



产品安全与召回管理系列丛书

消费品安全监管概论

王贇松 陈 飞 等 著



清华大学出版社

国家科学技术学术著作出版基金资助出版

产品安全与召回管理系列丛书



消费品安全监管概论

王贇松 陈 飞 等 著

清华大学出版社

北京

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

消费品安全监管概论/王贇松,陈飞等著.--北京:清华大学出版社,2012.6
(产品安全与召回管理系列丛书)
ISBN 978-7-302-28635-6

I. ①消… II. ①王… ②陈… III. ①消费品—质量管理:安全管理—研究—世界
IV. ①F279.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 074726 号

责任编辑:梁恩忠
封面设计:傅瑞学
责任校对:刘玉霞
责任印制:王静怡

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社总机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印装者:北京京师印务有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:175mm×245mm

印 张:18.75

字 数:364 千字

版 次:2012 年 6 月第 1 版

印 次:2012 年 6 月第 1 次印刷

印 数:1~2000

定 价:45.00 元

产品编号:045825-01

前言

FOREWORD

随着社会经济的迅速发展与科技进步,产品安全管理已成为国家公共安全管理的重要内容。当前,在市场经济环境下,多种因素造成的产品质量问题引发消费者人身伤害的事件时有发生,对此,全球保障消费者利益及安全的呼声愈加强烈,世界各国也纷纷加强对产品的“市场后管理”,并把“缺陷产品管理”作为产品“市场后管理”的重要环节和国家政府机构实施产品安全监控管理的重要职能。

产品安全事关广大消费者的人体健康,事关社会经济的可持续发展,事关国家和政府的形象,是国家大事。对于上市后的产品,通过消费者的使用,及早发现产品的缺陷和安全隐患,并及时召回处理,不仅是产品安全管理工作的关键点,也是我国缺陷产品召回管理工作面临的严峻挑战。进入 21 世纪以来,在党中央、国务院的高度重视下,我国围绕产品质量与安全管理出台了一系列法律法规和规章制度,相继建立了国家缺陷产品召回管理组织机构和相关专业技术委员会,产品安全监管工作机制和缺陷产品召回管理体系已初步形成。总结和学习国内外经验,进一步健全管理制度,不断完善管理机制,落实把好产品质量安全关、市场准入关、销售关、服务关,是保障消费者健康安全、维护民族企业利益、保证国家市场安定、促进社会和谐稳定的重要措施。

消费是产品的重要用途和属性。本书以消费类产品(即消费品)安全监督管理研究为核心,以研究国内外产品质量安全管理相关法律法规政策为基础,探究国内外管理机构缺陷产品管理的做法与经验,从完善产业管理与产品管理的角度,重点说明了产品的市场后管理——“缺陷产品管理”的重要性,突出了产品召回管理在缺陷产品管理中的地位,深入研究了消费品安全事件的信息采集、产品缺陷认定、缺陷产品信息公示、缺陷产品召回这一新兴管理的内容,创新提出了产品的“无缺陷推定”、“追溯管理”、“产品安全监管链”、“产品质量安全技术服务链”等新概念,引导读者科学认知消费品与安全监管理论概念,力求对管理者和从业人员有经验借鉴或实践指导作用。

全书共 4 章。

第 1 章绪论。阐述产品安全管理的背景,概要描述了常用的名词术语和实施管理的基本理论。通过列举缺陷产品召回事件,指出了加强消费品安全监管的重

要意义及其发展趋势。

第2章国外消费品安全监督与管理。重点列举了美国、欧盟、英国、日本、澳大利亚等国家和地区的产品安全管理相关法律法规制度和消费品安全组织机构与监管体系。

第3章我国消费品安全监管现状。重点介绍了我国消费品安全监管相关法律法规规章制度,介绍了我国消费品安全监管相关系统建设与服务。

第4章消费品安全监督与管理。提出了产品监督管理的“无缺陷推定”原则,“追溯管理”、“消费品安全监管链”等相关基本概念,分别介绍了消费品安全信息监测与信息管理和缺陷产品召回管理、消费品安全风险管理与预警、缺陷产品安全事件的应急管理等有关内容。

以下人员参与了本书的编写(按姓氏笔画为序):于珊、王理、王琰、王慧萍、王贇松、尹彦、尹旭峰、冯蕾、孙宁、刘红喜、朴英俊、陈飞、陈玉忠、陈建新、李岩、宋黎、张勤、肖金坚、肖凌云、姜肇财、郭鸽、钱玉民、徐思红、崔华、谢志利。

本书在编著过程中,中国市场学会、北京诚信时代企业管理服务中心、北京航空航天大学、北京邮电大学、北京交通大学、北京工商大学等单位的么巍、王北辰、王思远、邓卫国、白秀卿、向体燕、纪锦霞、许波、张亚南、张晓晓、肖红玮、周密、周星星、郭敏敏、钱圣杰、管建民、潘守慧等在资料收集、书稿校对方面给予了大力支持和协助,在此一并表示诚挚的谢意。

由于时间仓促,加之理论水平和实践经验有限,书中难免存在疏漏和错误,不妥之处,恳请读者批评指正。

作 者

2012年4月

目录

CONTENTS

第 1 章 绪论	1
1.1 概述	1
1.1.1 概况	1
1.1.2 消费品召回事件回顾	3
1.1.3 国内外产品安全管理体系	9
1.2 基础知识与基本理论	17
1.2.1 常用名词术语与基本概念	17
1.2.2 消费品安全监管理论与技术	24
1.3 消费品安全监管的重要意义与发展趋势	28
1.3.1 消费品安全监管的重要意义	28
1.3.2 消费品安全监管的发展趋势	30
1.4 小结	31
第 2 章 国外消费品安全监督与管理	33
2.1 概述	33
2.1.1 概况	33
2.1.2 国外有关产品召回情况统计	36
2.2 美国消费品安全监管	42
2.2.1 概况	42
2.2.2 法律法规介绍	43
2.2.3 相关组织机构与监管系统	51
2.3 欧盟消费品安全监管	61
2.3.1 概况	61
2.3.2 法律法规介绍	62
2.3.3 相关组织机构与监管系统	75
2.4 英国产品安全监管	81

2.4.1	概况	81
2.4.2	法律法规介绍	83
2.4.3	相关组织机构与监管系统	85
2.5	日本消费品安全监管	87
2.5.1	概况	87
2.5.2	法律法规介绍	88
2.5.3	相关组织机构与监管系统	95
2.6	其他国家的 product 安全监管	102
2.6.1	澳大利亚产品安全监管	102
2.6.2	加拿大产品安全监管	106
2.7	小结	106
第3章	我国消费品安全监管现状	108
3.1	概述	108
3.2	消费品安全监管相关法律法规制度	110
3.2.1	概况	110
3.2.2	产品管理与消费者权益保护主要法律法规	111
3.2.3	产品管理相关政令与规章制度	119
3.2.4	地方相关法规政策制度介绍	137
3.2.5	我国消费品通用标准及相关产品标准介绍	139
3.3	我国消费品安全管理系统建设与服务	143
3.3.1	概况	143
3.3.2	消费者申诉举报服务网络——12315 行政执法体系	143
3.3.3	全国质量技术监督服务体系——12365 举报处置 指挥系统	144
3.3.4	产品质量申诉服务专用网络系统	146
3.4	小结	147
第4章	消费品安全监督与管理	148
4.1	概述	149
4.1.1	基本名词术语	149
4.1.2	相关概念的提出	153
4.1.3	消费品质量安全监管的市场后管理	155
4.2	消费品安全信息监测	158
4.2.1	消费品安全信息监测工作的内涵	158

4.2.2	消费品安全信息监测数据项的确定	163
4.2.3	消费品安全信息监测与系统建立	181
4.3	消费品安全信息的管理	194
4.3.1	采集信息的管理	194
4.3.2	公开信息的管理	197
4.4	缺陷产品召回管理	202
4.4.1	缺陷产品召回管理的基本概念及主要工作	203
4.4.2	消费者保护自身权益及发现缺陷产品的处置方式	205
4.4.3	生产制造商对缺陷产品主动召回的组织管理	208
4.4.4	政府对缺陷产品召回管理的实施	212
4.5	消费品安全风险管理与预警	216
4.5.1	基本概念	216
4.5.2	消费品安全风险	218
4.5.3	消费品安全预警	222
4.6	缺陷产品安全事件的应急管理	226
4.6.1	事件应急管理的重要地位	226
4.6.2	产品质量安全突发事件应急预案	227
4.6.3	应急预案实例	232
4.7	小结	242
附录A	相关法规政策制度	243
A1	《国务院关于加强食品等安全监督管理的特别规定》	243
A2	《国务院关于加强产品质量和食品安全工作的通知》	248
A3	国家质检总局:关于印发《关于进一步加强产品质量安全风险 信息管理工作的指导意见》的通知	252
附录B	我国缺陷汽车产品及儿童玩具召回有关文件附件	260
B1	《缺陷汽车产品召回管理规定》有关附件	260
B2	《儿童玩具召回信息与风险评估管理办法》有关附件	271
附录C	我国消费品相关标准及美国汽车标准	280
C1	我国“GB 4706 家用和类似用途电器的安全”系列强制性 标准目录	280
C2	美国汽车技术法规目录清单	284
参考文献		290

绪 论

消费品是指通过市场流通,被人们使用和消费,并能满足人们某种需求的一种产品。消费品的使用与消费安全,涉及消费者人身安全和财产利益,涉及国家和地区经济的健康发展,涉及社会的和谐与稳定,消费品安全管理已成为国家公共安全管理的的重要组成部分。

众所周知,受科学技术发展与环境条件的限制,产品的安全性是一个相对的概念,消费品的安全性也不例外。当前,伴随着科技进步和人们生活水平与质量的不断提高,消费品的种类将变得越来越丰富,消费品的科技含量也越来越高,更多的消费品也必须通过消费者的使用,才能发现消费品潜在的不安全因素,并通过多种反馈形式,进而推动产品的生产制造者改进产品质量,形成消费品“设计—制造—销售—使用消费—召回—改进设计”循环往复、螺旋上升的质量不断提升的发展路径。

消费品安全管理分为“市场前管理”、“市场中管理”和“市场后管理”三个核心环节。本书侧重研究产品质量安全的后市场管理,这是一项集消费安全信息采集、数据统计分析、风险评估与预警、产品缺陷评判认定、产品召回等技术与管理为一体的系统工程。

1.1 概述

1.1.1 概况

1993年9月1日,我国开展实施《中华人民共和国产品质量法》^①。该法明确:

^① 中华人民共和国主席第33号令。1993年2月22日经第七届全国人民代表大会常务委员会第三十次会议通过,自1993年9月1日起施行。2000年7月8日经第九届全国人民代表大会常务委员会第十六次会议修正,自2000年9月1日起施行。

产品是指经过加工、制作,用于销售的产品。消费品作为“满足社会成员生活需要而销售的产品”^①,和食品、药品等产品一样,都是人们现实生活中不可缺少的生活保障资料。根据消费品的使用特点及各国在消费品管理上的习惯称呼,以及国外在相关法律法规确定的消费品分类范畴,本书将消费品分为一般消费品(也称普通或通用消费品)、耐用消费品和特殊消费品三类。

随着现代科技和社会经济的快速发展,在消费品种类日益丰富的同时,各类消费品的技术含量也日趋增多与复杂。由此,因设计、生产、使用等环节的失误而致使消费品中存在危及消费者人身与财产安全的不合理危险的可能性也大为增加,从而引起国际社会各方面的重视。长期以来,人们自产品出现的开始,就注意到对产品的质量管理。然而,伴随着产品安全事故的频发,事故责任的归属问题成为争论的焦点。经过近几十年发生事故各方的博弈,目前对有争议或有缺陷的产品,也从经销服务商的维护、维修、退货处理,引申到生产制造商对缺陷产品的召回,初步形成了产品从“生产制造商设计生产——经销服务商销售——消费者使用消费——生产经销与维护服务商维修——生产制造商召回改进”的科学发展大循环。其中,不仅涉及对消费者利益的保护,同时也对企业的社会责任给予了更高的要求。

缺陷产品召回管理制度起源于美国汽车业。20世纪60年代,美国每年都有数万人死于交通事故,100多万人受伤,在认定缺陷汽车产品对消费者人身安全产生巨大伤害的情况下,美国律师拉尔夫发起运动,呼吁国会建立汽车安全法规。他努力的结果,就是1966年美国《国家交通及机动车安全法》的颁布实施,从而奠定了产品召回制度的法律基础。该法律规定,汽车制造商有义务公开发表汽车召回的信息,且必须将情况通报给用户和交通管理部门,进行免费修理。1969年5月,美国媒体抨击欧洲和日本汽车商私自召回缺陷车进行修理,特别指出蓝鸟漏油和丰田卡罗拉制动故障问题。当年6月1日,日本《朝日新闻》报道这个消息后,在日本引起轩然大波。同年8月,日本运输省修改了《机动车形式制定规则》,增加了“汽车制造商应承担在召回有缺陷车时公之于众的义务”的内容。从而引发了世界各国对缺陷产品召回管理的密切关注,纷纷效仿,陆续出台或修改增加了对缺陷产品召回管理相关内容的法规制度。如美国的强制性安全规范《消费品安全改善法》(CPSIA)、欧盟的《通用产品安全指令》(GPSD,2001/95/EC),等等。在今天,甚至已将产品是否有召回管理作为国家进出口贸易的重要要求条款。

我国对缺陷产品的召回管理也是以缺陷汽车产品召回为试点开始实施的。2004年3月15日,国家质量监督检验检疫总局(以下简称国家质检总局)、国家发展和改革委员会、商务部、海关总署联合制定发布《缺陷汽车产品召回管理规定》

① 引自国家标准《消费品安全标签》(GB/T 25322—2010)3.1。

(第 60 号令),标志着我国对缺陷产品管理开始走向法制化、制度化。2007 年 8 月 27 日,又发布了《儿童玩具召回管理规定》(国家质检总局令第 101 号)。该规定的发布与实施,进一步扩大了我国消费品缺陷产品召回管理工作的范围。目前,我国还出台有《食品召回管理规定》(国家质检总局令第 98 号)、《药品召回管理办法》(国家食品药品监督管理局令第 29 号)、《医疗器械召回管理办法(试行)》(卫生部令 2011 第 82 号)等规章制度。

产品质量安全除受到科学技术发展本身原因限制而存在缺陷与安全隐患外,另一方面,在市场经济条件下,企业作为某种产品的生产主体,为了生存和发展,它必定会考虑成本因素和经济效益,并力求不断降低成本,由此也会有可能导致产品偏离质量安全要求或致使产品质量安全事故发生。对此,政府作为社会经济活动的宏观组织者和管理者,为维护正常的经济秩序,引导经济健康的发展,维护消费者的合法权益,就必须对产品的质量安全问题实施必要的监督和管理。

对消费品质量安全进行有效监管,是在现代经济发展条件下,对我国质检机构赋予的一项新的职能。在当前产品质量安全问题日益严重的情况下,建立有效的产品质量安全监管体制显得尤为迫切而必要。借鉴国外缺陷产品管理及我国缺陷汽车产品召回的经验,需要在组织机构、法规制度、安全标准、信息采集、缺陷认定、信息发布与预警、产品召回实施等方面形成一整套的运行管理机制。

1.1.2 消费品召回事件回顾

近年来,因消费品质量问题导致消费者人身安全的事件频频发生,缺陷产品召回管理在国际上已成为强化生产企业责任、保障消费者权益的重要举措。从美国 Simplicity 公司侧栏可卸式婴儿床空隙卡住婴儿导致窒息身亡的百万“婴儿床”召回事件,宜家公司窗帘拉绳存在勒死儿童隐患的 336 万个卷帘百叶窗、罗马帘和百叶窗召回事件,到丰田汽车多种部件引发交通事故安全问题的近千万辆汽车“召回门”事件,这些召回事件表明,消费品质量安全问题不仅涉及儿童玩具、家用电器、化妆品、家具装饰等各类生活用品,也涉及国内、国外乃至国家之间的贸易经济关系。

1. 宜家儿童帐篷召回^①

2011 年 10 月,美国消费品安全委员会(Consumer Product Safety Commission, CPSC)发布公告,宣称由于钢丝框架可能会发生断裂,从而划伤或刺伤儿童,全球最大的家居用品企业宜家将召回近 10 万个折叠儿童帐篷。宜家中国公司的公告称,本次召回为立方体形的折叠儿童帐篷,型号为 90192009,品牌为布萨(BUSA)。这款帐篷钢丝框架可能发生断裂,从帐篷布料中戳出。宜家目前已发现三起事件,

^① 引自 2011 年 10 月 8 日《京华时报》信息。

其中一个事故有轻微受伤的情况。由于存在安全隐患,宜家建议已经购买了召回产品的顾客立即停止使用,并到宜家进行退货,宜家将全额退款。顾客如有其他疑问,可拨打服务热线 400-800-2345。布萨儿童帐篷从 2011 年 8 月 1 日起在宜家所有市场销售,售价为人民币 79 元。此次召回全球共涉及 98 700 个折叠儿童帐篷,中国 9 家宜家店共召回 2610 个。

2. 大量汽车产品召回

大众汽车召回。^① 2011 年 10 月 8 日,美国国家公路交通安全管理局(NHTSA)网站透露,因柴油机故障,大众汽车集团正准备从美国市场召回 16.8 万辆大众及奥迪车型。此次召回总共涉及三个车型:2009—2012 款捷达中型 Sedan 轿车和 Wagon 车型、2010—2012 款高尔夫紧凑车型以及 2010—2012 款奥迪 A3 车型。其中捷达与高尔夫总数 161 144 辆,奥迪 A3 共 7131 辆,召回总数为 168 275 辆。这几款召回车型均配有 2.0L 柴油发动机。该公司向 NHTSA 提交的文件指出,上述柴油发动机的燃油喷嘴的振动现象能够产生巨大压力,形成细小裂缝,从而可能导致燃油喷射系统发生燃料泄漏,甚至诱发火灾。该公司表示,20%的召回车辆的燃油喷射线路可能使用材料不当,导致燃油喷嘴零部件存在瑕疵。正式召回将从 2011 年 11 月开始,届时大众汽车公司将为受影响的车辆免费更换燃油喷嘴,并且安装减振器以降低振动影响。

本田汽车召回。^② 2011 年 9 月初,广汽本田汽车有限公司和东风本田汽车有限公司按照《缺陷汽车产品召回管理规定》的要求,向国家质检总局递交了召回报告,决定从 2011 年 9 月 15 日起,召回 2005 年 8 月 8 日至 2007 年 12 月 8 日期间生产的飞度(Fit)牌轿车 145 542 辆、2005 年 8 月 1 日至 2007 年 8 月 22 日期间生产的思迪(CITY)牌轿车 81 547 辆,以及 2006 年 1 月 11 日至 2007 年 3 月 5 日生产的思威(CR-V)牌多用途乘用车 28 677 辆,上述车辆数量累计 255 766 辆。本次召回的原因是,当驾驶席侧电动窗开关受到外来含有硅氧烷的溶剂侵入时,如果继续使用,会使开关触点异常磨损,产生粉末堆积,达到一定程度后,可能引起短路、发热,使开关内部损坏,极端情况下可能导致零部件的局部烧损。对此,两公司将免费为对象范围内车辆更换新的驾驶席侧电动车窗开关,以消除隐患。另外,在 2011 年 8 月 8 日,两公司向国家质检总局递交召回报告,决定从 2011 年 8 月 8 日起,召回 2004 年 7 月 20 日至 2009 年 10 月 8 日期间生产的部分配备了自动变速器的 2005—2010 款 2.0L、2.4L 雅阁(ACCORD)轿车 605 025 辆;2004 年 7 月 7 日至 2009 年 9 月 2 日期间生产的部分奥德赛(ODYSSEY)轿车 151 489 辆,以及

^① 原引自 2011 年 10 月 8 日千龙网新闻信息。

^② 原引自 2011 年 9 月 8 日及 2011 年 8 月 8 日国家质检总局执法监督司网站“缺陷产品召回”信息。

2009年8月6日至2009年11月24日期间生产的部分配备了自动变速器的2010款思铂睿(SPIRIOR)轿车4001辆,上述车辆数量累计760515辆。该次召回范围内的车辆,如果在类似车轮陷在雪地或泥泞里打滑的恶劣环境下,为前后挪动车辆而在D挡、R挡之间进行反复快速切换操作后,当发动机处于高转速状态时再从N挡挂入R挡,可能会使自动变速器内的轴承受到过大的荷载冲击而受损,产生异响。极端情况下可能出现发动机熄火或无法再启动,或者P挡驻车锁止功能失效的故障。对此,两公司将免费为对象范围内车辆电子控制单元(ECU)软件进行升级,以消除隐患。关于本次召回,本田汽车公司宣布全球将召回249万辆汽车,其中,美国市场召回约150万辆,中国市场召回约76万辆。

3. 办公家具产品召回

2011年8月19日,美国消费品安全委员会(CPSC)称,由于使用者的手指可能被椅子的调节部分夹住,从而被夹伤。欧迪办公公司将在美国召回34000多把以及在加拿大召回425把中国产办公椅。被召回的产品是Huichang家具有限公司(音译:中国汇昌家具有限公司)生产的Realspace PRO 3000系列定制座椅。SKU码为996-190。该款座椅自2009年5月至2011年6月在Office Depot商店和网站出售,售价为170美元。Office Depot说一名消费者的手指被该款座椅调节倾斜度的装置夹到,引起公司警觉。CPSC称购买了该款座椅的消费者应当立即停止使用该办公椅,并联系欧迪办公公司进行免费维修。召回的产品生产日期为2009年3月到2011年5月。^①

此外,在2009年10月16日,美国消费品安全委员会与Raynor Marketing公司还联合召回中国产办公椅约15万把,原因为召回的办公座椅上的螺栓会松落,消费者有跌伤和外伤的危险。Raynor公司已经收到了33起螺栓脱落的报告,其中14起受伤撞倒和擦伤的事故。该次召回的办公座椅包括9000系列、SKU编码为510830的多功能网面座椅和9000系列、SKU编码为690690带头枕的网面座椅。召回的座椅的销售时间为2006年5月至2009年8月,售价为300美元和350美元。^②

2009年9月1日,美国消费品安全委员会与OfficeMax(麦克斯办公用品)公司还联合召回中国产办公椅约216000把,原因为在使用过程中,椅子的背部和底座会损坏,消费者有跌伤的危险。OfficeMax公司已经收到35起椅子损坏的报告,其中15起报告中包括的受伤类别分别为破口、肌肉损伤、擦伤和震荡。此次被

^① 引自2011年9月20日中华人民共和国商务部“外贸商品质量服务平台”资讯中心“时事新闻”信息。

^② 引自2011年10月19日中华人民共和国商务部“中国贸易救济信息网”新闻信息。

召回的椅子的型号编码为 OM182 和 OM96614,印在座椅下面白色的 UPC 标签上。椅子的颜色为木炭色或者深木炭色,有黑色的塑料扶手和能移动的滑轮底座。该产品的销售时间为 2003 年 9 月至 2008 年 7 月,售价在 40~65 美元之间。OfficeMax 公司已收到 35 起椅背或底盘轴断裂的报告,其中包括 15 起人身伤害报告。CPSC 建议消费者立即停止使用被召回的办公椅,并与任意一家 OfficeMax 公司联系退货及全额退款,或获取 55 美元的购物券。^①

4. 宝洁漱口水产品召回^②

2011 年 7 月 15 日,美国消费日用品生产商宝洁公司(Procter & Gamble, P&G),宣布在全球主动回收旗下某些批号的“欧乐-B”漱口水产品。该公司表示:召回产品系哥伦比亚生产,使用期限为 2011 年 7 月 15 日至 2014 年 6 月 30 日。宝洁总部表示,这是“欧乐-B”针对品质管理问题所采取的谨慎措施。公司在其一间合同加工厂生产的某些批次产品中,检测到微生物与公司内控标准不符,因此决定立即回收所有货架上的上述产品。该批产品中,有两款产品涉及中国市场,分别是“欧乐-B”牙齿及牙龈护理漱口水 350mL 与 500mL。

国家质检总局表示已经接到宝洁(中国)有限公司的通报,并立即核查了宝洁公司通报的此产品进口情况,查明 2011 年中国内地除港、澳外,共进口“欧乐-B”漱口水 3 批共 35 892 瓶;并责成由宝洁立即发布召回公告,认真做好上述产品的召回工作。同时要求各地出入境检验检疫机构暂停进口该公司“欧乐-B”漱口水,并在风险分析的基础上加强进口漱口水的检验检疫。

但有舆论指出其退货流程烦琐和引发部分消费者不满。其要求:消费者登录宝洁官网,下载并填写完整退款申请表,同时将属于召回范围的产品空瓶、购物凭证、接受退款的银行活期存折账号姓名页复印件和申请表,邮寄或快递到指定地址。经审核后,凡满足退款条件的消费者,10~15 个工作日内将退款打到消费者提供的账户。公布的流程信息同时声称,“超出接受退款期间的退款要求恕不受理”。

5. 锦湖轮胎产品召回^③

2011 年 4 月 1 日,锦湖轮胎(中国)公司受北京现代汽车有限公司、长城汽车有限公司、东风悦达起亚汽车有限公司和锦湖轮胎(天津)有限公司委托,按照《缺陷汽车产品召回管理规定》要求,向国家质检总局递交了召回报告,决定自 2011 年

① 引自 2009 年 9 月 2 日中华人民共和国商务部“中国贸易救济信息网”新闻信息。

② 引自 2011 年 7 月 15 日国家质检总局网“新闻动态”信息。

③ 引自 2011 年 4 月 2 日国家质检总局网“新闻动态”信息。

4月15日起,召回2008—2011年生产的7个批次锦湖轮胎产品,涉及数量共计302 673条。该报告称,本次召回范围内的轮胎产品在生产过程中没有严格执行企业内部标准,过量使用返退胶,导致轮胎质量性能下降。为消除对消费者可能造成的危害,锦湖轮胎(中国)公司将对召回范围内的轮胎进行免费更换。此外,锦湖轮胎(中国)公司还承诺将对2008年3月以来在中国生产的轿车用轮胎产品提供为期半年的免费检测服务。

2011年4月2日,该公司官方网站发布公告,确定召回2008年生产的批次编号为C02208和C04008,2009年生产的批次编号为C00509和C00909,2010年生产的批次编号为C02410和C02910,以及2011年生产的批次编号为C00111的锦湖轮胎产品。召回时间期限为2011年4月15日—2011年10月15日。召回措施:锦湖轮胎用户对所涉产品需要召回,需事先预约(4月15日开始可向指定店面预约)。根据已约定日期到指定地点进行免费更换同规格花纹产品,不在召回范围内和自行损坏的轮胎不予更换。同时还明示了召回原因、服务时间和信息咨询等内容。随后,该公司官方网站上正式挂出《轮胎检测召回实施细则》。明确了轮胎召回流程、轮胎检测标准、具体规格、常见故障判定、理赔索赔及补偿说明、办事机构及相关服务内容。

6. 美国政府官员面对中国缺陷产品的态度

2011年1月10日,美国进口消费品监管机构的美国消费品安全委员会(CPSC)主席伊内兹·特南鲍姆(Inez Tenenbaum)在北京接受财新网记者专访时表示,2010年,由美国消费品安全委员会发起的、涉及中国产品的召回事件共计220起,占总召回事件的51%,这220起召回事件的背后是数以百万计的商品。召回数量最大的三类产品是玩具、电子产品和童装。^①

2010年10月25日,因出口美国的中国产玩具、组合茶具、小家电,甚至石膏板,频繁发生“召回”事件,伊内兹·特南鲍姆在CPSC认证的第三方检测公司SGS通标的实验室里接受《第一财经日报》专访时以玩具为例表示:如果中国玩具制造企业不根治安全隐患,将会遭遇美国安全监管机构更多的召回。“美国市场上80%的消费品都是来自中国”,“每5个召回的消费品中有4个是中国生产的”。美国进口的玩具中有80%由中国生产,但由于危险设计和在产品中发现有毒物质等因素,在过去几年已导致一连串对中国产品的大规模召回事件。根据CPSC的记录,2009年在港口被截的消费品数量几乎是2008年的两倍,在采集的1800件样品中,55%含有安全隐患,这些产品包括电器、爆竹、带有小部件的玩具,等等。她介绍称,当美国进口公司发现产品有缺陷,他们必须在很短的时间内通报给

^① 引自2011年1月11日《财新网》信息。

CPSC,经过检测之后,CPSC 就会和公司进行自愿性的联合召回。此外,在消费者举报、CPSC 在医院急诊室得到产品不良报告,或者看到相关的新闻媒体报道后,CPSC 都会和进口商进行沟通,做出自愿性联合召回。如果公司拒绝召回,将诉诸法律手段。为了保证美国进口的消费品符合一定的安全标准,2008 年,时任美国总统布什颁布了《消费品安全改进法案》,该法案要求对某些儿童产品实行强制性第三方检测。而一旦被调查,出口的产品可能被禁止,甚至最终导致出口商失去美国市场的份额。“法案已经通过两年了,那些制造商已经将这些要求视为向美国出口的一部分。”一些专家指出:美方严格的检测和频繁的“召回”事件被认为在某种程度上由技术壁垒转化为贸易壁垒,对中国长期的贸易发展产生深层影响。^①

7. 美国政府针对日本丰田汽车召回事件的民事罚款^②

2010 年 12 月 21 日,日本丰田汽车公司的“召回门”事件被美国政府处以 3242.5 万美元民事罚款,旨在处罚该公司 2009 年冬季安全召回事件相关的违规行为。2010 年年初,丰田公司已经支付了创纪录的 1600 万美元用于解决召回事件相关的政府调查。丰田公司著名的“召回门”事件始于 2009 年秋季,因加速踏板和突然加速问题,该公司宣布全球范围内召回大量汽车。由此,该公司将因为召回相关的违规行为向美国政府支付大约 5000 万美元。

8. 松下电冰箱召回^③

2010 年 8 月,无锡松下冷机有限公司向国家质检总局递交了主动召回报告,决定从 8 月 4 日起,主动召回松下公司于 2007 年 3 月至 2009 年 3 月期间生产的 B20~B26、C23~C29 系列 9 个机种的电冰箱,中国内地涉及数量总计 365 574 台。

该次召回范围内的电冰箱由于控制冷媒的零部件(冷媒控制阀)中采用了红磷阻燃剂,高温高湿环境下,可能造成冷媒控制阀线圈断线,出现“冷藏室不冷”或者“冷藏室过冷”的不正常现象。其中个别型号电冰箱在故障状态下长期使用时,极少数产品会产生冷媒控制阀冷媒泄漏,极端情况下会导致冒烟、起火,存在安全隐患。此外,召回范围内的部分型号电冰箱,在电源插座的 L 极与 N 极接反的情况下,也存在类似安全隐患。

无锡松下冷机有限公司委托松下电器(中国)有限公司同时公开发布通告,对召回范围内的产品进行免费维修,以消除安全隐患。要求相关用户登录其公司网站或拨打该公司呼叫中心电话 800-803-6118、400-656-0095,联系上门免费维修事宜。

① 引自 2010 年 10 月 26 日《第一财经日报》信息。

② 引自 2010 年 12 月 21 日 来源 DJ_CFW 华盛顿(道琼斯)信息。

③ 引自 2010 年 8 月 9 日国家质检总局缺陷产品管理中心网站“国内新闻”信息。

1.1.3 国内外产品安全管理体系

由于产品质量安全问题不仅影响消费者人身财产安全,影响企业的建设发展,更涉及国家利益与经济贸易关系,因此,世界各国,特别是经济发达国家,更是不断加快构建适合自己国家的产品安全管理体系,并把缺陷产品召回作为企业管理和国家政府监管的重要形式,以寻求解决产品质量安全隐患,保护消费者利益。

1. 国外产品安全管理体系

国外产品安全管理体系,重点体现在五个方面。一是不断建立和完善相关法律法规;二是强化产品管理机构的作用;三是提高和细化产品技术标准;四是强化生产者的责任意识;五是突出消费者的自我保护。

(1) 法律法规与标准规范互为补充完善,形成了产品安全保障与管理的核心依据

以美国为例,美国法律被认为是世界上对消费者利益保护最为完备的国家,其产品责任法已有近百年的历史。纵观其法规体系,其一方面制定完善的产品安全法规,强化事先预防。即力求将产品引起的事故和疾病扼杀在摇篮中,使在产品发生损害之前将其鉴别出来从而防范危险事故的发生。另一方面则是制定具体的产品责任法,强调事后救济。即当缺陷产品导致人身、其他财产伤害时,力求给消费者提供一种补偿,保护消费者。如围绕消费品安全,主要有《产品责任法草案》、《统一产品责任示范法》、《消费品安全法》(CPSA)、《易燃纺织品法》(FFA)、《联邦危险品法》(FHSA)、《防止有毒物品包装法》(PPPA)、《冰箱安全法》(RSA)等。围绕汽车产品,主要有《国家交通和机动车安全法》等。围绕食品、药品和化妆品产品安全,主要有《联邦食品与药品法》、《食品添加剂修正案》、《肉食品卫生法》、《消费者产品安全法》、《食品、药品及化妆品法》、《食品质量保护法》等。这些法律法规与大量的标准规范共同构成了美国完备的产品安全保障体系。

欧盟的法律法规或标准规范主要有:《欧盟通用产品安全指令》、《欧盟玩具安全指令》、《缺陷产品责任指令》、《欧洲产品安全——包括召回在内的纠正措施指南》等。其各成员国在依托欧盟统一的法律规则基础上,还有更多的本国专项法律法规。如德国的《损害赔偿责任法》、《德国产品责任法》、《设备与产品安全法》(GPSG),英国的《消费者保护通用产品安全法规》等。

(2) 政府部门分工管理实际上构成了多维监管,形成了对缺陷产品的全角度责任追溯

世界各国政体不同,机构设置不同,法规标准不同,这样在实际上就构成了当一个产品伤害事件发生后,可以有多个角度处理问题的方法。借鉴国外机构依据重叠交错的法规与标准规范,不仅可以有效形成贸易与技术壁垒措施,还可以依据