ICS 03.120.10
CCS A 16

DB61

陕　西　省　地　方　标　准

DB 61/T 1717.1—2023

消费品召回工作规范　第1部分：总则

Consumer products recall work specifications—Part1：General

2023－08－28 发布　　2023－09－28 实施

陕西省市场监督管理局　　发布

目　　次

前言 II
1　范围 1
2　规范性引用文件 1
3　术语和定义 1
4　总体要求 2
5　信息收集与分析 3
6　缺陷调查 4
7　风险评估与缺陷认定 4
8　召回 5
9　召回监督 6
10　召回信息发布 6
11　召回工作档案 6
附录 A（资料性）　消费品调查分析通知书 8
附录 B（资料性）　消费品召回通知书 9

前　言

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》的规则起草。

本次发布DB 61/T 1717《消费品召回工作规范》分为4个部分：

——第1部分：总则；

——第2部分：信息收集与分析；

——第3部分：风险监测与评估；

——第4部分：召回实施。

本文件为DB 61/T 1717的第1部分。

本文件由陕西省市场监督管理局提出和归口。

本文件起草单位：陕西省产品质量监督检验研究院、陕西省标准化研究院、陕西省建筑材料工业设计研究院有限公司、陕西延长泾渭新材料科技产业园有限公司。

本文件主要起草人：肖凌卿、王朝阳、韩岭、惠利梅、周欣、杨晓溪、吴晓晨、陈勇、王振、李季、铁文安。

本文件为首次发布。

联系信息如下：

单位：陕西省产品质量监督检验研究院

电话：029—62653999、62653888

地址：陕西省西安市碑林区咸宁西路30号

邮编：710048

消费品召回工作规范　第1部分：总则

1　范围

本文件规定了消费品召回工作的术语和定义、总体要求、信息收集与分析、缺陷调查、风险评估与缺陷认定、召回、召回监督、召回信息发布、召回工作档案的要求。

本文件适用于消费品召回工作的管理和指导。

2　规范性引用文件

列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成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 22760—2020　消费品安全 风险评估导则

GB/T 34400—2017　消费品召回 生产者指南

DB61/T 1717.2—2023　消费品召回工作规范　第2部分：信息收集与分析

DB61/T 1717.4—2023　消费品召回工作规范　第4部分：召回实施

3　术语和定义

GB/T 22760—2020、GB/T 34400—2017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

由于设计、制造、警示标识等原因导致的在同一批次、型号或者类别的消费品中普遍存在的不符合国家标准、行业标准中保障人身、财产安全要求的情形或者其他危及人身、财产安全的不合理危险。

[来源：GB/T 34400—2017，2.4]

3.3

召回 recall

生产者对已经出售的存在缺陷的消费品，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。

3.4

主管部门 competent authority

负责消费品召回管理的省级行政部门。

3.5

信息机构 information agency

受主管部门委托，为消费品召回提供安全风险信息收集分析的工作机构。

3.6

技术机构 technical institution

受主管部门委托，为消费品召回提供安全风险监测技术支撑的工作机构。

3.7

监管部门 regulatory authority

市、县（区）行使消费品召回管理职责的行政部门。

3.8

生产者 manufacturer

在中国境内依法设立、以自己的名义生产消费品的法人或其他组织，以及从中国境外进口消费品到中国境内销售的企业或境外企业在中国境内授权的机构。

注：境外生产者未指定的，进口商视为本文件所称生产者；委托生产消费品的委托方视为本文件所称生产者。

[来源：GB/T 34400—2017，2.3，有修改]

4 总体要求

4.1 生产者为消费品召回的主体责任人，主管部门、监管部门按各自职能负责消费品召回管理工作，信息机构、技术机构为消费品召回提供技术保障。

4.2 按照规定开展缺陷信息收集与分析、缺陷调查、风险评估、缺陷认定、召回计划受理、召回监督及效果评估等工作，召回工作流程如图 1 所示。

4.3 通过国家消费品召回综合管理信息系统，统一管理消费品缺陷线索、企业各类消费品召回等信息。

4.4 参与消费品召回工作的单位及人员对工作中获悉的商业秘密、个人隐私等，应当依法保密。

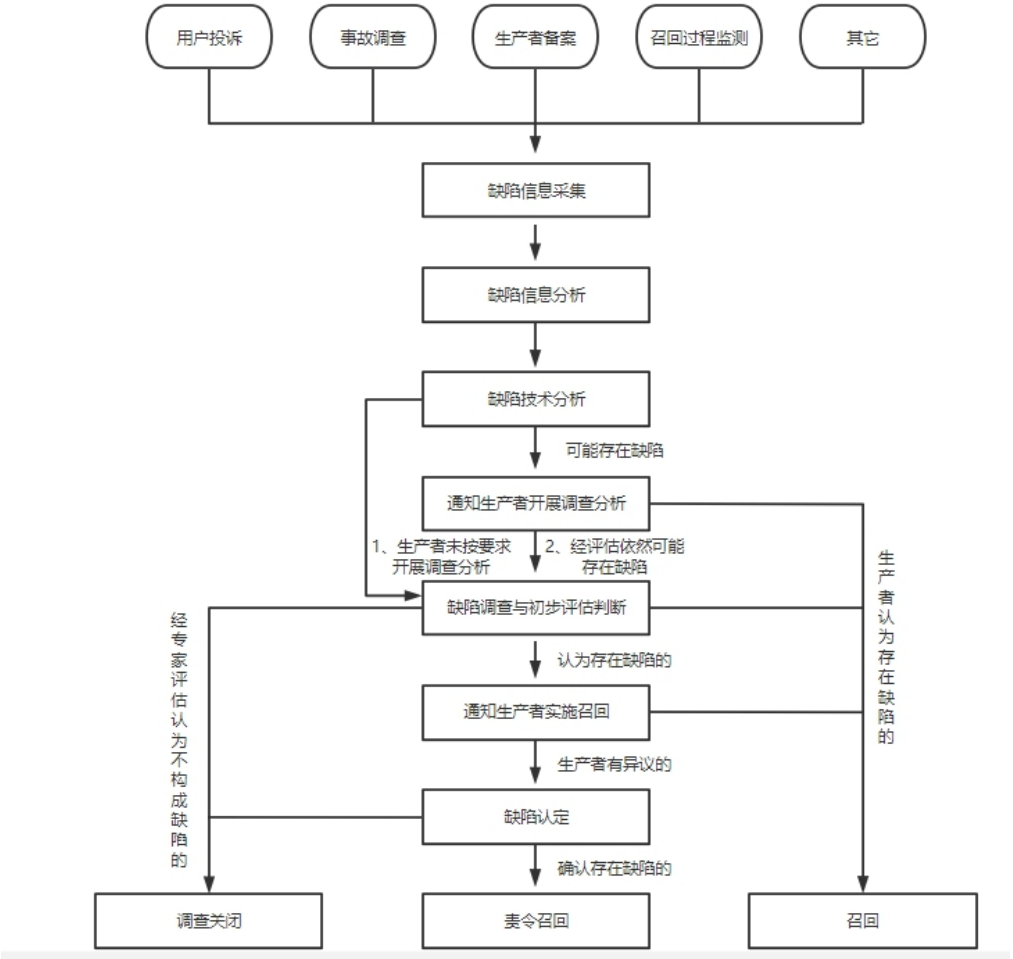

图 1　召回管理流程图

5　信息收集与分析

5.1　信息收集

按照DB61/T 1717.2—2023收集各类安全风险信息及缺陷信息；通过消费品安全风险监测，主动发现辖区内消费品的缺陷。

5.2　初步分析

对各种信息渠道获得的产品安全风险信息进行整体评估，初步分析筛查内容如下：

a)　消费者反映集中、社会关注度高、产品故障严重、已造成或可能造成安全事故的问题；

b)　企业自主开展类似召回性质的市场处置活动，未按法规要求向主管部门报告的情况；

c)　在国内市场销售的国外召回产品或同类型产品等情况。

5.3　技术分析

5.3.1　信息机构对经过初步分析筛查的安全风险信息进行评估，必要时组织消费品召回技术专家进行技术会商，判断消费品是否存在缺陷。

5.3.2　主管部门以技术会商结果作为通知生产者开展调查分析、组织技术机构开展消费品安全风险监测或启动缺陷调查的重要依据。

5.4　信息共享

5.4.1　信息机构通过国家消费品召回综合管理信息系统查阅国家市场监督管理总局和其他地方主管部门共享的缺陷信息，用于发现和识别本省内可能存在的消费品安全风险。
5.4.2　主管部门将信息机构收集到的缺陷信息报告、媒体舆情、产品事故、抽检抽查、境外召回等信息共享给监管部门。
5.4.3　主管部门发现消费品生产者不在本省内的，应当自发现之日起五个工作日内通报生产者所在地的省级市场监督管理部门。

6　缺陷调查

6.1　调查启动

6.1.1　主管部门发现本省内生产者生产的消费品可能存在缺陷的，应当自发现之日起三个工作日内通知生产者开展调查分析，并告知其所在地市、县（区）市场监督管理局。消费品调查分析通知书参见附录A。
6.1.2　主管部门发现消费品可能存在缺陷而生产者不在本省，及时将消费品可能存在缺陷的信息以书面形式通报生产者所在地省级市场监督管理部门。
6.1.3　生产者应当按照通知要求开展调查分析，并将调查分析结果报告主管部门。
6.1.4　生产者未按照通知要求开展调查分析，或者主管部门认为调查分析结果不足以证明消费品不存在缺陷的，主管部门应按本文件第7章组织开展风险评估与缺陷认定。
6.1.5　生产者和其他经营者应当配合缺陷调查，提供调查需要的资料、消费品和专用设备等。

6.2　调查方法

主管部门可以委托技术机构在缺陷调查过程中提供技术支撑，调查可以采取以下一种或多种方式：

a)　向相关单位和个人了解消费品可能存在缺陷的情况；
b)　开展消费品安全风险监测；
c)　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；
d)　开展消费品安全与缺陷风险评估，判定风险等级；
e)　主管部门约谈生产者。

7　风险评估与缺陷认定

7.1　风险评估

主管部门根据收集到的消费品事故信息、伤害信息及其他相关信息，或根据消费品安全风险监测结果，组织相关消费品召回技术专家依据GB/T 22760－2020进行技术论证，技术论证从产品危害开始，按不同的危害类型（物理危害、化学危害和生物危害），确定该消费品安全风险可能对消费者产生伤害的程度。缺陷认定程序主要包括危害识别、风险估计和风险评价。

7.1.1　风险识别

分析消费品在可预见的使用和可预见的错误使用过程中的安全风险，以及导致或可能导致发生事故或伤害的原因和影响因素。

7.1.2 风险分析

基于识别出的安全风险和影响因素，对不同的使用情况分析推测伤害的严重程度和伤害发生的可能性。

7.1.3 风险评估

综合考虑伤害后果的严重程度和发生伤害的可能性，评价风险等级。风险等级通常分为严重风险、中等风险、低风险和可容许风险四个等级。

7.2 缺陷认定

缺陷消费品必须同时符合：

a) 具有危及人身、财产安全的不合理危险；
b) 不合理危险在同一批次、型号或类别的消费品中普遍存在；
c) 不合理危险与消费品的设计、制造、警示等方面的原因具有因果关系。

7.3 异议处理

7.3.1 生产者提出异议

主管部门经缺陷调查判定消费品存在缺陷，通知生产者实施召回，生产者认为不存在缺陷的，可以自收到通知之日起十个工作日内向主管部门提出异议，并提供相关材料。

7.3.2 异议处理

主管部门接到生产者提交的异议申请材料后，审查相关材料，必要时组织技术机构或者消费品召回技术专家采用检验、检测、鉴定或者论证等方式再次进行缺陷判定，并将判定结果通知生产者。认定消费品存在缺陷的，生产者应当立即实施召回。

8 召回

8.1 召回方式

8.1.1 主动召回

生产者主动实施召回包括：

a) 主管部门未介入，生产者调查分析认为消费品存在缺陷；
b) 主管部门获取缺陷信息，通知生产者开展调查分析，生产者调查分析后认为消费品存在缺陷；
c) 主管部门获取缺陷信息并开展缺陷调查，受调查影响，生产者承认消费品存在缺陷。

8.1.2 通知召回

经缺陷调查认为消费品存在缺陷的，主管部门通知生产者实施召回。消费品召回通知书参见附录B。

8.1.3 责令召回

生产者未按照主管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，由主管部门报请国家市场监督管理总局责令其实施召回。

8.2 召回实施

按照DB61/T 1717.4—2023规定的程序和要求实施召回工作。

9 召回监督

主管部门通过国家消费品召回综合管理信息系统对生产者提交的召回阶段性报告和召回总结报告进行跟踪与评估，监督部门对生产者召回方式、召回具体措施等情况实施监督。发现生产者召回的消费品范围不准确、召回措施未能消除缺陷或者降低安全风险的，通知生产者重新实施召回。

10 召回信息发布

主管部门通过国家消费品召回综合管理信息平台和部门官方网站等及时向社会发布召回信息。主管部门可与辖区内主要消费品生产者建立消费品召回信息共享机制，便于召回信息的快速响应和反馈。

11 召回工作档案

11.1 档案内容

11.1.1 消费品召回包括三个阶段档案：缺陷调查档案、产品召回档案、召回效果评估档案。

11.1.2 缺陷调查档案包括：

a) 消费品安全风险信息收集表；
b) 事故及危险报告信息表；
c) 境外召回报告信息表；
d) 顾客投诉、产品伤害信息材料；
e) 消费品调查分析通知书；
f) 消费品调查通知书；
g) 消费品调查报告；
h) 生产者调查分析报告；
i) 消费品风险监测报告；
j) 安全风险评估意见表；
k) 异议及处理情况文书；
l) 其他情况材料。

11.1.3 产品召回档案包括

a) 消费品召回通知书；
b) 消费品责令召回通知书；
c) 消费品召回计划；
d) 消费品召回公告；
e) 消费品召回新闻稿；
f) 消费品召回阶段性报告；
g) 消费品召回总结报告；

h） 通知消费者停止购买和使用材料；
i） 向社会公布信息材料；
j） 召回措施的实施材料；
k） 无害化处理材料。

11.1.4 召回效果评估档案主要有：
a） 消费品召回效果评估报告；
b） 召回措施证实材料。

11.2 档案管理

11.2.1 消费品召回事件的负责人为该产品召回档案的制作人，负责消费品召回档案的收集、分类、编目等工作。消费品召回档案以企业及产品为单位建立，每个消费品召回事件形成一个档案。

11.2.2 档案归档文件按照阶段顺序排列，同一阶段中的文件，按文件形成先后顺序排列。每个阶段中召回工作文件排序在前，佐证材料在后。档案的整理顺序如下：
a） 档案封面；
b） 消费品信息表；
c） 档案材料目录；
d） 三个阶段形成的档案材料。

11.2.3 归档文件应依据档号顺序编制归档文件目录。编目应准确详细、便于检索，消费品召回活动全部完成后所有资料应装订成册。

11.2.4 消费品召回档案管理人员负责消费品召回档案的保管、查阅等工作。

11.2.5 消费品召回档案保存期限不少于 5 年。

附 录 A

（资料性）

消费品调查分析通知书

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		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

四、联系方式

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 录 B
（资料性）
消费品召回通知书

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		品牌	
型号/规格		批号/批次	

二、缺陷描述

三、缺陷可能导致的后果

四、联系方式

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。