**浙江省消费品召回管理工作规范（暂行）（征求意见稿）**

1. 为加强消费品召回管理，完善消费品召回监督机制，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》等法律规定，结合本省实际制定本工作规范。
2. 本规范用于指导全省各级市场监督管理部门、浙江省缺陷产品技术评价中心及各分中心开展的消费品召回监督管理工作。
3. 省市场监督管理局质量发展处承担以下职责：
4. 负责全省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）组织开展全省消费品缺陷信息收集分析、缺陷调查、召回实施与监督工作，建设本省消费品召回专家库，遴选具有法定资质的检验检测机构承担消费品召回检测、分析研判等工作；

（三）依法向社会公布本省消费品缺陷及实施召回的相关信息；

（四）对本省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；

（五）组织、指导市、县（市、区）市场监督管理局开展消费品召回监督管理工作；

（六）组织开展全省消费品安全宣传教育、召回业务培训及相关技术研讨；

（七）委托、指导浙江省产品质量安全科学研究院（浙江省缺陷产品技术评价中心）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；

（八）承担总局和省局交办的消费品召回管理其他相关工作。

1. 各市市场监督管理局承担以下职责：

（一）在本行政区域内组织开展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、召回实施与监督、召回效果评估等消费品召回监督管理工作；

（二）组织、指导本行政区域内县（市、区）市场监督管理局开展消费品召回监督管理工作，组织、指导浙江省缺陷产品技术评价中心分中心在本行政区域内开展消费品召回相关技术工作；

（三）配合做好总局和省局对本行政区域内消费品生产者开展的缺陷调查等工作；

（四）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处罚；

（五）承担上级局交办的消费品召回管理其他相关工作。

1. 各县（市、区）市场监督管理局承担以下职责：
2. 收集本行政区域内消费品缺陷信息并及时上报；
3. 承担本行政区域内生产者召回实施情况的监督检查，受市局委托做好本行政区域内生产者调查分析的通知，配合上级局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处罚；

（四）承担上级局交办的消费品召回管理其他相关工作。

第六条 各市场监督管理所承担以下职责：

（一）收集本行政区域内消费品缺陷信息并及时上报；

（二）配合做好上级局在本行政区域内开展的生产者调查分析的通知、缺陷调查等相关工作。

第七条 浙江省产品质量安全科学研究院（浙江省缺陷产品技术评价中心）在省局的委托和指导下承担以下职责：

（一）承担全省消费品缺陷信息收集、调查、分析研判，负责本省缺陷消费品召回信息网络平台建设及日常管理；

（二）承担本省缺陷消费品召回技术专家库的维护管理等日常工作；

（三）开展缺陷消费品技术调查及认定、召回计划及效果评估等召回监管技术性工作；

（四）组织、指导省缺陷产品技术评价中心分中心开展召回监管技术性工作；

（五）开展消费品安全宣传教育；

（六）承担省局交办的消费品召回相关其他技术性工作。

第八条 浙江省缺陷产品技术评价中心分中心承担以下职责：

（一）在市局和省中心的组织、指导下开展消费品缺陷信息收集、调查、分析研判和报送工作、缺陷消费品技术调查、召回相关材料审核、召回效果评估等召回监管技术性工作；

（二）开展消费品缺陷风险的研究分析工作；

（三）完成市局和省中心交办的其他工作。

第九条 省局质量发展处与省局其他处室在缺陷召回、监督抽查、案件查办、投诉举报、标准实施等方面建立消费品缺陷信息通报与会商机制。

第十条 各市、县（市、区）局应当确定专人收集消费品缺陷相关信息，并定期上报。有下列情形之一的，应当直接报送省局：

（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）突发消费品质量安全事件，影响范围超出本省行政区域，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。

第十一条 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）消费品抽查、执法检查；

（六）国外召回信息公告；

（七）其他渠道。

第十二条 消费品缺陷分析研判程序如下：

（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收集消费品涉嫌缺陷的相关证据；

（三）根据研判结论或收集到的相关证据，召集3名以上（差额）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，应当向省局提交进一步研判建议。

第十三条 消费品经分析研判，评估为可能存在缺陷并建议召回的，各市、县（市、区）局应当自发现或收到上级局的通知之日起3个工作日内，向生产者送达《消费品调查分析通知书》（附件1），随附相关检测报告或专家意见书。同时要求生产者立即开展调查分析，及时提交书面调查分析结果。

第十四条 生产者认为相关消费品不存在缺陷的，应当自收到《消费品调查分析通知书》之日起10个工作日内向发出通知的市场监督管理局提出书面异议，并提供证明材料。

生产者提出异议的，发出通知的市场监管局应审核相关材料并可以用以下方式进行异议处理：

（一）要求承检机构对生产者提出的异议进行书面答复。

（二）组织生产者、承检机构、有关专家进行技术论证对缺陷进行认定。

（三）将认定结果通知生产者，对确认存在缺陷的消费品要求其实施召回。

第十五条 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，相关市、县（市、区）局应当告知其相关程序，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；

（二）在10个工作日内按通知书要求提交书面《消费品召回计划》（附件2）、《消费品召回事项说明》（附件3），同时，通过国家缺陷消费品综合管理信息平台向省局提交召回计划及相关材料；

（三）自召回计划报告之日起3个工作日内以便于公众知晓的方式发布召回信息（附件4），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个月内向通知其召回的市场监督管理局提交《消费品召回阶段性报告》（附件5）；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6），并提供停止生产、销售和公布召回信息的相关证明材料（如照片、网页截图复印件并盖章）。

第十六条 有下列情形之一的，各市局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）市局认为调查分析结果不足以证明消费品不存在缺陷的。

省局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。

第十七条 缺陷调查可通过以下方式组织开展：

（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）组织相关技术机构和专家进行技术分析和风险评估。

（四）必要时可以约谈生产者。

在缺陷调查过程中发现生产者无法取得联系、注册信息变更未做登记、已被注销等异常情形，应当依法处理。

第十八条 对生产者开展缺陷调查时，调查人员应当出示执法证件并开展以下工作：

（一）告知调查事由、送达《消费品缺陷调查通知书》（附件7）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。

第十九条 经缺陷调查确认消费品存在缺陷的，调查人员依法完成相关调查工作，并填写《消费品缺陷调查登记表》（附件8）。同时,应当向生产者提供《消费品召回通知书》（附件9）、《消费品召回相关事宜告知书》（附件10），按照本规范第十五条，告知生产者实施主动召回的程序。

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局提出书面异议，并提供证明材料。相关市场监管局应当按照本规范第十四条进行异议处理。

第二十条 各市局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》、《消费品召回阶段性总结》、《消费品召回总结报告》及相关材料进行审核，并按要求及时报省局；对不符合要求的，督促生产者修改完善后重新提交并实施召回。

第二十一条 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，报送至省局后由总局依法责令召回。

第二十二条 缺陷消费品召回、消费品风险提示等相关信息，由省局汇总，统一对外发布。

第二十三条 各市、县（市、区）局可根据工作实际，对生产者实施召回情况进行抽查，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11），重点抽查以下内容：

（一）生产者是否按照召回计划通知消费者进行召回维修；

（二）是否按照召回计划对缺陷消费品实施召回维修；

（三）生产者的召回范围不准确、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 各市、县（市、区）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依据《中华人民共和国行政处罚法》、《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》处理。

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）：

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 |  | | |
| 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 |  | | |
| 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3

消费品召回事项说明

（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 |  | | | |
| 组织机构代码 |  | | | |
| 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）

日期： 年 月 日

附件4

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。用户也可登录国家市场监督管理总局缺陷产品管理中心网站（dpac.samr.gov.cn）、浙江省市场监督管理局（www.zjbts.gov.cn）以及关注微信公众号（SAMRDPAC）了解更多信息。此外，用户也可拨打国家市场监督管理总局缺陷产品管理中心热线电话：010-59799616；浙江省缺陷产品技术评价中心电话：0571-85027636反映召回活动实施过程中的问题或提交缺陷线索。

附件5

消费品召回阶段性报告

(市场监管部门全称）：

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）

日期: 年 月 日

附件6

消费品召回总结报告

(市场监管部门全称）：

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）

日期: 年 月 日

附件7

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）：

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8

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9

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

1. 缺陷描述

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 产品名称 |  | | | 商标 |  |
| 型 号 |  | 规格 |  | 批次 |  |

1. 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一份）。

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）向省市场监督管理局进行备案。（信息平台备案相关问题可咨询省缺陷产品技术评价中心刘老师，电话：0571-85027636 通讯地址：杭州市天目山路222号4号楼424室）。

**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11

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）