



Australian
Competition &
Consumer
Commission

澳大利亚产品安全召回系统的评估

Review of the Australian
product safety recalls system

澳大利亚竞争和消费者委员会 著
刘卓慧 等 译



中国质检出版社
中国标准出版社



Australian
Competition &
Consumer
Commission

澳大利亚产品安全召回系统的评估

Review of the Australian
product safety recalls system

澳大利亚竞争和消费者委员会 著
刘卓慧 等 译

中国质检出版社
中国标准出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

澳大利亚产品安全召回系统的评估/刘卓慧等编译. —北京: 中国标准出版社, 2012. 11

ISBN 978-7-5066-7028-9

I. ①澳… II. ①刘… III. ①产品质量—质量监督—研究—
澳大利亚 IV. ①F273.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 237747 号

澳大利亚竞争和消费者委员会 (ACCC)

澳大利亚首都特区, 堪培拉市 2601 号, Marcus Clarke 街 23 号
第一版由 ACCC 于 2010 年出版

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

©澳大利亚联邦政府 2010

ISBN 978 1 921581 61 8

ACCC 05/10_41764

www.accc.gov.au

www.accc.gov.au

中国质检出版社 出版发行
中国标准出版社

北京市朝阳区和平里西街甲 2 号 (100013)

北京市西城区三里河北街 16 号 (100045)

网址: www.spc.net.cn

总编室: (010) 64275323 发行中心: (010) 51780235

读者服务部: (010) 68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/32 印张 2.375 字数 48 千字

2012 年 11 月第一版 2012 年 11 月第一次印刷

*

定价 10.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话: (010) 68510107

澳大利亚竞争和消费者委员会(ACCC)

澳大利亚首都特区,堪培拉市 2601 号, Marcus Clarke 街 23 号

第一版由 ACCC 于 2010 年出版

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

© 澳大利亚联邦政府 2010

该文件受版权保护。除了 1968 年版权法所允许的任何用途,事先未经联邦政府书面许可及澳大利亚竞争和消费者委员会允许,任何部分不得转载。关于转载和其他权利的请求和询问,应致信:澳大利亚首都特区堪培拉市 2601 号邮政总局 3131 号邮箱,澳大利亚竞争和消费者委员会,出版主任办公室,或者发送电子邮件到 publishing_unit@accg.gov.au。

重要提示

本出版物中的信息只能用于一般性的指导。不能作为法律上的或其他专业上的建议,所以不能在任何管辖范围中作为法律依据。本书仅用于一般性引导,所以书中会有一些通用的概念。如果您有任何细节上的问题,可寻求相关专业建议。ACCC 已经尽一切合理的努力为您提供最新、最准确的信息,但是 ACCC 不能够保证信息的准确性、时效性和完整性。

ISBN 978 1 921581 61 8

ACCC 05/10-41764

www. accc. gov. au

译者名单

刘卓慧 左家平 胡艳红 苗雨晨

刘小力 陈璐 赵梓钧 宋凤林

叶炎 吴宝庆 郑顺利

序言

《澳大利亚产品安全召回系统的评估》是一部关于产品安全召回系统的研究与评价的译著。

在去年访问澳大利亚竞争和消费者委员会时，我们获赠此书英文版。此书对于我们了解澳大利亚对召回系统的评估颇有益处。现将翻译后的中文版推荐给中国的读者。

本书是澳大利亚竞争和消费者委员会对澳大利亚现有产品安全召回系统的全面评估报告。通过对澳大利亚产品安全环境以及产品召回的通知、沟通、索回和终止等各环节的系统调查与研究，得出了调查结果，并提出了对现有产品召回系统较为全面的改进措施。

缺陷产品召回制度对保障人身、财产安全的作用毋庸置疑，而如何科学的评价产品召回制度和系统的有效性却是个难题。澳大利亚竞争与消费者委员会的这份研究报告不仅为我们提供了一套科学、有效的评估方法，还为产品安全召回系统的持续改进提供了依据。

为了预防和消除产品缺陷可能导致的损害，保障人身、财产安全，我国业已建立了缺陷产品召回制度。2012年10月22日，《缺陷汽车产品召回管理条例》的颁布，使我国的缺陷产品召回制度得到进一步的完善。

希望通过本书的出版能为我国缺陷产品的召回工作和对召回系统的评估工作提供有益借鉴。希望通过更广泛的产品召回制度的研究评估工作,更科学、客观的评价产品召回制度的作用,为产品质量安全的监管决策提供依据,为企业完善召回系统提供参考。也希望社会各界能从此书中获得启迪、积极关注、支持和继续参与缺陷产品召回工作,为我国的产品质量安全工作建言献策。

在此首先感谢澳大利亚竞争和消费者委员会同行对出版此书中文版的支持!还要对参与此书翻译并付出辛勤劳动的左家平、胡艳红、苗雨晨、刘小力、陈璐、赵梓钧、宋凤林、叶炎、吴宝庆、郑顺利等同志致以诚挚的谢意。

国家质检总局总工程师 刘卓慧
2012 年 11 月

缩略语

ACCC	澳大利亚竞争和消费者委员会
ACL	《澳大利亚消费者权益法》
APVMA	澳大利亚农药兽药管理局
COAG	澳大利亚政府议会
FSANZ	澳大利亚新西兰食品标准
Infrastructure	基础建设部、运输、地区发展和地方政府
NICNAS	国家工业化学品通知及评估方案
PC	生产力委员会
TGA	药物管理局
TPA	《商法 (1974)》

目录

概述	1
调查结果和措施	7
背景	12
澳大利亚产品安全环境	15
产品召回通知	27
产品召回的沟通	41
产品索回	50
终止	58

概述

澳大利亚生产力委员会（PC）对澳大利亚消费品安全系统进行了评审，并于 2006 年 1 月 16 日发布了评审报告。在 2008 年 7 月，澳大利亚政府议会通过了生产力委员会在其报告中提出的建议。其中一条建议是对现有消费品召回准则的评估，以确保召回工作能以最高效的方式进行。澳大利亚竞争和消费者委员会（ACCC）依照生产力委员会的建议，针对召回效果进行了评估。

ACCC 评估了现有消费品召回系统、监管者的过度干预问题以及监管者和供应商对不安全产品采取措施的风险。尽管此次评估并没有揭露出召回系统任何重大的问题，ACCC 仍考虑采取一系列提升召回系统效率的措施。

召回效果概况

在过去的 23 年里，澳大利亚有多于 10000 例的产品被召回。一般的消费类产品召回由 ACCC 负责，占有安全召回的 25%，另外 75% 的安全召回由专门的联邦监管机构负责。

被召回产品的平均返回率为 56.75%。然而，在不同联邦监管机构管理的不同类别产品之间，平均返回率区别较大——从 80% 到 36%。其差异可归于多种因素，例如，被召回产品的类别、所采取的宣传途径、产品所引发的危害和监管机构的干预程度等。

评估发现，一些监管机构鼓励工厂自发处理不安全产品，并

只在工厂无法充分降低风险时才介入召回过程。而有些监管机构会从一开始就更多地参与并积极管理召回过程。分析表明,当监管机构积极管理,并更多地参与召回过程的各个方面时,会使召回更加高效。

对召回数据的分析也表明仅通过产品返回率来衡量召回效果不能反映整体情况。诸如传达召回信息所采取的沟通途径,被召回产品的类别和产品所引发的危害也是评估召回效果时需要考量的要素。

评估确定了召回系统四个方面的内容,监管程度不同,所受到的影响也不同。监管影响包括提供建议、在召回过程中进行管理和干预等。这四个方面的内容包括向相关管理机构发出产品召回通知,关于产品召回与消费者进行沟通,召回产品的索回和召回的终止。

通知

当供应商决定从供应链内部或从消费者手中召回一种不安全产品时,按规定供应商有义务通知产品主要的销售地区的相关政府部门或官员。对于一般消费品,则需通过 ACCC 通知竞争政策和消费者事务的联邦政府部门。另外,需将诸如机动车、药物、食品、动物药品和农产品等特殊产品的召回通知专门的联邦产品安全监管机构。

评估发现,通知要求的多样性对供应商是一种负担,可能导致召回的延迟启动。期望通过《澳大利亚消费者权益法》(ACL)的部分改进,能使州和地区的消费者保护机构以及 ACCC 之间的通知要求变得精简高效。借此机会使各联邦产品安全监管机构不

同的通知要求变得更加统一和明确。在不同管辖范围实现召回通知要求的标准化和明确化或许有利于提高效率，使召回更见成效。ACCC 将会和其他联邦监管机构共同合作，推进通知要求的标准化进程。

对召回的组成部分没有明确的界定，也会给供应商和监管机构带来困难，特别是要遵循法定的通知条款时。“召回”不是由《商法（1974）》（TPA）或其他与产品安全相关的立法机构定义的。评估发现一些供应商认识不足而规避法定的通知条款。这种行为会影响 ACCC 对产品安全隐患进行有效监管的能力，并潜在影响消费者的安全。ACCC 将修订召回准则^{〔1〕}，明确规定供应商应将所有由不安全产品引发风险的处理措施通知给联邦政府部门，包括安全预警问题，以及从消费者手里召回产品和从供应链内召回产品。

对于成功召回不安全产品来说，向供应链内其他实体发布通知也很重要。目前，法定的通知条款要求供应商向国际收货方发布产品召回通知，但不要求告知国内供应链内的其他实体，这导致澳大利亚的消费者无法得到同等的保护。ACCC 考虑拓宽法定的通知条款，把对国内供应链的其他实体的通知包括在内，为消费者提供强有力的保护。ACCC 将修订召回准则，建议供应商将对消费品安全风险的处理措施既通知给国内供应链的其他实体，也通知给国际收货实体。

〔1〕 澳大利亚竞争和消费者委员会，产品安全召回：供应商指南，电子版可从 <https://www.recalls.gov.au/content/index.phpml/itemId/952488> 获取。

沟通

与消费者就召回问题进行沟通的目的是确保通过把不安全产品从市场撤回，预防产品可能造成的伤害。这意味着供应商应确保他们的召回通知不仅为消费者提供召回信息，也促使消费者响应召回通知并将召回产品退回给供应商。

ACCC考察了目前的召回工作是如何与消费者沟通的，及其是否符合不同消费人群的沟通特点。ACCC通过对不同地区和城市的消费者进行市场调查，了解了他们如何接收召回信息，以及促使他们响应召回的动机。

调查发现，在许多情况下仅仅通过报纸来发布召回通知是不够的。允许供应商和消费者直接接触的沟通渠道是产品召回沟通的最有效的方法。例如，随着博客和社交网站的广泛流行，一些供应商使用脸谱（Facebook）和推特（Twitter）这样的新网络工具来发布召回通知。

召回通知也应该容易辨识和理解，能吸引消费者的注意力并激励他们尽快将产品退回。评估发现，如果召回通知的措辞、语气和设计提供过少或过于复杂的信息，都会影响到消费者响应召回的积极性，甚至使消费者劝服自己放弃退回产品。供应商应清楚认识并仔细考虑召回通知的措辞、语气和设计图案，以促使消费者接受和响应召回信息。ACCC将修订召回准则，明确对召回通知的措辞和设计的要求。

产品索回和终止

追溯消费者手里的产品，特别是对高风险产品的追溯能力，

能够从根本上提高召回效率。同时，产品的追溯能力使供应商能进行更有目的性、更节约成本的召回工作，并向监管机构确保高风险产品尽可能迅速高效地得到处理。

为有效追溯产品，ACCC 将鼓励供应商准备好能够追溯产品并能在供应链中及时维护产品动态信息记录的系统。具有识别特定批次产品和更强的在供应链中进行有效追踪的能力，将意味着召回行为会限定于更少的产品，沟通也会更加高效、有目的性。ACCC 也会鼓励采用其他能确保消费者被告知产品召回的机制，例如保修卡和在线注册工具。

澳大利亚召回网详细说明了在澳大利亚发生的产品召回事件，给消费者提供很有价值的参考。目前，有超过 15000 个供应商和消费者接收到关于最新产品召回信息的邮件和 RSS 文件。ACCC 会继续积极推进网站的建设。

ACCC 发现供应商成功索回不安全产品是受到在召回过程中监管机构对不安全产品监管力度的影响的。在产品召回过程中，积极的监督和管理通常需要监管机构向供应商索要定期进展报告。通过报告评估召回工作的效果并识别如何提高召回率。报告也向监管机构提供了供应商通过确认造成产品问题的原因而采取产品召回的补救措施，并进一步采取措施确保不会使更多的不安全产品进入市场，这包括提供整改的证据或在召回终止前销毁不安全商品。

通过向供应商提供关于报告要求的额外指导，ACCC 将确保每次召回有更大的成功几率。ACCC 会修订召回准则，明确召回的报告要求。报告要求会在具体问题具体分析的基础上达成一致意见，通过调整使高风险产品召回得到更严格的监督，必要的额

外措施也会及时给予明确。在报告不能令人满意的情况下，ACCC有权建议联邦政府部门出面采取强制的召回措施，正当地保护消费者权益。

这篇报告所包括的修改提议是针对提高 ACCC 和供应商在产品召回过程中所采取行动的透明度和一致性而提出的。在措施和建议部分，也考虑了供应商需要遵守多种形式的规定的情况。因此，为确保供应商能以最低的成本完成高效的召回，ACCC 制定了可通过有效机制来执行的措施和建议。

调查结果和措施

1. 澳大利亚产品的安全环境		
调查结果	1	监管机构通过提供建议、指导和在必要情况下的干预参与召回过程可以提高召回工作的效率。
措施	1	澳大利亚竞争和消费者委员会（ACCC）将进一步发挥其在消费品召回中的监管作用。通过提供建议、指导和在必要情况下的干预，提升召回效果与供应商利益的一致性。
2. 通知		
调查结果	2	通知要求的多样性对供应商是一种负担，有可能导致召回的延迟启动。这个问题作为《澳大利亚消费者权益法》（ACL）改革的一部分，会在ACCC与州和地区的产品安全监管机构之间得到处理。然而，联邦产品安全监管机构之间统一明确地提出要求，并不意味着召回效率的提高。
	3	无论是在《商法（1974）》（TPA）或在ACCC的《产品安全召回》中，还是在《供应商指南》（召回准则）中，都没有“召回”的明确定义。因此，一些供应商可能规避通知要求和监管机构的监管，包括采取如安全预警和贸易方式召回等策略来处理产品安全风险。
	4	召回政策和程序可以帮助提高召回工作的效率和管理效力。供应商可通过提交召回计划以向监管机构确保召回工作得到有效处理。

2. 通知		
调查结果	5	法律规定要求要向国际受货方告知产品召回。然而，由于缺少明确的指导，可能有一些供货商会狭隘地理解 TPA 中的 s. 65F (7)，而没有告知国际受货方关于处理产品安全风险的全面的计划。
	6	没有法律规定要求供货商将消费品的安全召回通知给国内供应链中的其他实体，可能导致澳大利亚的消费者权益没有得到相应的保护。
措施	2	ACCC 将会与其他联邦监管机构共同讨论可能的途径，帮助减轻供应商对遵循多样化通知要求的负担。
	3	ACCC 将会修改召回准则，以确保该准则： • 包括在各联邦与州和地区级别上的所有消费品安全通知要求的明确和有用的信息。 • 明确供应商应将应对由不安全产品引发风险所采取的所有处理措施向竞争政策和消费者事务联邦部长（联邦部长）报告。 • 向供货商提供确切的 ACCC 法规信息指导，确保有效降低产品安全风险。 • 采用清晰和有用的信息来支持供应商健全召回策略和程序文件。 • 明确供货商应对由不安全产品引发风险的所有处理措施通知国际产品受货方。 • 指出供应商应将任何对消费品安全风险处理的措施通知国内供应链内的其他实体。
	4	ACCC 将确保在召回准则中明确供应商应将所有对由不安全消费品引发风险的处理措施通知给联邦部长，包括安全预警问题，或贸易级别召回，或消费者级别召回。在鼓励供应商告知 ACCC 采取了这些措施的 12 个月之后，ACCC 将会评估供应商对此要求的响应程度，并考虑是否需要通过立法改革来增加 TPA 的通知条款。