

缺陷消费品信息采集规范

Specifications on defective consumer products information collection

2021-03-11 发布

2021-04-11 实施

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。

本文件由山东省市场监督管理局提出并组织实施。

本文件由山东省缺陷产品召回标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：山东省市场监督管理局、山东省标准化研究院、山东省产品质量检验研究院、山东商业职业技术学院。

本文件主要起草人：孙良泉、孙莹、肖雅楠、陈珮珮、苏莹、苏本玉、仝锡良、丁然、高青、许世明、王海瑛、李明。

缺陷消费品信息采集规范

1 范围

本文件规定了缺陷消费品信息的采集基本原则、采集要求、采集内容、采集来源、采集方式以及采集处理的要求。

本文件适用于开展缺陷消费品信息采集的机构开展缺陷消费品信息的采集及管理工作。

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 4754 国民经济行业分类

GB/T 34400 消费品召回 生产者指南

3 术语和定义

GB/T 34400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。

注：包括但不限于个人使用而设计或生产的产品，包括其元件、零件、配件、说明和包装。

[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。

3.3

召回 recall

生产者对存在缺陷的消费品，通过补充或者修正警示标识、修理、更换、退货等补救措施，消除缺陷或者降低安全风险的活动。

4 基本原则

4.1 合法性原则

缺陷消费品信息采集应遵守消费品召回相关法律法规要求，不应妨害公共安全和秩序，不应采集、披露法律法规禁止的信息。

4.2 一致性原则

应采取有效措施,保障采集的缺陷消费品信息与信息提供主体的信息一致,应保持被采集信息的原始完整性,不应有选择性地进行取舍、分割、随意修改或删除。

4.3 客观性原则

采集缺陷消费品信息应独立进行,不应受到不相关因素的影响。

5 采集要求

- 5.1 应记录采集对象、采集时间、采集人员、采集方式等信息。
- 5.2 应建立完善的信息采集管理制度,制定信息采集操作程序规范。
- 5.3 应全面、及时地采集缺陷消费品信息。
- 5.4 应通过官方网站、官方微信公众号及电子邮箱等方式建立缺陷消费品线索报告渠道,并及时向社会公开,便于消费品缺陷线索报告信息的采集。

6 采集内容

缺陷消费品召回主管部门和缺陷消费品召回技术机构应按照有关法律法规要求和实际工作需要,采集能够反映消费品可能存在缺陷的各类信息。包括但不限于以下信息:

- 消费品缺陷线索报告信息;
- 消费品抽检信息;
- 产品伤害监测信息;
- 消费品召回信息;
- 投诉举报信息;
- 企业事项报告信息;
- 电商平台评价信息;
- 网络舆情信息等。

信息项内容及数据项规范见附录A。

7 采集来源

缺陷消费品召回信息的采集来源包括:

- 相关政府部门;
- 消费者、生产者、销售商、进口商、维修商、租赁商等;
- 美国、欧盟、日本、澳大利亚等缺陷产品召回信息发布官方网站;
- 国家及各省份缺陷产品召回信息发布官方网站;
- 医院、学校、社区产品伤害监测站点;
- 第三方组织;
- 电商平台;
- 传统网媒、微博、微信公众号、产品论坛等。

8 采集方式

8.1 公开方式

通过各种渠道采集已被合法公开的缺陷消费品信息。

8.2 约定方式

通过与有关单位约定的方式采集相关缺陷消费品信息。

8.3 其他方式

通过除公开方式和约定方式以外其他方式采集有关的缺陷消费品信息。

9 采集处理

9.1 录入处理

9.1.1 采集的缺陷消费品信息应及时、准确地录入数据库，不应虚构或者篡改，并保证信息的及时更新。

9.1.2 应制定信息匹配规则，采取有效的识别标志匹配所采集的信息，确保信息录入的准确性。

9.1.3 对网络舆情信息应进行结构化、标签化处理和信息传播属性分析，形成重点突出、主题分明、科学量化的信息列表后导入数据库。

9.1.4 应对多渠道采集的信息进行对比核实，对疑似有问题数据和错误数据及时进行调查、验证和核实。

9.1.5 建立信息溯源管理机制，保证信息的可追溯性。

9.2 存储

9.2.1 应按照附录 A 所规定的数据库项规范存储缺陷消费品信息，使数据易于兼容和共享。

9.2.2 应对数据库进行及时备份，防止信息丢失。

9.2.3 应建立安全的信息存储系统和相关配套的保护制度，并采集必要的技术措施对信息进行保密。

9.2.4 缺陷消费品信息保存期限不应少于 5 年，法律法规另有规定的从其规定。

附 录 A
(规范性)
缺陷消费品信息

消费品缺陷线索报告信息数据项名称及规范要求见表A. 1。

表A. 1 消费品缺陷线索报告信息

编码	信息类别名称	数据项名称	规范要求
0101	消费品缺陷线索报告信息		
010101		产品类别	
010102		产品名称	
010103		产品品牌	
010104		产品型号	
010105		购买日期	
010106		产品产地	国产/进口
010107		产品应用场景	家庭/办公场所/公共场所/其他
010108		统一社会信用代码	18 位统一社会信用代码
010109		生产企业名称	与工商登记注册或统一社会信用代码注册名称一致
010110		生产企业联系电话/邮箱	
010111		所属行业	GB/T 4754
010112		企业所在行政区划	XX 市 XX 县（区）
010113		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
010114		是否造成伤害	是/否
010115		伤害类别	（当“是否造成伤害”选“是”），电击伤害/割伤伤害/化学伤害/摔伤伤害/误吞/吸入/窒息伤害/溺水伤害/中毒伤害/烧烫伤害/其他伤害
010116		姓名	
010117		手机	
010118		证件类型	身份证/军官证/企业执照/士兵证/护照/其他
010119		所在省份	
010120		所在地市	

消费品抽检信息数据项名称及规范要求见表A. 2。

表A. 2 消费品抽检信息

编码	信息类别名称	数据项名称	规范要求
0201	产品质量监督抽查信息		
020101		计划类型	国家级监督抽查/省级监督抽查/专项监督抽查/市级监督抽查/县级监督抽查/其他
020102		抽查批号	用 10 位阿拉伯数字表示，其中前 4 位表示年度，第 5-6 位表示季度，第 7-10 位表示抽查的批次编号，如 2016 年第 2 季度第 1 批次产品的抽查批号：2016020001
020103		产品名称	
020104		产品详细名称	
020105		统一社会信用代码	18 位统一社会信用代码
020106		生产企业名称	与统一社会信用代码注册名称一致
020107		商标	“/” 表示无
020108		规格型号	“/” 表示无
020109		生产日期	格式：XXXX-XX-XX
020110		产品批号	“/” 表示无
020111		检验机构	全称
020112		抽查日期	格式：XXXX-XX-XX
020113		抽查结果	合格/不合格
020114		不合格项目	
0202	消费品市场购检信息		
020201		产品名称	
020202		商标	“/” 表示无
020203		规格型号	“/” 表示无
020204		生产日期	格式：XXXX-XX-XX
020205		产品批号	“/” 表示无
020206		购检日期	格式：XXXX-XX-XX
020207		检验结论	合格/不合格
020208		不合格项目	

产品伤害监测信息见表A.3。

表A.3 产品伤害监测信息

编码	信息类别名称	数据项名称	规范要求
0301	患者一般信息		
030101		姓名	
030102		性别	男/女
030103		年龄	
030104		联系电话	
030105		身份证号码	
030106		户籍	本市/县/本省外地/外省/境外
030107		文化程度	八岁以上填写(文盲、半文盲/小学/初中/高中或中专/大专/大学及以上)
030108		职业	学龄前儿童/在校学生/家务/待业/离退休人员/专业技术人员/办事人员和有关人员/商业、服务业人员 / 农牧渔水利业生产人员/生产运输设备操作人员及有关人员/军人/ 其他/不详
0302	伤害事件的基本情况		
030201		伤害发生时间	格式：XXXX(年)-XX(月)--XX(日)--XX(时)； 采用 24 小时制
030202		患者就诊时间	格式：XXXX(年)-XX(月)--XX(日)--XX(时)； 采用 24 小时制
030203		伤害发生原因	机动车车祸/ 非机动车车祸/跌倒/坠落/钝器伤/火器伤/刀/锐器伤/烧烫伤 /窒息/悬吊/溺水/中毒/其他/不详
030204		伤害发生地点	家中/公共居住场所/学校与公共场所/体育和运动场所/公路/街道/贸易和服务场所/工业和建筑场所/公园/游乐场/农场/农田/其他/不详
030205		伤害发生时活动	体育活动/休闲活动/有偿工作/ 家务/学习/驾乘交通工具/其他/不详
030206		是否故意	非故意（意外事故）/自残/自杀 /故意（暴力、攻击）/不详
0303	伤害临床信息		
030301		伤害性质	骨折/扭伤/拉伤/锐器伤、咬伤、开放伤/挫伤、擦伤/烧烫伤/脑震荡、脑挫裂伤/急性毒性损伤/器官系统损伤/其他/不详
030302		最严重伤害部位	部位：头部/上肢/下肢/躯干/多部位/全身广泛受伤/其他/不详 器官系统：呼吸系统/消化系统/神经系统/其他/不详

表 A.3 产品伤害监测信息（续）

编码	信息类别名称	数据项名称	规范要求
0304	伤害涉及产品信息		
030401		产品名称	
030402		品牌/型号	
030403		产品分类	家用电器/音视频设备/电线电缆/照明电器/电动工具/电器附件/器具开关及自动控制设备 /信息技术设备/电信终端设备 /儿童文具/儿童饰品/儿童用塑料制品/儿童家具/儿童用纸制品/儿童用皮革/儿童游艺设施/儿童鞋类/儿童纺织品 /儿童服装 /儿童玩具/童车 /其他儿童用品 /电动自行车 /汽车/其他道路交通工具/农用机械产品/其他产品

消费品召回信息见表A.4。

表A.4 消费品召回信息

编码	信息类别名称	数据项名称	规范要求
0401	生产者信息		
040101		生产者名称	
040102		生产者地址	
040103		统一社会信用代码	18 位统一社会信用代码
040104		法定代表人	
040105		企业网址	
040106		负责人电话	
040107		负责人邮箱	
040108		联系人电话	
040109		联系人邮箱	
040110		召回产品名称	
040111		品牌	
040112		型号	
040113		批次	
040114		生产起止日期	
040115		召回公告发布国家(省份)	
040116		召回时间	
040117		召回数量	
040118		产品外观特征及照片	
040119		主要缺陷问题描述	
040120		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
040121		境内是否销售	境外召回产品填写此项，是/否
040122		境内未采取召回措施的原因	若境内有销售，填写此项

投诉举报信息见表A. 5。

表A. 5 投诉举报信息

编码	信息类别名称	数据项名称	规范要求
0501	投诉人基本情况信息		
050101		投诉人姓名	
050102		性别	男/女
050103		联系地址	
050104		联系电话	
050105		邮政编码	
0502	被投诉方基本情况信息		
050201		被投诉方名称	
050202		联系地址	
050203		联系电话	
0503	购买的商品信息		
050301		购买时间	格式：XXXX-XX-XX
050302		品牌	
050303		产地	
050304		规格	
050305		数量	
050306		价格	
0504	受损害的具体情况信息		
050401		发现问题的时间	格式：XXXX-XX-XX
050402		与经营者交涉的经过	
0505	证明材料信息		
050501		购物凭证复印件	
050502		保修卡复印件	
050503		约定书复印件	

企业事项报告信息见表A. 6。

表A. 6 企业事项报告信息

编码	信息类别名称	数据项名称	规范要求
0601	事故及重大危险报告信息表（生产者）		
060101		生产者名称	
060102		生产者地址	
060103		统一社会信用代码	18 位统一社会信用代码
060104		法定代表人	

表 A.6 企业事项报告信息（续）

编码	信息类别名称	数据项名称	规范要求
060105		企业网址	
060106		负责人电话	
060107		负责人邮箱	
060108		联系人电话	
060109		联系人邮箱	
060110		产品名称	
060111		品牌	
060112		型号	
060113		批次	
060114		生产数量	
060115		销售数量	
060116		产品外观特征照片	Jpg 格式，不超过 XX K
060117		事故发生时间	格式：XXXX-XX-XX
060118		事故发生地点	
060119		事故发生经过	
060120		导致的后果	伤亡情况、造成的损失等
060121		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
060122		事故原因初步分析	
060123		危险描述	
060124		可能导致的后果	可能导致的伤亡情况、造成的经济损失等
060125		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
0602	事故及重大危险报告信息表（其他经营者）		
060201		经营者名称	
060202		经营者地址	
060203		统一社会信用代码	18 位统一社会信用代码
060104		法定代表人	
060205		企业网址	
060106		负责人电话	
060207		负责人邮箱	
060208		联系人电话	
060209		联系人邮箱	

表 A.6 企业事项报告信息（续）

编码	信息类别名称	数据项名称	规范要求
060210		产品名称	
060211		品牌	
060212		型号	
060213		批次	
060214		采购数量	
060215		销售数量	
060216		产品外观特征照片	Jpg 格式，不超过 XX K
060217		事故发生时间	格式：XXXX-XX-XX
060218		事故发生地点	
060219		事故发生经过	
060220		导致的后果	伤亡情况、造成的损失等
060221		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
060222		事故原因初步分析	
060223		危险描述	
060224		可能导致的后果	可能导致的伤亡情况、造成的经济损失等
060225		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

电商平台评价信息见表A.7。

表A.7 电商平台评价信息

编码	信息类别名称	数据项名称	规范要求
0701	电商平台评价信息		
070101		经营者名称	
070102		生产者名称	
070103		统一社会信用代码	18 位统一社会信用代码
070104		产品名称	
070105		品牌	
070106		型号	
070107		购买日期	格式：XXXX-XX-XX
070108		评价描述	

网络舆情信息见表A.8。

表A.8 网络舆情信息

编码	信息类别名称	数据项名称	规范要求
0801	网络舆情信息		
080101		企业名称	
080102		统一社会信用代码	
080103		舆情事件描述	

参 考 文 献

- [1] 《市场监管总局办公厅关于印发〈消费品召回管理工作指南〉》的通知（市监质〔2020〕65号）
 - [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）
-