

消费品缺陷信息采集规范

Specification on collection of consumer product defect information

(报批稿)

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 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。

本文件由辽宁省市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：辽宁省检验检测认证中心、葫芦岛市特种设备监督检验所、吉林省产品质量监督检验院。

本文件主要起草人：惠飞、于洋、吴丽丽、徐琰、江黎丽、曹轶男、何佳、李颖、赵强、李昌文、赵天石、李建箫、叶松、佟舟、崔薇、商晓晨、史云龙、刘惠婧、张萍、王美臻、王荣。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址：辽宁省市场监督管理局（辽宁省沈阳市皇姑区崇山中路55号），联系电话：024-96315-1-2502。

文件起草单位通讯地址：辽宁省检验检测认证中心（辽宁省产品质量监督检验院）（辽宁省沈阳经济技术开发区沈西三东路2甲3号），联系电话：024-86623930。

消费品缺陷信息采集规范

1 范围

本文件规定了消费品缺陷信息采集的基本原则、缺陷信息来源、缺陷信息报送渠道和缺陷信息内容要求。

本文件适用于开展消费品缺陷信息采集的机构开展消费品缺陷信息的采集及报送，其他单位和个人可参照使用。

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

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。

3.4

缺陷消费品召回技术机构 technical agency for defective consumer products recall

受市场监管部门委托，承担缺陷消费品召回的具体技术工作的技术机构，工作职责主要包括：缺陷信息收集与分析，缺陷技术调查，缺陷技术认定，召回计划技术评估，召回效果评估等。

4 基本原则

4.1 及时性原则

消费品缺陷信息宜在发现后第一时间报告，保证缺陷信息的时效性。

4.2 合法性原则

消费品缺陷信息采集应遵守消费品召回相关法律规定要求，不应妨害公共安全和社会秩序，不应采集、披露法律规定禁止的信息。对于缺陷信息采集过程中获悉的商业秘密，个人隐私，应当依法保密。

4.3 完整性原则

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。

4.4 客观性原则

采集消费品缺陷信息应独立进行，不应受到其他因素的影响。

5 缺陷信息来源

消费品缺陷信息的来源包括：

- 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、澳大利亚等国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、社区等产品伤害监测站点；
- 行业协会等第三方组织；
- 电商平台；
- 网媒、微博、微信公众号、产品论坛等。

6 缺陷信息报送渠道

开展消费品缺陷信息采集的机构可通过互联网、电话、信函等方式向缺陷消费品召回主管部门或缺陷消费品召回技术机构报送采集到的消费品缺陷信息，其他单位和个人可参照使用上述报送渠道。

7 缺陷信息内容要求

7.1 开展消费品缺陷信息采集的机构应按照有关法律规定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：

- 消费者报告缺陷信息；
- 消费品抽检、购检信息；
- 产品伤害监测信息；
- 境外消费品召回信息；
- 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。

7.2 开展消费品缺陷信息采集的机构在采集到消费品缺陷信息时应填写消费品缺陷信息采集表，内容见附录 A，其他单位和个人可参照使用。

附录 A
(资料性)
消费品缺陷信息采集表

消费品缺陷信息采集内容见表A.1至表A.9。

表 A.1 消费者报告缺陷信息表

产品信息	
产品类别	电子电器/食品相关产品/其他交通运输设备/家具产品/儿童用品/家用日用品/文教体育用品/日用纺织品和服装/五金建材/其他产品
产品名称	
商标	
产品型号	
购买日期	XXXX(年)-XX(月)-XX(日)
产品产地	国产/进口
产品应用场景	家庭/办公场所/公共场所/其他
生产企业	
生产企业联系电话/邮箱	
缺陷描述信息	
产品危险描述	
是否造成伤害	是/否
伤害类别	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
联系信息	
姓名	
手机	
证件类型	身份证/护照/其他
证件号码	
所在省份	
所在地市	

表 A.2 消费品抽检信息表

抽查计划类型	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/其他
产品名称	
受检单位	
生产企业	
统一社会信用代码	18 位统一社会信用代码
商标	
规格型号	
生产日期	XXXX(年)-XX(月)-XX(日)
产品批号	
检验机构	

表A.2 消费品抽检信息表（续）

抽查日期	XXXX(年)-XX(月)-XX(日)
抽查结果	合格/不合格
检验依据标准	
不合格项目	

表 A.3 消费品市场购检信息表

产品名称	
销售单位	
生产企业	
商标	
规格型号	
生产日期	XXXX(年)-XX(月)-XX(日)
产品批号	
购样人员	
购样日期	XXXX(年)-XX(月)-XX(日)
购样地点	
检验机构	
检验依据标准	
检验结论	合格/不合格
不合格项目	

表 A.4 产品伤害信息表

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
伤害人数	
伤害类型	
伤害发生时间	XXXX(年)-XX(月)-XX(日)-XX(时)
伤害发生地点	
诊疗信息	
伤害涉及产品名称	
生产企业	
销售单位	
商标	
规格型号	
生产日期	XXXX(年)-XX(月)-XX(日)
产品批号	
受害人联系方式	

表 A.5 境外消费品召回信息表

生产者名称	
生产者所在国家/地区	
召回产品名称	

表 A.5 境外消费品召回信息表（续）

商标	
型号	
批次	
生产起止日期	
召回公告发布国家/地区	
召回时间	XXXX(年)-XX(月)-XX(日)至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	
境内未采取召回措施的原因	

表 A.6 投诉、举报线索信息表

投诉或举报人姓名	
联系电话	
被投诉或被举报方名称	
被投诉或被举报方联系电话	
产品名称	
购买时间	XXXX(年)-XX(月)-XX(日)
商标	
规格	
数量	
价格	
投诉或举报问题	
发现问题的时间	XXXX(年)-XX(月)-XX(日)
与经营者交涉情况	

表 A.7 经营者报告缺陷信息表

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
经营者法定代表人	
联系人电话	
产品名称	
生产企业	
商标	
型号	
批次	
涉及产品数量	
产品危险描述	
可能导致的后果	

表 A.8 电商平台评价信息表

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	
产品名称	
商标	
型号	
购买日期	XXXX(年)-XX(月)-XX(日)
评价日期	XXXX(年)-XX(月)-XX(日)
评价内容	

表 A.9 网络舆情信息表

网络平台名称	
舆情信息链接地址	
发布时间	XXXX(年)-XX(月)-XX(日)
舆情信息内容	

参 考 文 献

- [1] GB/T 30136-2013 消费品质量安全风险信息采集和处理指南
 - [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，2019年11月21日公布，自2020年1月1日起施行
 - [3] 国家市场监督管理总局，消费品召回管理工作指南，市监质〔2020〕65号，2020年6月25日
-