



中华人民共和国国家标准

GB/T 34400—2017

消费品召回 生产者指南

Consumer product recall—Guidelines for manufacturers

(ISO 10393:2013, Consumer product recall—Guidelines for suppliers, MOD)

2017-10-14 发布

2018-05-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 目的和原则	3
4 一般要求	3
4.1 总则	3
4.2 方针	4
4.3 文件和记录保留	4
4.4 法规要求	4
4.5 召回管理所需专业知识	4
4.6 关键决定授权	6
4.7 培训和召回模拟	6
5 产品召回必要性评估	6
5.1 总则	6
5.2 事件通知	7
5.3 事件调查	7
5.4 风险评估	7
5.5 追溯	8
5.6 产品召回决定	8
6 产品召回实施	9
6.1 总则	9
6.2 发起召回行动	9
6.3 沟通	11
6.4 实施召回	12
6.5 监控和报告	13
6.6 效果评价	13
6.7 复查和调整召回策略	14
7 召回计划持续改进	15
7.1 总则	15
7.2 召回总结	15
7.3 防止事件再发生的纠正措施	15
附录 A (资料性附录) 危险和风险评价	17
附录 B (资料性附录) 召回新闻稿示例	21
附录 C (资料性附录) 产品召回检查表	23
附录 D (资料性附录) 改进召回效果示例	24
参考文献	28

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准使用重新起草法修改采用 ISO 10393:2013《消费品召回 供应商指南》。

本标准与 ISO 10393:2013 相比,结构差异如下:

- 由于增加和删除了部分术语,术语顺序编号进行了调整;
- 4.5 中为区分并列项的层级,并列项编号方式进行了调整;
- 由于删除了附录 D 中的图 D.2,附录 D 中图的编号顺延调整。

本标准与 ISO 10393:2013 相比,技术性差异如下:

- 根据我国《缺陷消费品召回管理办法》,将原国际标准名称《消费品召回 供应商指南》改为现名称,文中“供应商”相应调整为“生产者”;
- 范围表述按我国标准规定进行了修改;
- 增加“生产者”“缺陷”两条术语及定义;
- “消费品”“召回”“风险评估”术语的定义按我国有关规定或标准进行了修改;
- 删除“供应商”“使用”“用户”“胜任”4 条未用到或不需定义的术语;
- 6.1 中删除:“以决定负责召回的生产者。在某些国家中,负责召回的生产者可能由法规指定。”;
- 根据我国情况修改了 6.2.2 中“在某些国家中,监督机构可能要求负责召回的供应商,在执行建议的召回策略前,与其进行讨论和沟通。”等相关叙述;
- 删除 6.3.3 中“多国家法律都要求”;
- 附录 B 中用我国的召回新闻稿示例代替国际标准提供的示例;
- 删除附录 D 中不适合我国国情的图 D.2“澳大利亚消费品召回通知样本示例”;
- 所有涉及各国监督机构不同情况的有关叙述均改为我国相应要求。

本标准由全国产品缺陷和安全管理标准化技术委员会(SAC/TC 463)提出并归口。

本标准起草单位:中国标准化研究院、国家质检总局缺陷产品管理中心、中标能效科技(北京)有限公司、青岛海尔质量检测有限公司、合肥美的电冰箱有限公司、博西家用电器投资(中国)有限公司、大金(中国)投资有限公司、广东美的暖通设备有限公司、好孩子儿童用品有限公司、北京科技大学、北京中轻联认证中心、中国家用电器研究院。

本标准主要起草人:王琰、王慧萍、谢志利、王长林、尹彦、曾凌云、孙宁、郑杰昌、李环宇、刘迎春、王卫玲、周阳、李文昭、王若虹、任贤全、魏少军、陈仙铜、李军、张建强、王陆军、雷再明、黄国忠、张士、曲宗峰。

引 言

生产者是实施缺陷消费品召回的主体,相关经营者,包括销售者、租赁者、修理者、零部件供应商、受委托生产企业等,有义务协助生产者实施召回。

生产者为了降低成本和扩大市场,通常将产品销往世界各地。尽管绝大部分产品是安全的并适合其预期用途,但是,据统计,每年因为不安全的产品而导致受伤、患病或死亡的人员仍会达数百万。

尽管有相关法规和标准,各行业也竭尽所能使产品安全并适合其预期用途,但是由于设计缺陷、制造缺陷、不适当的警告或说明等问题不可避免,仍然会导致存在安全隐患的消费品进入市场,因此快速和有效实施纠正措施(包括召回)至关重要。

本标准旨在指导各类消费品生产者作出是否需要召回(包括实施纠正措施)的决定,提出实施缺陷消费品召回的最佳方案(若实施召回)。本标准为生产者制定有效的缺陷消费品召回计划,及时实施卓有成效的召回,最大程度地降低法律和声誉风险,减少消费者面临的人身和财产安全风险提供资料和工具。

尽管本标准面向生产者,但是也可以为监督机构制定相关政策提供参考。

本标准修改采用国际标准 ISO 10393:2013《消费品召回 供应商指南》,技术内容与其保持一致。

应用本标准将能以更加一致的方法消除全球市场中不安全的产品,改善监督机构与消费品生产者及相关经营者之间的合作关系,提高消费者对消费品安全性的信心。

本标准所对应的国际标准 ISO 10393 与以产品安全为焦点的 ISO 10377《消费品安全 供应商指南》的关系如图 1 所示。

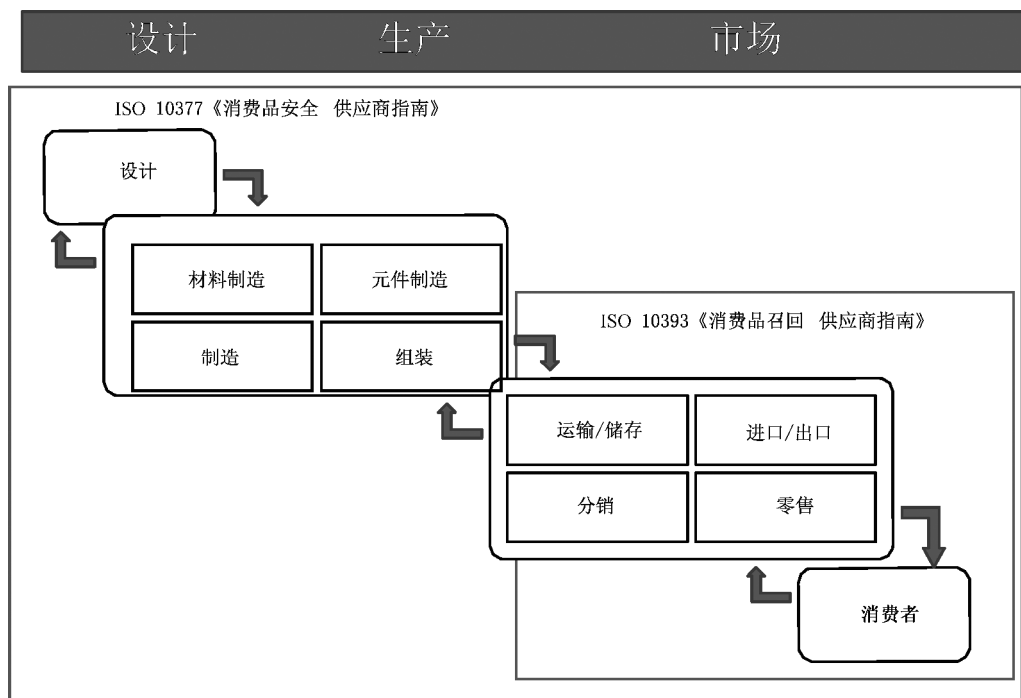


图 1 ISO 10393 与 ISO 10377 的关系

消费品召回 生产者指南

1 范围

本标准给出了消费品生产者开展产品召回的目的和原则、一般要求、必要性评估、实施、计划持续改进的指南。

本标准适用于消费品生产者。相关经营者可参照执行。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

消费者 consumer

为生活消费需要而购买或使用财产、产品或服务的个人。

2.2

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。

2.3

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。

2.4

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、财产安全的不合理的危险。

2.5

召回 recall

消费品生产者对存在缺陷的消费品采取措施消除缺陷或降低、消除安全风险的活动。

2.6

纠正措施 corrective action

以消除伤害和降低风险为目的的措施。

注：在本标准中，纠正措施相当于“召回方法”，这样公众和媒体对该描述的认识更加深刻和直接。

2.7

可预见的滥用 foreseeable misuse

基于生产者对产品及人类行为的最佳认知，所预测到的不适当或不正确的产品使用的情形。

示例：儿童或老人对产品的不当使用。

[ISO 10377:2013, 定义 2.5]

2.8

可预见的使用 foreseeable use

基于生产者对产品的最佳认知，能够提前知道或预测到的产品使用的情形。