

安 徽 省 地 方 标 准

DB34/T 4886—2024

消费品召回 缺陷信息采集指南

Consumer product recall—Guidelines for defect information collection

2024 - 07 - 30 发布

2024 - 08 - 30 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。

本文件由安徽省市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：安徽省产品质量监督检验研究院、安徽省市场监督管理局质量发展处、安徽卡儿菲特服饰有限公司、望江县碧春源蜂业有限责任公司、池州市食品药品审评中心、池州市质量监督检验研究院、滁州市技术监督检测中心、安徽省第四测绘院。

本文件主要起草人：苏宁英、朱志祥、方剑、钱贵娟、高武双、陈纪昌、金爱咏、段世均、白采玉、余燕、陈雪、高洁。

消费品召回 缺陷信息采集指南

1 范围

本文件提供了消费品缺陷信息采集的原则、要求、内容、来源以及处理的指南。
本文件适用于各级缺陷产品召回技术机构和产品伤害风险监测点。

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 34400 消费品召回 生产者指南

3 术语和定义

GB/T 34400界定的术语和定义适用于本文件。

4 原则

4.1 及时

消费品缺陷信息宜在被知悉时1日内采集，保证缺陷信息的时效性。

4.2 合法

消费品缺陷信息采集宜遵守消费品召回相关法律法规要求，不宜妨害公共安全和秩序，不宜采集、披露法律法规禁止的信息。对于缺陷信息收集过程中获悉的商业秘密和个人隐私，宜依法保密。

4.3 完整

宜保持被采集信息的原始完整性，不宜有选择性地进行取舍、分割、随意修改或删除。

4.4 客观

消费品缺陷信息采集宜尊重客观事实，独立进行，不宜受到外界因素影响。

5 要求

5.1 宜建立完善的消费品缺陷信息采集管理制度，制定缺陷信息采集操作程序。

5.2 宜记录采集对象、采集时间、采集人员、产品安全性方面的问题描述等信息。

5.3 宜通过电话、网络等方式建立缺陷线索报告渠道，并及时向社会公开。

6 内容

采集内容包括但不限于以下信息：

- 消费者缺陷线索报告信息；
- 消费品检验信息；
- 产品伤害风险监测信息；
- 消费品境外召回信息；
- 投诉举报信息；
- 经营者报告信息；
- 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 来源

消费品缺陷信息的采集来源包括但不限于：

- 相关政府管理部门；
- 消费者、生产者、销售商、进口商、维修商、租赁商等；
- 境外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、商场超市等产品伤害风险监测点；
- 第三方组织、行业协会等（如：消费者协会）；
- 电商平台；
- 网媒、微博、微信公众号、产品论坛等。

8 处理

8.1 报送

8.1.1 采集的缺陷信息宜筛选后及时、完整地报送。

8.1.2 宜制定信息匹配原则，采取有效的识别标志匹配所采集的信息，确保信息报送的准确性。

8.1.3 对网络舆情信息宜进行结构化、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报送。

8.1.4 宜对多渠道采集的信息进行比对核实，对疑似有问题数据和错误数据及时进行调查、验证和核实。

8.1.5 宜建立信息溯源管理机制，保证信息的可追溯性。

8.2 存储

8.2.1 宜按照附录 A 所规定的的数据项规范存储消费品缺陷信息，使数据易于兼容和共享。

8.2.2 宜对报送的信息及时进行备份，防止信息丢失。

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

8.2.4 消费品缺陷信息保存期限不宜少于 5 年，法律法规另有规定的从其规定。

附 录 A
(资料性)
消费品缺陷信息

A.1 消费者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 消费者缺陷线索报告表

数据项名称	规范要求
产品信息	
产品类别	文教体育用品/家用电器及电器附件/电子及信息技术产品/儿童用品/家具及建筑装饰装修材料/服装鞋帽及家用纺织品/日用化学制品及卫生用品/交通用具及相关产品/食品相关产品/日用杂品/其他消费品
产品名称	
商标	“/”表示无
规格型号	“/”表示无
购买日期	格式：XXXX(年) -- XX(月) --XX(日)
产品产地	国产/进口
产品应用场景	家庭/学校/办公场所/公共场所/其他
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
生产企业统一社会信用代码	18位统一社会信用代码
生产企业联系电话/邮箱	
生产企业所在行政区划	****省****市****县(区)
缺陷信息描述	
产品问题描述	故障发生时间、地点；产品缺陷的主要部位；缺陷发生的频次和季节；受伤害的程度等
是否造成伤害	是/否
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/溺水伤害/中毒伤害/烧烫伤伤害/其他伤害
联系信息	
姓名	
联系电话	
证件类型	身份证/军官证/士兵证/护照/其他
所在省份	
所在地市	

A.2 消费品检验信息数据项名称及规范要求见表 A.2。

表A.2 消费品检验信息

数据项名称	规范要求
检验任务来源	国家级监督抽查/省级监督抽查/市级监督抽查/县级监督抽查/市场购检/风险监测/其他
检验任务来源批号/文号	
产品名称	
受检单位	
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
统一社会信用代码	18位统一社会信用代码
商标	“/”表示无
规格型号	“/”表示无
生产日期	格式：XXXX(年)-- XX(月)--XX(日)
产品批号	“/”表示无
抽样/购样日期	格式：XXXX(年)-- XX(月)--XX(日)
抽样/购样地点	
抽样/购样人员	
检验机构	
检验依据标准	
检验结论	合格/不合格
不合格项目	
附：检验报告	

A.3 产品伤害风险监测信息数据项名称及规范要求见表 A.3。

表A.3 产品伤害风险监测信息

数据项名称	规范要求
产品伤害风险监测点名称	
受伤害者基本信息	
姓名	
性别	男/女
出生日期	格式：XXXX(年)-- XX(月)--XX(日)
联系电话	
身份证号码	
文化程度	学龄前/小学/初中/高中或中专/大专/大学及以上
职业	学龄前儿童/在校学生/企事业单位工作人员/军人/离退休人员/待业/其他
伤害事件基本情况	
伤害发生时间	格式：XXXX(年)-- XX(月)--XX(日)--XX(时) 采用24小时制
受伤害者就诊时间	格式：XXXX(年)-- XX(月)--XX(日)--XX(时) 采用24小时制
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/动物伤/其他/不详
伤害发生地点	
伤害发生时活动	工作/家务/学习/体育活动/休闲活动/驾乘交通工具/步行/其他/不详
伤害部位（选择最严重一种）	头部/上肢/下肢/躯干/全身广泛受伤/其他
伤害临床诊断	
伤害结局	处理后离院/留观/转院/住院/死亡/其他
伤害涉及物品信息	
物品名称	
商标	“/”表示无
规格型号	“/”表示无
生产日期	格式：XXXX(年)-- XX(月)--XX(日)
物品生产企业	与工商登记注册或统一社会信用代码注册名称一致
物品销售单位	

A. 4 消费品境外召回信息数据项名称及规范要求见表 A. 4。

表A. 4 消费品境外召回信息

数据项名称	规范要求
生产者名称	
生产者地址	
生产者网址	
联系人电话/邮箱	
召回产品名称	
商标	“/” 表示无
规格型号	“/” 表示无
批次	“/” 表示无
生产起止日期	
召回公告发布国家/省份	
召回时间	格式：XXXX(年)-- XX(月)--XX(日)
召回数量	
产品外观特征及照片	
主要缺陷问题描述	
采取的召回措施	
境内是否销售	是/否
境内未采取召回措施的原因	若境内有销售，填写此项
相关附件 (截图照片)	

A. 5 投诉举报信息数据项名称及规范要求见表 A. 5。

表A. 5 投诉举报信息

数据项名称	规范要求
投诉人基本信息	
投诉人姓名	
性别	男/女
联系地址	
联系电话	
被投诉方基本信息	
被投诉方名称	
联系地址	
联系电话	
购买商品信息	
产品名称	
购买时间	格式：XXXX(年)— XX（月）—XX（日）
商标	“/” 表示无
规格型号	“/” 表示无
产地	
数量	
价格	
投诉问题	
发现问题时间	格式：XXXX(年)— XX（月）—XX（日）
与经营者交涉的过程	
证明材料信息	
购物凭证复印件	
保修卡复印件	
约定书复印件	

注：本表单收集的投诉举报信息旨在发现、分析潜在的产品缺陷信息，消费者投诉、举报的处置应依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（国家市场监督管理总局令第20号）相关要求开展。

A.6 经营者报告信息数据项名称及规范要求见表 A.6。

表A.6 经营者报告信息

数据项名称	规范要求
经营者名称	
经营者类型	生产者/销售商/进口商/维修商/租赁商
经营者地址	
统一社会信用代码	18位统一社会信用代码
法定代表人	
企业网址	
联系人电话/邮箱	
产品名称	
生产企业	
商标	“/”表示无
规格型号	“/”表示无
批次	“/”表示无
涉及产品数量	
产品危险描述	
产品外观特征照片	
可能导致的后果	
投诉、索赔、故障案例信息及分析报告	若有，请明确，并以附件形式提供
相关附件 (截图照片)	

A. 7 电商平台评价信息数据项名称及规范要求见表 A. 7。

表A. 7 电商平台评价信息

数据项名称	规范要求
电商平台名称	
店铺名称	
产品生产企业名称	
统一社会信用代码	18位统一社会信用代码
产品名称	
商标	“/”表示无
规格型号	“/”表示无
购买时间	格式：XXXX(年)— XX（月）—XX（日）
评价描述	
相关附件 （截图照片）	

A.8 网络舆情信息数据项名称及规范要求见表 A.8。

表A.8 网络舆情信息

数据项名称	规范要求
网络平台名称	
舆情信息链接地址	
发布时间	格式：XXXX(年)-- XX（月）--XX（日）
舆情事件描述	
相关附件 (截图照片)	