焦作日报
焦作日报社　焦作市质监局　联办
2017年5月22日　星期一
第83期
双周刊

质量强市

关注质量　重视质量　享受质量

总 策 划:李小平
统　　筹:高小豹
特邀编辑:李晶晶
编　　辑:王水涛
版　　式:车　璇
校　　对:张晓青
组　　版:华保红
新闻热线:13569191591
投稿邮箱:jzzjzk@126.com

把缺陷产品召回处理　为幸福生活赢得未来

让缺陷产品远离我们

——揭开缺陷产品召回的神秘面纱

本报记者　高小豹

核心提示

“如果您购买的电子电器、汽车产品、儿童用品等在使用中存在缺陷，可拨打12365投诉举报电话向质监部门反映，经确认为缺陷产品后，由生产者实施召回……”近日，全市缺陷产品召回法律法规宣传贯彻会议召开，标志着我市在全省地级市中率先开展缺陷产品召回工作，缺陷产品召回制度被更多人认识了解。

那么，缺陷产品召回究竟从什么时候开始的呢？开展缺陷产品召回对我们的生活有哪些影响呢？

1 从国外走来

缺陷产品召回，简单而言，是指产品的生产者（包括进口商）对存在危及人身和财产安全的缺陷产品，采取有效措施消除安全隐患的活动。

说起缺陷产品召回，不能不提到20世纪60年代的美国，当时该国工业和交通发达，为强化对汽车产品质量的监管，确保消费者人身财产安全，制定了《国家交通与机动车安全法》，明确规定汽车制造商需承担缺陷汽车召回义务。随后，世界众多国家积极立法，在产品安全和公共健康等领域推广和实施缺陷产品召回制度。

2004年，随着经济发展，为拓展国际市场，我国先后颁布实施了《缺陷汽车召回管理规定》《儿童玩具召回管理规定》等行政规章。通过十多年的探索和实践，2013年1月1日，《缺陷汽车产品召回管理条例》正式实施，缺陷产品召回制度进一步强化，对保护消费者人身财产安全、消除安全隐患、挽回经济损失的作用日益明显。“随着我国经济社会不断发展，缺陷产品召回制度在我国产品质量监管工作中正扮演着越来越重要的角色，发挥着越来越重要的作用，逐渐得到了广大消费者和企业的认可。”5月8日上午，市质监局稽查支队支队长桑瑞兴接受记者采访时说。

2 算一笔经济账

保护消费者合法权益，维护社会经济秩序，促进市场公平竞争，是缺陷产品召回制度的立足点和终极目标。以汽车产品为例，我国自2009年起，已连续7年成为汽车第一产销大国，保有量超过1.6亿辆，成为保有量仅次于美国的汽车大国。我省更是汽车消费大省，汽车保有量已达到1600多万辆，接近四分之一的家庭与汽车产品有关。同时，日用消费品更是涉及千家万户。

缺陷产品召回工作关乎民生，关乎企业的长远发展，从某种程度上讲关乎社会稳定，意义重大。根据市质监局提供的一份数据显示，截至2016年年底，我国已实施汽车产品召回1295次，召回缺陷汽车产品3668万辆；实施儿童玩具、电子电器等消费品召回230次，涉及数量617.63万件。其中，仅2016年，全国各个汽车生产企业为消除车辆缺陷投入召回活动的直接经济成本超过210亿元。

从上面这组数字看，缺陷产品召回的成本比较高，但是省质监局执法督查处处长张泰云指出，与因产品缺陷导致安全事故发生所带来的经济赔偿、品牌形象受损、资本市场股价下跌等多重损失相比较，及时发现、主动召回是生产企业最明智的选择。从实施缺陷产品召回制度的实践看，企业认真履行召回法定义务，不但不会损害企业的质量信誉，还会增强企业的质量信誉。

3 责任和担当

生活在经济社会，每个人都是消费者，大到房车，小到玩具、零食都有可能存在和我们生活关联的缺陷产品。为规范缺陷消费品召回活动，加强监督管理，保障消费者人身和财产安全，我市质监部门多次与省质监局相关部门联系，在《缺陷汽车产品召回管理条例实施办法》《缺陷消费品召回管理办法》和《儿童玩具召回管理规定》的基础上，多次聘请省质监局有关专家就缺陷产品召回工作，对我市相关企业负责人和经销商代表进行培训。

市质监局党组书记、局长李小平说：“在新形势下，只有加快创新质量监管方式，将缺陷产品召回手段有机融入质量监管体系中，加强社会共治，督促企业履行召回主体责任，加强部门协作、信息共享、执法互动，共同筑起产品安全防线，才能有效提升产品质量监管效能。”

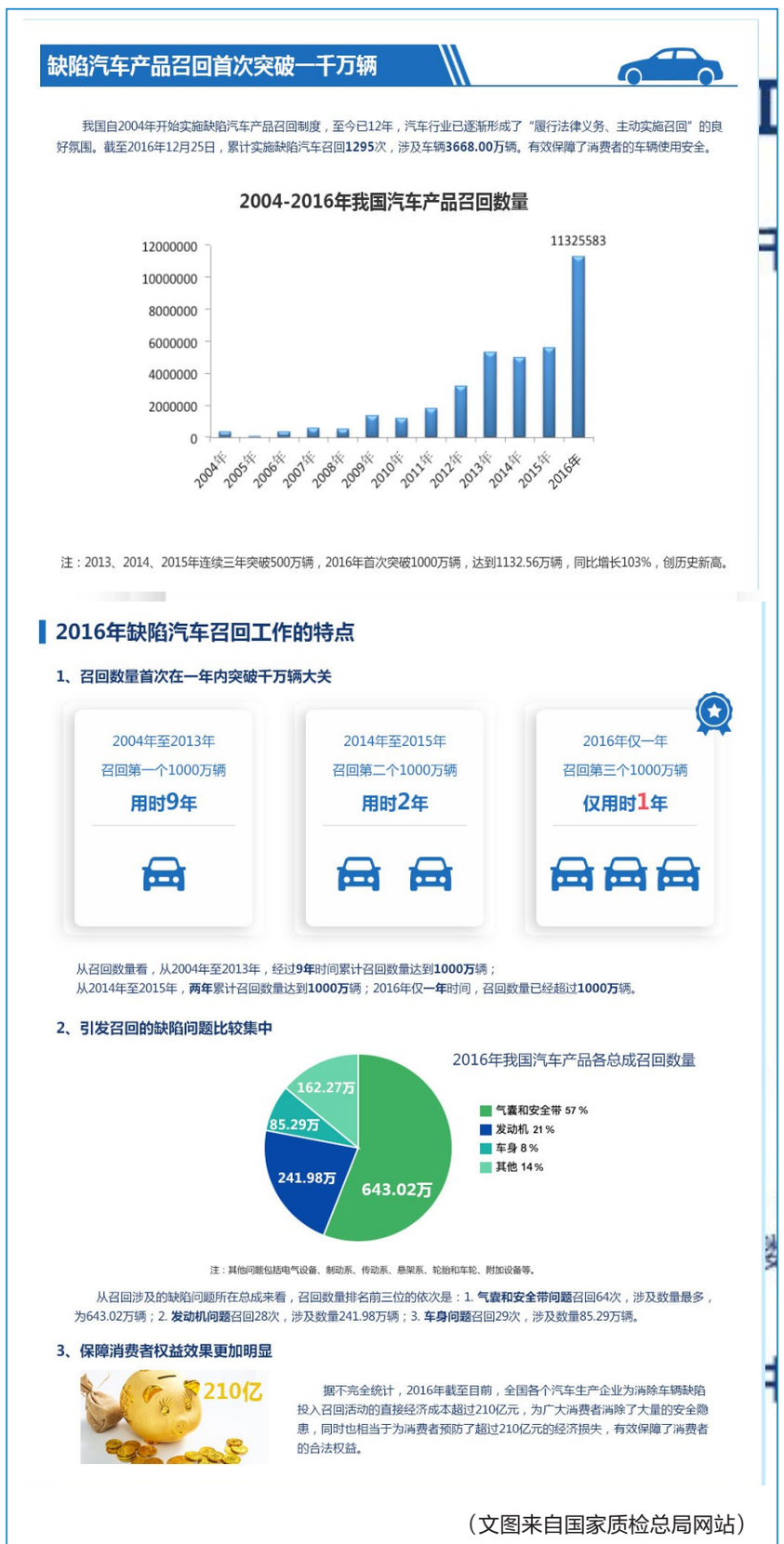
在经济发展、技术进步过程中，产品在设计和制造过程中难免会出现缺陷。召回既是企业自我纠错的机制，也是企业预防产品质量安全事故的手段，更是企业（生产者）的义务和责任。对于生产者而言，由于召回要付出经济成本，并可能对企业及品牌的形象造成不良的影响。所以，产品的生产者在客观上存在着规避召回或者以其他方式和渠道隐秘消除产品缺陷的利益驱动。

对此，桑瑞兴表示，做好缺陷产品召回工作，质监部门不仅要主动收集信息，责令企业召回，还要对企业召回计划实施情况进行监督管理。对于那些不执行召回计划、召回计划执行不彻底的企业，要依法进行行政处罚。“产品安全关乎每个消费者和每个家庭的福祉，是保障消费者合法权益的最基本要求。让缺陷产品远离我们，需要社会共治，只有全社会共同努力，才能让我们为幸福生活赢得未来。”桑瑞兴说。

相关链接

宜家马尔姆等系列抽屉柜召回事件

宜家全球总共收到122份家具倾倒报告，有57起造成人员受伤，其中6起造成人员死亡的事故均发生在美国。2016年6月29日，宜家宣布在北美市场召回部分抽屉柜产品但不涉及中国市场，在地方质检部门工作基础上，质检总局于2016年7月5日和8日两次约谈宜家公司，最终宜家(中国)投资有限公司于2016年7月12日宣布在中国召回马尔姆等系列抽屉柜，决定从2016年7月12日起在中国市场上召回1999年至2016年期间销售的马尔姆等系列抽屉柜，涉及数量166多万件，与美国召回措施完全相同。



（文图来自国家质检总局网站）

缺陷产品召回都涉及哪些内容

本报记者　高小豹

自4月起，我市开展缺陷产品召回工作。那么，哪些缺陷产品适用于该制度呢？缺陷产品又有哪些特征呢？5月8日，记者采访了市质监局稽查支队督查科科长谢国明。

谢国明表示，谈缺陷产品召回，首先要弄清楚三个问题：缺陷、召回主体和召回方式。缺陷，是指由于设计、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。这种缺陷是普遍存在于同一批次、型号或者类别的产品中的问题，个别的情况属于残次品，不能称之为缺陷产品。生产者是缺陷产品召回的主体。生产者是指在中国境内依法设立的生产消费品并以其名义颁发产品合格证明的企业。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设立的授权机构视为生产者。召回方式包括生产者采取修正或者补充标识、修理、更换、退货等措施消除缺陷或降低、消除安全风险，在此过程中，生产者应当承担消除缺陷的费用。

根据《缺陷汽车产品召回管理条例实施办法》《缺陷消费品召回管理办法》和《儿童玩具召回管理规定》的相关规定，实施召回管理的范围包括汽车产品、电子电器、儿童用品、儿童玩具四类。其中，电子电器类有家用电器、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；儿童用品类有儿童文具、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、其他儿童用品。

尚未列入目录的其他消费品需要召回的，可以参照《缺陷消费品召回管理办法》执行。但是，烟草及烟草制品、机动车产品、民用航空器、民用船舶、食品、药品、化妆品、医疗器械产品、农药制品以及其他法律法规作出专门规定的产品不适用《缺陷消费品召回管理办法》。

据介绍，对于近年来与群众生活密切相关的汽车产品，《缺陷汽车产品召回管理条例实施办法》明确规定，凡在中国境内生产、销售的汽车和汽车挂车（以下统称汽车产品）的召回及其监督管理，均适用本办法。汽车产品生产者（以下简称生产者）是缺陷汽车产品召回的主体。汽车产品存在缺陷的，生产者应当依照本办法实施召回。

为了保障消费者权益，《缺陷汽车产品召回管理条例实施办法》还要求生产者应当建立健全汽车产品可追溯信息管理制度，确保能够及时确定缺陷汽车产品的召回范围并通知车主。同时，要求汽车产品的生产者应当保存汽车产品设计、制造、标识、检验等方面的信息，包括汽车产品设计、制造、标识、检验的相关文件和质量控制信息；涉及安全的汽车产品零部件生产者及零部件的设计、制造、检验信息；汽车产品生产批次及技术变更信息；保存车主名称、有效证件号码、通信地址、联系电话、购买日期、车辆识别代码等汽车产品初次销售的车主信息；其他相关信息。

“如果生产者未按照通知要求开展调查分析的；经评估生产者的调查分析结果不能证明汽车产品不存在缺陷的；汽车产品可能存在造成严重后果缺陷的；经实验检测，同一批次、型号或者类别的汽车产品可能存在不符合保障人身、财产安全的国家标准、行业标准情形的；其他需要组织开展缺陷调查的情形，国家质检总局将会组织开展缺陷调查。”谢国明说。

缺陷产品如何召回

本报记者　高小豹

把缺陷产品召回，是对消费者权益的保护，也是生产企业诚信经营，对社会负责的一种行为。消费者一旦发现缺陷产品该如何处理呢？缺陷产品召回后又将如何处置？

“任何单位和个人都可以向产品质量监督部门反映产品可能存在缺陷的信息。产品一旦被确认为缺陷产品，生产者按照规定制订召回计划并实施召回。”5月8日，市质监局稽查支队支队长桑瑞兴说。

据介绍，我市质监部门主要承担缺陷信息收集、报告、配合缺陷调查、召回实施情况监督。质监部门根据收集的信息将其列入缺陷产品调查对象后，可以进入生产者、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，向相关单位和个人了解消费品可能存在缺陷的情况。生产者应当配合缺陷调查，提供调查需要的有关资料、消费品和专用设备。而从事缺陷消费品召回监督管理工作的人员存在玩忽职守、徇私舞弊、滥用职权，泄露当事人商业秘密或者个人信息等行为的，将被依法给予处分。

根据有关规定，考虑到一般消费品不同于汽车产品，特殊情况下，对缺陷消费品除采用修、退、换等传统方式进行召回外，生产者还可以采取其他有效预防、消除安全风险的措施实施召回，比如告知消费者弃之不用并退款。对实施召回的消费品，生产者应当及时采取修正或者补充标识、修理、更换、退货等措施消除缺陷或降低、消除安全风险，在此过程中，生产者应当承担消除缺陷的费用。

据了解，针对国内生产、销售的消费品，生产者是缺陷消费品的召回责任主体。生产者既包括以自己的名义（名称或商标）设计、制造产品，也包括委托他人设计、制造产品并以自己名义（名称或商标）颁发产品合格证明销售产品的企业。同时，针对国外生产、国内销售的消费品，进口缺陷消费品的授权机构或进口商视同为生产者。“授权机构”指在中国境内注册并已获境外生产者授权代表其行事的企业。“进口商”指将产品自境外进口到中国境内的企业。

“生产者依照《缺陷消费品召回管理办法》召回缺陷消费品，不免除其依法应当承担的责任。消费品存在《缺陷消费品召回管理办法》规定的缺陷以外的质量问题的，消费者有权依照《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规和国家有关规定以及合同约定，要求生产者、销售者承担修理、更换、退货、赔偿损失等相应的法律责任。”桑瑞兴说。

汽车产品召回与消费品召回有哪些区别

本报记者　高小豹

在全市缺陷产品召回法律法规宣传贯彻会议上，记者注意到质监部门多次对汽车产品和消费品加以区别。两者在召回工作中究竟有什么区别呢？

市质监局稽查支队督查科科长谢国明近日对记者表示，汽车产品和消费品在缺陷产品召回工作中，两者召回的责任主体一致，缺陷的定义本质相同，召回的程序基本相同，但两者在法律依据、产品范围、召回措施、召回完成率、召回备案层次、召回管理主管部门等6个方面存在差异。

谢国明表示，汽车召回依据的是国务院《缺陷汽车产品召回管理条例》，而消费品召回依据的是质检总局《缺陷消费品召回管理办法》。在产品范围方面，汽车召回针对在中国境内生产、销售的汽车和汽车挂车及轮胎。消费品召回范围很广，针对消费者为生活消费需要购买、使用的所有产品。

关于召回措施，汽车召回以修理为主，极少退货、换货。消费品召回根据产品种类不同，召回措施差别较大，如家电召回，修理、退货较为常见；玩具召回，退货较为常见。

“汽车召回完成率较高，汽车产品价值较高，消费者一般积极配合召回，召回完成率一般在80%以上。消费品召回一般完成率不超过30%。消费品实施召回的主要目的是告知消费者产品存在安全隐患，起到消费警示的作用。”谢国明说，同时，两者召回备案层次和召回管理主管部门均不同，汽车召回在国家质检总局备案，消费品召回在省级质监部门备案。汽车召回主管部门在国家质检总局，省、市质监部门在本行政区域内按照分工协助国家质检总局负责缺陷汽车召回监督管理的部分工作，消费品召回是在国家质检总局指导下，省、市承担召回管理的主要工作。

多年来，质监部门对产品质量的监管，更多的是侧重对产品是否符合质量标准的监管。实施消费品召回制度，就是对已售出的产品进行批量化风险处置的制度，消除安全隐患，有效保护消费者人身、财产安全。实际生活中，很多产品的缺陷，只有进入使用环节才易被发现。实施召回制度，重点就是针对使用环节发现的批量性安全隐患，追根溯源，督促企业落实缺陷召回法定义务，实现产品从生产、销售到使用的全过程监管。