送达当事人，一份行政部门存档。

附件10

消费品缺陷调查登记表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 编号: | | | | | |
| 1.生产者基本信息 | | | | | |
| 生产者名称 |  | | | | |
| 统一社会信用代码/营业执照 |  | | | | |
| 地址 |  | | | | |
| 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 | |  | |
| 强制性认证 | □有 □无 | 证书编号 | |  | |
| 生产许可 | □有 □无 | 证书编号 | |  | |
| 每年/月产量 |  | 每批次产量 | |  | |
| 涉及产品批次/生产日期 |  | 数量 | |  | |
| 产品执行标准 |  | | | | |
| 销售记录 | （盖章附页） | 主要销售渠道 | |  | |
| 产品缺陷 |  | | | | |
| 导致缺陷  产生原因 | □设计（附设计图纸） □ 制造  □警示标识 □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 | |  | |
| 强制性认证 | □有 □无 | 证书编号 | |  | |
| 生产许可 | □有 □无 | 证书编号 | |  | |
| 每年/月产量 |  | 每批次产量 | |  | |
| 涉及产品批次/生产日期 |  | 数量 | |  | |
| 产品执行标准 |  | | | | |
| 销售记录 | （盖章附页） | 主要销售渠道 | |  | |
| 产品缺陷 |  | | | | |
| 导致缺陷  产生原因 | □设计（附设计图纸） □ 制造  □警示标识 □其他： | | | | |

现场记录附页

被调查生产者意见并签名（盖章）：

调查人员： 时间：

附件11

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，我委对你公司生产的XXX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》的有关要求向我委报告召回计划，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个工作日内向我委提出书面说明，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 |  | 品牌 |  |
| 型号/规格 |  | 批号/批次 |  |

1. 缺陷描述
2. 缺陷可能导致的后果

单位（章）

日期：年月日

本文书一式两份。一份送达当事人，一份行政部门存档。

附件12

消费品缺陷调查异议处理通知书

(发文单位) 召回异议处理通知（文号）

（生产者）：

根据你单位对《缺陷产品召回通知书》（(发文单位) 召回通知（文号））缺陷调查结论提出的异议，经我委组织专家论证/检测机构技术鉴定，

□确定你单位生产的下列产品存在质量缺陷。请你单位自收到本通知书之日起5个工作日内，按照有关要求向我委报告召回计划，实施召回。不按照本通知要求实施召回的，我委将按照有关规定责令你单位召回。

□不能证明你单位生产的下列产品存在缺陷，故撤销《缺陷产品召回通知书》（(发文单位) 召回通知（文号））。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 产品名称 |  | 商标 |  |
| 规格型号 |  | 生产日期/批号 |  |
| 缺陷描述 |  | | |
| 缺陷可能导致的后果 |  | | |

单位（章）

日期： 年 月 日

本文书一式两份。一份送达当事人，一份发文单位存档。

附件13

消费品召回实施情况检查记录表

**召回编号：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 生产者名称 | |  | | | |
| 生产者地址 | |  | | | |
| 法定代表人 | |  | | 联系电话 |  |
| 召回负责人 | |  | |  |
| 产品名称 | |  | | 产品型号 |  |
| 生产起止日期 | |  | | 批号 |  |
| 序号 | 检查内容 | | 检查结果 | | 备注 |
| 1 | 消费品召回完成情况 | | £按时完成  □未按时完成 | | （如未完成，请附生产者情况说明或证明材料） |
| 计划/ 实际召回数量 | | / | |  |
| 2 | 是否及时发布消费品召回信息 | | £是£否 | |  |
| 通知其他经营者停止销售所涉及的缺陷消费品的方式 | | £信函£电话  £电子邮件£文件  £其他 | |  |
| 召回信息发布渠道 | | £网站£媒体  £门店公告  £其他\_\_\_\_\_\_\_ | |  |
| 消费品召回处理措施 | | □修正或补充标识£修理  □销毁  □其他 | |  |
| 召回实施后收到同一缺陷的投诉情况 | |  | |  |
| 3 | 对本次召回完成情况的评价 | |  | | |
| 附件明细 | | □消费品召回阶段性总结£消费品召回总结  □召回效果证明材料 | | |
| 生产者问题记录（未在以上栏目中列出的其他项目及其问题、处理措施等）：  检查人员：日期： | | | | | |

生产者签字（盖章）：