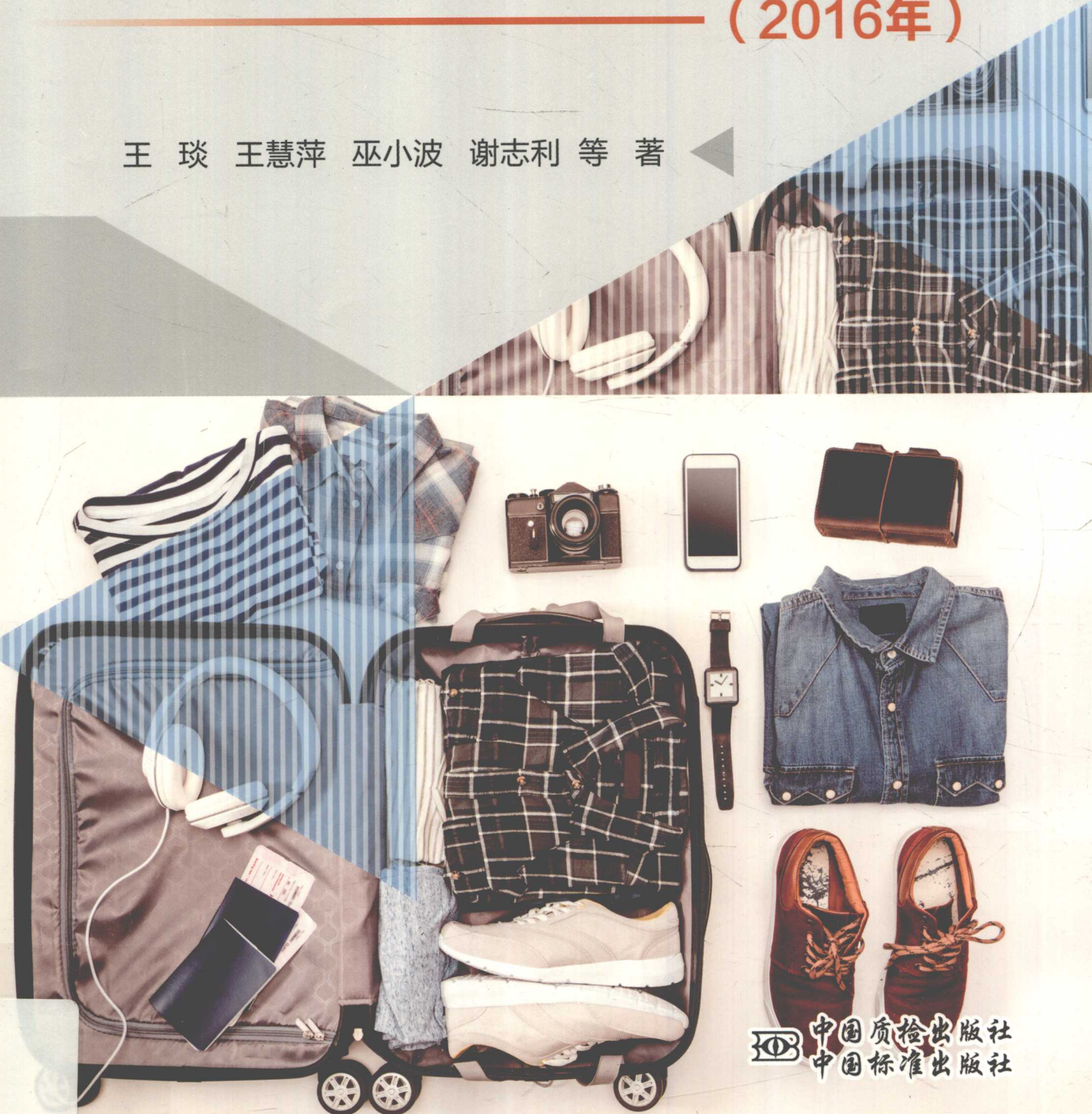


缺陷消费品召回 技术分析报告

(2016年)

王 琰 王慧萍 巫小波 谢志利 等 著



中国质检出版社
中国标准出版社

缺陷消费品召回技术分析报告 (2016 年)

王 琰 王慧萍 巫小波 谢志利 等 著

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

缺陷消费品召回技术分析报告. 2016年 / 王琰, 王慧萍, 巫小波, 谢志利等著. —北京: 中国质检出版社, 2018.1

ISBN 978-7-5026-4544-1

I. ①缺… II. ①王… III. ①产品质量—质量监督—研究报告—中国—2016 IV. ①F273.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第320431号

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(100029)

北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址: www.spc.net.cn

总编室: (010) 68533533 发行中心: (010) 51780238

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 1/16 印张14.5 字数296千字

2018年1月第一版 2018年1月第一次印刷

*

定价: 65.00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

前 言

党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央将质量工作放到了前所未有的高度。缺陷产品召回作为政府加强产品安全事中事后监管、保障消费者权益和维护公共安全的重要制度安排，作用日渐凸显。《质量发展纲要（2011—2020年）》《消费品标准和质量提升规划（2016—2020年）》和2017年9月5日发布的《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》等国家重要规划中都提出要完善和严格实施缺陷产品召回制度。《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》中指出，要加强全面质量监管，加大缺陷产品召回力度，扩大召回范围，健全缺陷产品召回行政监管和技术支撑体系，建立缺陷产品召回管理信息共享和部门协作机制。

自2016年1月《缺陷消费品召回管理办法》颁布实施以来，我国缺陷消费品召回工作相较于2015年取得了很大的进步，共召回缺陷消费品236次，召回数量达618万件。本书主要围绕2016年中国消费品召回情况，从法律法规、数据统计分析、典型案例分析、缺陷消费品风险评估新进展及企业质量管理体系论谈等方面进行了系统梳理，旨在为消费者维护自身权益提供警示性说明，为消费品生产者、经营者提升产品质量和安全管理水平提供参考性分析资料，为相关部门制定产业政策、开展监管工作提供决策性技术依据。

本书所引用召回数据以及图片均源于各国官方发布的原始召回信息，数据分类、分析方法、观点和结论均为研究性观点。出于研究需要，书中出现的生产者、品牌或产品名称，不带有任

何倾向性意见。

本书主要编撰人员：王琰、王慧萍、巫小波、谢志利、丁洁、黄国忠、李环宇、郑杰昌、孙宁、尹彦、毕琦、蔡佳然、冯永琴、王卫玲、刘迎春、王长林、莫英俊、姜肇财、姜莉文。

著 者

2017 年 10 月

目 录

1 消费品安全与消费品召回	1
1.1 概述	1
1.2 消费品与消费品安全	2
1.3 消费品安全管理	7
1.4 缺陷消费品召回管理	10
2 缺陷消费品召回法律制度概述及相关立法解读	25
2.1 我国缺陷消费品召回制度	26
2.2 我国缺陷消费品召回相关立法	27
2.3 《缺陷消费品召回管理办法》概述	37
2.4 《缺陷消费品召回管理办法》关键内容解读	39
2.5 缺陷消费品召回制度与其他法律制度之间的关系	63
3 2016 年国内外消费品召回情况分析	74
3.1 国内消费品召回情况分析	74
3.2 国外消费品召回情况分析	94

3.3	国内外消费召回情况对比分析	99
4	召回案例分析	104
4.1	碟刹自行车前轮快拆杆召回案例分析	104
4.2	手机用锂离子电池产品召回案例分析	119
5	缺陷消费品风险评估新进展——以电子电器类消费品为例	133
5.1	缺陷消费品风险评估流程	133
5.2	电子电器产品缺陷风险评估理论	136
5.3	电子电器产品缺陷风险评估方法	144
5.4	消费品风险评估结果分析	149
6	企业质量管理体系展示	151
6.1	“好孩子”公司以创新为特色的质量管理	151
6.2	“联想”集团质量安全管理实践	160
附录		168
	中华人民共和国产品质量法	169
	中华人民共和国消费者权益保护法	177
	国务院关于加强食品等安全监督管理的特别规定	186
	儿童玩具召回管理规定	191
	儿童玩具召回信息与风险评估管理办法	196
	监督抽查不合格儿童玩具召回管理办法	214
	缺陷消费品召回管理办法	216
参考文献		224

1 消费品安全与消费品召回

1.1 概述

消费品质量安全问题是经济社会发展的一个战略问题。党和国家历来高度重视消费品质量安全工作。新中国成立后尤其是改革开放以来，国家制定并实施了一系列政策措施，尤其在国家层面提出消费品质量安全发展战略性规划，作为全国消费品安全管理工作的纲领性文件，这对我国消费品质量全面提升具有重要的推动作用。现阶段我国主要的涉及消费品质量安全的战略性规划包括以下内容。

（1）《质量发展纲要（2011—2020 年）》

2012 年 2 月，国务院印发《质量发展纲要（2011—2020 年）》（以下简称《纲要》）。《纲要》明确提出：把安全为先作为质量发展的基本要求。强化质量安全意识，落实质量安全责任，严格质量安全监管，加强质量安全风险管理，提高质量安全保障能力，科学处置质量安全事件，切实保障广大人民群众的身体健康和生命财产安全。

《纲要》提出的目标是：到 2020 年，产品质量保障体系更加完善，产品质量安全指标全面达到国家强制性标准要求，质量创新能力和自有品牌市场竞争力明显提高，品种、质量、效益显著改善，节能环保性能大幅提升，基本满足人民群众日益增长的质量需求。

《纲要》指出：要建立企业重大质量事故报告制度和产品伤害监测制度，加强对重点产品、

重点行业和重点地区的质量安全风险监测和分析评估，对区域性、行业性、系统性质量风险及时预警，对重大质量安全隐患及时提出处置措施。同时，要强化质量准入退出机制，建立健全缺陷产品和不安全食品召回制度。对不能满足准入条件、不能保证质量安全和整改后仍然达不到要求的企业，依法强制退出。

（2）《消费品标准和质量提升规划（2016—2020年）》

2016年8月，国务院印发《消费品标准和质量提升规划》（以下简称《规划》）。《规划》指出：要围绕推进供给侧结构性改革，坚持市场导向、改革创新、标准引领、质量为本、开放融合的基本原则，以先进标准倒逼消费品工业提质、增效、升级，扩大有效供给满足新需求，改善消费环境释放新动能，创新体制机制激发新活力，不断满足人民群众日益增长的消费需求。

《规划》强调：要围绕消费需求旺盛、与群众日常生活息息相关的一般消费品领域，着力推动家用电器、消费类电子产品、家居装饰装修产品、服装服饰产品、妇幼老年及残疾人用品、化妆品和日用化学品、文教体育休闲用品、传统文化产品、食品及相关产品等领域的标准和质量提升工作。

《规划》提出的目标是：到2020年，实现消费品标准体系基本完善，重点领域消费品质量达到或接近国际先进水平，企业质量发展内生动力持续增强，知名消费品品牌价值大幅提升。规划中指出，在强化质量安全风险管理方面，要推进缺陷消费品召回常态化，把涉及人身、财产安全的消费品纳入召回范围。

（3）《关于开展质量提升行动的指导意见》

2017年9月，中共中央国务院印发《关于开展质量提升行动的指导意见》（以下简称《意见》）。《意见》强调：提高供给质量是供给侧结构性改革的主攻方向，全面提高产品和服务质量是提升供给体系的中心任务。要坚持以质量第一为价值导向，坚持以满足人民群众需求和增强国家综合实力为根本目的。

《意见》提出的目标是：到2020年，供给质量明显改善，供给体系更有效率，建设质量强国取得明显成效，质量总体水平显著提升，质量对提高全要素生产率和促进经济发展的贡献进一步增强，更好满足人民群众不断升级的消费需求。

在加强全面质量监管方面，《意见》指出：要完善产品伤害监测体系，提高产品安全、环保、可靠性等要求和标准。加大缺陷产品召回力度，扩大召回范围，健全缺陷产品召回行政监管和技术支撑体系，建立缺陷产品召回管理信息共享和部门协作机制。

1.2 消费品与消费品安全

1.2.1 消费品概念

（1）消费品从属于产品的概念，它必须符合作为产品应具有的特性

产品泛指经过人类劳动获得的具有一定使用价值的物品，既包括直接从自然界获取的各种

农产品、矿产品，也包括手工业、加工工业的各种产品。

《中华人民共和国产品质量法》第二条明确规定：“本法所称产品是指经过加工、制作，用于销售的产品。建设工程不适用本法规定；但是，建设工程使用的建筑材料、建筑构配件和设备，属于前款规定的产品范围的，适用本法规定。”此项规定相当准确地界定了“产品”的内涵。

产品具有两个特点：一是经过加工制作使原材料、半成品改变形状、性质、状态成为产成品。而各种直接取之于自然界，未经加工、制作的产品，如籽棉、稻、麦、蔬菜、饲养的鱼虾等种植业、养殖业的初级产品，采矿业的原油、原煤等直接开采出来未经炼制、洗选加工的原矿产品等，均不在其列。二是进入市场用于销售的商品。加工自用而不用于销售的物品不在其列。需要说明的是，产品销售或服务提供过程中所搭配的赠品，也属于产品的范畴。

（2）消费品是一种特殊的产品，特指满足日常消费需求的产品

消费品是一个不断发展的概念。目前，国际上没有形成统一的消费品定义、范围和分类体系，美国、日本、欧盟等发达国家和地区的做法各有侧重，国内也没有达成统一的认识和做法。

根据国际惯常做法，消费品指在日常生活中供消费者直接使用的终端产品，以及在无专业人员辅助情况下，普通消费者可自行使用的产品零部件，而并不包括作为生产资料的那部分产品。

2015年12月21日，国家质检总局以第151号公告的方式对外正式发布、并于2016年1月1日起正式实施的《缺陷消费品召回管理办法》第三条明确规定：“本办法所称消费品，是指消费者为生活消费需要购买、使用的产品。”

消费品分为特殊消费品和一般消费品。特殊消费品是指由专门法律法规进行管理的消费品，主要包括食品、药品、烟草制品、城市轨道车辆、铁路客车、机动车、航空器、船只、电梯和煤炭等。一般消费品是指除特殊消费品以外的消费品。

1.2.2 消费品安全

消费品安全是指消费品在正常或可合理预见的情况下使用时，不会构成危及人身健康和财产安全的不合理危险。消费品具有安全性是人类对产品的最基本要求。

所谓消费品不存在危及人身健康和财产安全的不合理危险，其隐含前提是消费品在任何合理或可以明确预见的使用条件或使用状况下不存在不合理危险，而不包括任何有意或无意地滥用产品的情形。

此外，不合理危险是一个具有相对性的社会经济概念，可以理解为在正常的社会经济状况和相关科学技术、生产制造与管理等所能够达到的正常水平之下消费品在合理和可预见的使用状况中所可能发生的不被社会或有关法定机构认可的危险水平。例如，快拆杆是一种自行车上常见的紧固零件，起着固定关键部件即车轮和座杆的作用，它可以在不使用工具的情况下快速完成拆装车轮的目的。由于其简单耐用，早前大量使用在夹器刹车车款上，即使其打开幅

度超过 180° 时，也无问题。但随碟刹自行车开始盛行，部分生产企业继续沿用打开幅度超过 180° 的快拆杆，并与碟刹刹车系统一起搭配，自行车在骑行过程中，前轮快拆装置由于其打开幅度太大很可能会触碰到碟刹盘，造成前轮骤停，导致人员摔出受伤，因此需要通过改进设计，将快拆杆打开幅度严格控制在 180° 以内，如图 1-1 所示。

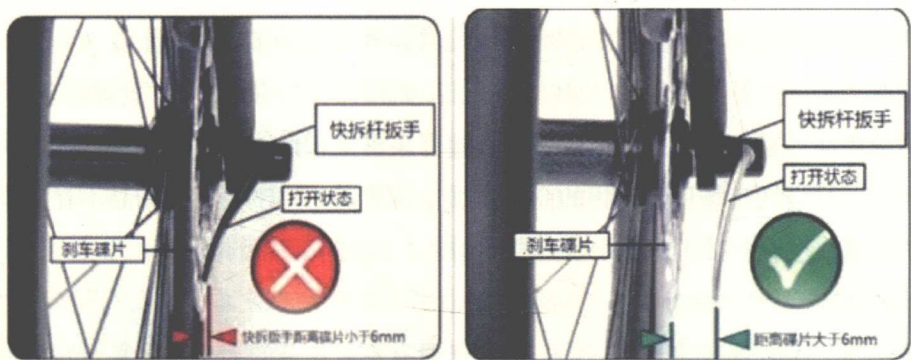


图 1-1 快拆打开幅度对碟刹自行车的影响图

消费品安全和消费品质量都是产品所应具备的特性，二者既相互区别又相互联系。前者强调消费品的无害性，即要求消费品对人身及财产没有危害；后者强调消费品的适用性，即要求产品适于使用。根据 ISO 9000: 2015《质量管理体系 基础和术语》对质量的定义^①得出，质量是指产品的固有特性满足要求（明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望）的程度，可用差、好或优秀等来修饰。

1.2.3 缺陷消费品

消费品缺陷与消费品安全高度关联。在某种程度上，消费品缺陷与消费品安全的内涵是相互对应的。因设计制造存在缺陷而引发的批量性消费品质量问题直接导致消费品安全风险，这是社会化大生产难以避免的。

在消费品规模化生产的初期，消费品安全问题主要由于各种随机性因素偶然造成，仅会危及单个消费者利益。随着消费品生产规模日益扩大，单件化手工生产逐步转向批次化流水线生产，消费品安全问题逐步体现在生产工业设计过程中的系统因素导致的特定批次型号产品的集中安全问题，这种批量性不安全的消费品一旦投放市场则有可能对社会上为数众多消费群体的生命、财产安全或环境造成风险隐患。当批量性消费品缺乏应有的安全状态而可能影响使用者生命健康或其财产利益时，称之为缺陷消费品。

^① ISO 9000: 2015《质量管理体系 基础和术语》3.6.2“质量”定义为“客体的一组固有特性满足要求的程度”；3.6.4“要求”是指“明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望”。

《缺陷消费品召回管理办法》^①第三条规定：“本办法所称缺陷，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。”

根据上述定义，构成缺陷消费品的三个基本要素是：

①消费品具有不符合国家标准、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上述情形在同一批次、型号或者类别的消费品中普遍存在；

③上述情形是由于设计、制造或警示标识等原因所导致。

以上三个条件缺一不可，必须同时具备。

导致缺陷的原因较为复杂。从全球缺陷消费品召回的实践和案例看，导致缺陷的情形一般分为以下三类：

（1）设计缺陷

指由于技术的局限性、结构、材料和工艺或其他原因，消费品在最初设计时由于未考虑全面，而使消费品在投放市场后，在使用过程中暴露出来的缺陷。如儿童自行车闸把尺寸过大，导致儿童在紧急情况下因无法握紧手闸而从车体上跌落，发生伤害事故。

（2）制造缺陷

产品因在加工、制作、装配过程中某个工序或环节出现偏差、错误或疏忽，而使一批消费品存在缺陷。消费品的制造缺陷可产生于产品生产过程的每一环节：从原材料供应、冲压、焊接、机加工等工序到零件装配工序的偏差、错误或疏忽都有可能产生缺陷。如笔记本电脑电池生产过程中，由于构成电池组的电芯，在切割过程中因生产设备的磨损，导致电池芯中混入了金属异物，以致电池内部发生短路，引起笔记本电脑燃烧事故。

（3）标识缺陷

又称指示缺陷，指消费品未能提供完整的、符合安全使用要求的操作使用说明或警示说明等，这种缺陷会因为沒有明确指明如何正确操作，而可能导致消费者或维修人员受到某种伤害。如食品加工类产品中未标注提醒消费者在机器运转时不得将手伸入其中的警告，导致消费者在使用产品时将手伸入辊轴中而发生轧伤事件。

对批量性不安全的消费品或者缺陷消费品的处置措施，目前世界上很多国家都采取召回的方式，即由生产者对缺陷消费品采取修理、更换或退赔等措施进行处理，以消除缺陷消费品给消费者带来的安全隐患。

^① 2015年12月22日由国家质量监督检验检疫总局发布（总局令2015年第151号），自2016年1月1日起施行。

1.2.4 消费品安全现状

消费品安全问题是目前世界各国最直接、最现实、人民群众最关心的社会经济问题之一。从现实情况来看，各国消费品安全问题十分突出，缺陷消费品给消费者造成的损害持续增大。

（1）国外消费品安全现状

根据欧盟 2014 年发布的欧盟伤害报告（2010—2012 年），2010—2012 年，用于收集所有成员国家的家庭和休闲事故数据的欧洲伤害数据库（IDB）中与产品（主要是消费品）有关的致命伤害平均每年有 5 700 起，占有致命伤害的 60%；非致命伤害中约 30% 与产品相关。根据美国消费品安全委员会（CPSC）发布的财政年度报告，CPSC 平均每年会收到由 96 家指定医院中报送的与产品相关的伤害事件约 40 万起，由 50 个州提供的约 8 000 份死亡证明^①。

与此同时，每年有大量的缺陷消费品被实施召回或者从市场上撤出。2012 年以来，美国共发布 1 528 例消费品召回信息；欧盟 RAPEX 系统共发布 9 632 例消费品召回通报；澳大利亚共发布 1 399 例消费品召回信息；日本共发布 460 例消费品召回信息。

从上述 4 个国家和地区的发布的召回涉及的产品类别来看，与人们生活最密切相关的消费品主要是电子电器产品和儿童用品占据多数。

其中，电子电器产品召回涉及的主要致伤类型为：电击伤害、火灾、烧烫伤、机械伤害、化学伤害、视听伤害、窒息伤害和其他伤害。儿童用品召回涉及的主要致伤类型为：机械伤害、窒息伤害、化学伤害、电击和火灾、视听损伤、微生物伤害和其他伤害。占比最大的是机械伤害、窒息伤害和化学伤害。

（2）我国消费品安全现状

党中央、国务院高度重视产品包括消费品在内的安全工作。改革开放 30 多年来，在社会各界的努力下，我国消费品质量安全水平有了很大的提升。我国主要产业整体素质和企业质量管理水平有较大提高，消费类产品的质量接近发达国家平均水平。但由于片面追求发展速度和数量，忽视发展质量和效益的现象依然存在。一些生产经营者质量诚信缺失，肆意制售假冒伪劣产品，破坏市场秩序和社会公正，危害人民群众生命健康安全，损害国家信誉和形象。总体上来讲，消费品安全形势依然严峻。

根据中国消费者协会发布的全国消协组织受理投诉情况年度统计报告，2012—2016 年，质量问题投诉均在 40% 以上。其中，2016 年全年全国消协组织共受理消费者投诉 653 505 件，商品类投诉为 377 396 件，占总投诉量的 57.75%；质量问题投诉为 285 250 件，占 41.47%。各类

^① CPSC 年度报告中提及，这些死亡证明中有很大一部分与产品有关，但是由于来源的局限性，有时无法确定明确的产品，而且实际与产品相关的死亡人数比这个数字还要高。

投诉量均比 2015 年有所上升，家用电子电器类、服装鞋帽类、交通工具类、日用商品类和房屋建材类投诉量仍居前五位，如图 1-2 所示。

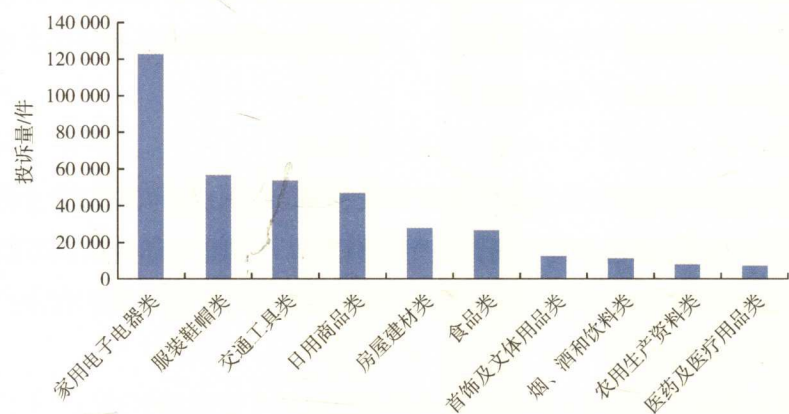


图 1-2 消协受理投诉中商品大类投诉量图

国家质检总局发布的召回信息显示，2008—2016 年年底，我国共实施消费品召回 932 次，涉及数量 13 829 746 件，召回的产品类别包括儿童玩具、电子电器、其他儿童用品、家具、文教体育用品、家用日用品、日用纺织品、服装和五金建材等。与此同时，自 2012 年以来，中国已经连续四年成为欧盟、美国等国家和地区采取产品安全行动次数和数量最多的国家，原产地为中国的产品占到总召回次数的 62% 以上。

以上这些数据暴露了我国消费品安全状况仍不容乐观，需要通过多种措施提升消费品安全水平，减少不安全的消费品流入市场。

1.3 消费品安全管理

消费品安全管理体系与社会经济发展密切相关。世界各国都把加强产品安全管理作为经济生活中的大事，通过立法规制、完善体系、加强监测，尽可能预防和减少消费品安全风险对人身健康和财产安全造成的损害。

1.3.1 发达国家监管现状

欧盟、美、日等发达国家和地区通过建立起较为完善的消费品安全信息收集、分析、预警技术体系和缺陷消费品召回制度体系，实施严格的法律、技术标准来保证消费者利益以及消费品安全。

(1) 形成较为完备的消费品安全管理法律体系

欧盟、美、日等发达国家和地区，均在法律层面出台了专门的消费品安全立法，调节范围

包括安全要求、交易规则、市场主体义务等领域。美国的《消费品安全法》、加拿大的《消费品安全法》、欧盟的《通用产品安全指令》、日本的《生活消费品安全法》等。因为有了充分的产品安全法律依据，政府在管理产品安全方面才有了公正的执法尺度，这样既可以使行政行为法制化，提高行政管理的科学性和权威性，又可以在法律范围内充分调动企业的活力，发挥市场机制功能，从而大大提高产品安全水平。

（2）确立政府部门在消费品安全管理中的职责权限

发达国家政府通过消费品安全立法，确定了政府部门在消费品安全监管方面的责任主要包括：①维护市场正常秩序，依法治理市场，确保正当竞争。②制定市场规则，规范市场主体行为，充分发挥行政力量对市场的控制力。③对违法行为坚决取缔、严厉处罚和打击。④保护消费者合法权益、维护消费者利益。

（3）落实严格的产品安全主体责任

美国的《消费品安全法》、欧盟的《通用产品安全指令》都明确了消费品安全主体责任。一旦发现某种消费品发生危险的频率较高，就立即采取行动，如果是因为缺乏切实可行的标准，未能给公众以适当保护，则可对产品发布上市禁令；此外要求其生产商或销售商发布召回通知，提醒消费者注意，对缺陷产品进行维修、更换或予以退款。向法院起诉以便查封有害产品及向公众通报；必要时制定或修改产品安全标准等。

（4）建立产品伤害事故信息的收集监测系统

发达国家已经建立了通过各种渠道采集消费品相关伤害事故信息的系统。美国建立 NEISS 系统通过在医院设立产品伤害监测点，收集医院急诊部门接纳的由于消费品所造成的受伤病例信息，并通过与消防部门的合作，建立火灾信息采集系统，采集火灾安全事故信息；另外还通过电话、信件、网络接收消费者投诉以及要求生产者报告消费品安全事故信息等渠道收集信息。这些信息为政府部门制定立法、标准、开展产品安全事故调查以及采取相应的措施发挥了重要的作用。另外，欧盟也建立了伤害数据库（IDB），收集来自各国的指定医院及其急诊的采集的在家庭或休息活动中因消费品而发生的伤害信息。

1.3.2 我国监管现状

（1）法律法规

迄今为止，我国尚未制定一部消费品安全一般性立法。目前，我国涉及消费品安全的法律主要有《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》《中华人民共和国进出口商品检验法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国药品管理法》《中华人民共和国农产品质量安全法》等；行政法规主要有《中华人民共和国认证认可条例》《中华人民共和国生产许可证管理条例》《危险化学品安全管理条例》《农药管理条例》《缺陷汽车产品召回管理条例》等；还有大量的不同种类消费品主管部

门出台的部门规章和规范性文件、地方政府发布的地方性法规等；以及大量保障人体健康，人身、财产安全的强制性标准等。这些法律法规以及强制性标准从不同角度规定了生产者、销售者从事经营活动所必须具备的资格条件、必须保证的消费品安全性能以及所应承担的相应责任，为主管部门监督执法提供了法律依据。

（2）监管制度

1) 前市场监管制度

消费品安全的前市场管理，是指在消费品进入销售环节之前针对其安全性能的管理。主要包括建立和实施市场准入制度、对消费品生产制造实现日常监管等，其目的是确保企业具备从事生产经营所需的特定资质、其所经营的消费品及其生产制造与经营行为符合特定的要求。

目前，我国消费品前市场监管手段主要是强制性产品认证制度。强制性产品认证制度是依据国家强制性标准或国家技术规范中的强制性要求，对认证目录内产品，要求企业必须获得指定认证机构颁发的 CCC 产品认证证书，未获得认证的列入《目录》内的产品不得进口、出厂、销售和在经营服务性活动中使用。如家用和类似用途设备、信息技术设备、音视频设备、照明电器、玩具产品等。

2) 市场监管制度

目前，我国消费品安全的市场监管制度主要有产品质量监督抽查制度。该制度是产品质量监督部门对生产、销售的消费品，依据有关规定进行抽样、检验，并对抽查结果依法公告和处理的活动。在国家监督抽查制度中，有关行政机关发现产品不符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准时，主要的行政措施一般根据不合格产品问题的具体情况，进行警告、罚款和停止生产等各种行政处罚。

3) 后市场监管制度

随着科技水平的不断进步、消费品的复杂程度不断增加和产品生命周期的不断缩短，仅仅依靠消费品进入市场前的认证管理和市场中的监督抽查，难以有效满足消费品安全管理的需要。特别是近年来典型案例表明，由于消费品的原料组成、设计工艺、生产工艺、使用状况等涉及产品安全的特性导致伤害的缺陷种类、形式千差万别。单纯的消费品安全性认证和审查只能涵盖涉及消费品安全的主要特性指标，并不能发现其存在的安全隐患或缺陷。同时，设置过多的认证和许可事项，较高的市场准入成本将直接或间接传导给生产、销售企业或消费者，因此，系统完善的后市场监管成为消费品安全监管改革的主攻方向。

消费品安全后市场管理，也称为“事中事后监管”是指在产品进入消费过程中，一旦发现其存在影响危害人身财产安全的隐患或缺陷，由国家产品质量监督主管部门依据相关法律法规引导或监督管理有关企业采取有效措施防止和消除产品不安全所可能造成的损害。

后市场管理主要以缺陷消费品召回管理为主。缺陷消费品召回是指由生产者进行的，在确

定消费品存在缺陷之后，对缺陷消费品采取修理、更换或退赔等措施进行处理，以消除缺陷消费品给消费者带来的不合理危险。

实践证明，缺陷消费品召回管理作为后市场产品安全监管手段，在整个消费品安全监管体系中发挥着越来越重要的作用，越来越受到国家的重视，其将成为我国未来消费品安全监管的核心制度措施。

1.4 缺陷消费品召回管理

缺陷消费品召回制度作为一项朝阳制度，在维护消费者权益、提高企业质量安全意识及管理水平、完善政府监管模式等方面具有积极的作用，从而有效推动消费品质量全面提升。

（1）维护消费者权益，提高消费者自身安全意识

缺陷消费品召回制度可通过最大限度地消除缺陷消费品造成的安全隐患，避免缺陷对消费者的人身、财产安全带来更多的危害，有效维护消费者合法权益。同时，缺陷消费品召回制度的不断推进可加强消费者对缺陷的认识、理解和识别能力，提高消费者自身安全意识，从而有效支持缺陷消费品召回监管工作。

（2）提高企业质量安全意识，全面提升管理水平

缺陷消费品召回制度有利于推动企业不断从原材料、工艺流程、生产环境等方面规范自己的生产活动，对企业不断提高产品质量安全意识，全面提升安全管理水平具有积极的作用。2008—2016 年 9 年多的缺陷消费品召回数据显示，企业自主召回次数稳步提升，这反映出企业加强落实质量安全主体责任、履行缺陷产品召回义务的意识也在不断提升。

（3）完善政府监管模式，提高监管效率

近年来召回案例表明单纯的消费品安全性认证和审查只能涵盖涉及消费品安全的主要特性指标，前市场监管制度并不能有效发现消费品潜在的安全隐患或缺陷。因此，缺陷消费品召回管理作为后市场安全监管手段，在整个消费品安全监管体系中发挥着越来越重要的作用。通过完善后市场安全监管手段，不断提升消费品质量安全事中事后监管效率，最大限度地防止和消除消费品缺陷可能造成的危害。

消费品安全人命关天，缺陷消费品召回制度是消费者乃至全社会的福音。通过各方共同努力，积极推动缺陷消费品召回的实施，从而促使消费品质量全面提升。

1.4.1 国外消费品召回情况

目前，世界上有许多国家和地区，如美国、加拿大、欧盟、日本、澳大利亚等陆续建立了缺陷消费品召回制度，每年都要从市场和消费者手中召回大量存在缺陷的消费品，使消费者免受了缺陷消费品可能带来的危害，有力地保障了消费者的合法权益。