

消费品召回工作规范 第2部分：信息收集与分析

Consumer products recall work specifications—Part2: Message collection and analysis

2023 - 08 - 28 发布

2023 - 09 - 28 实施

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 信息收集原则.....	1
5 信息收集要求.....	2
6 信息分析.....	3
7 信息保存.....	3
附录 A （资料性） 消费品安全风险信息收集表.....	4

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规则起草。

本次发布的DB 61/T 1717《消费品召回工作规范》分为4个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：信息收集与分析；
- 第3部分：风险监测与评估；
- 第4部分：召回实施。

本文件为DB 61/T 1717的第2部分。

本文件由陕西省市场监督管理局提出和归口。

本文件起草单位：陕西省产品质量监督检验研究院、陕西省标准化研究院、陕西省建筑材料工业设计研究院有限公司、陕西延长泾渭新材料科技产业园有限公司。

本文件主要起草人：肖凌卿、韩岭、惠利梅、周欣、吴晓晨、王朝阳、杨晓溪、陈勇、李季、王振、铁文安。

本文件为首次发布。

联系信息如下：

单位：陕西省产品质量监督检验研究院

电话：029—62653999、62653888

地址：陕西省西安市碑林区咸宁西路30号

邮编：710048

消费品召回工作规范 第2部分：信息收集与分析

1 范围

本文件规定了消费品安全风险信息收集工作的术语和定义、信息收集原则、信息收集要求、信息分析、信息保存的要求。

本文件适用于开展消费品召回工作中信息机构开展安全风险信息的收集和分析。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 22760—2020 消费品安全 风险评估导则

GB/T 34400—2017 消费品召回 生产者指南

DB61/T 1717.1—2023 消费品召回工作规范 第1部分：总则

3 术语和定义

GB/T 22760—2020、GB/T 34400—2017、DB61/T 1717.1—2023界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

消费品安全风险信息 risk information of consumer product safety

消费品在预期使用和可合理遇见的误用情况下，消费品、使用者和使用环境相互作用下，可能引发人身伤害的各类危害（源）、以及消费品安全风险已经发生或可能导致人身伤害事件的信息总和。

4 信息收集原则

4.1 合法性

收集消费品安全风险信息工作应遵循相关规定要求，重点关注产品安全性方面的缺陷信息。

4.2 全面性

收集消费品安全风险信息时应保证信息的客观、公正，不得随意取舍，不得断章取义，不得以主观意愿收集。

4.3 保密性

对收集的消费品安全风险信息应按照相关规定要求予以保密，未经主管部门许可前，不应对外披露。

5 信息收集要求

5.1 信息收集机制

信息机构应建立完善的消费品安全风险信息收集管理制度，制定消费品安全风险信息收集操作程序。

5.2 信息来源与渠道

5.2.1 收集消费品安全风险信息可通过接待、电话、官方网站、官方微信公众号及电子邮箱等方式建立消费品安全风险线索收集渠道。

5.2.2 消费品安全风险信息来源包括但不限于：

- a) 相关政府部门发布；
- b) 消费者投诉的产品伤害事故和纠纷中；
- c) 媒体报导、网络舆情监测、信访举报的产品伤害事故和纠纷；
- d) 监督检查、专项抽查结果；
- e) 生产者、销售者、租赁者、电商平台等反馈信息；
- f) 产品潜在缺陷专项监测；
- g) 国外缺陷产品召回信息发布的官方网站；
- h) 国家及各省份缺陷产品召回信息发布的官方网站；
- i) 企业、商场、医院、学校、社区、幼儿园、养老机构等场所；
- j) 消费品投诉受理部门。

5.3 信息收集内容

5.3.1 按照附录 A 规定的内容收集消费品安全风险信息。

5.3.2 收集消费品安全风险信息应全面、及时，重点关注以下消费品安全风险信息：

- a) 涉及人体健康、人身财产安全，且已出现伤害事件的；
- b) 流通范围广、使用量大的；
- c) 涉及区域性、系统性安全问题的；
- d) 受到消费者和社会普遍关注的；
- e) 相关部门或新闻媒体通报有质量安全问题的；
- f) 国家市场监督管理总局要求优先纳入消费品安全风险监测的；
- g) 其他需要纳入消费品安全风险监测的。

5.3.3 有下列情形之一的消费品缺陷信息，应当立即报送主管部门：

- a) 已经造成人员死亡或者严重危及公众生命健康、财产安全的消费品质量问题；
- b) 突发区域性消费品质量安全事件或舆论爆发事件；
- c) 可能造成巨大经济损失，危及经济社会发展安全、影响社会安定，或者受到境内外媒体广泛关注的质量安全事件。

5.4 信息收集方法

5.4.1 直接收集方法

利用5.2.1规定的信息收集渠道直接收集社会各界提供的消费品安全风险信息。

5.4.2 间接收集方法

通过有关单位设立的监测点或专人收集的消费品安全风险信息。

5.4.3 舆情监测收集方法

通过构建主题词，收集网络舆情，综合研判网络关于伤害信息的传播范围、转载量、评论量等，收集消费品安全风险信息。

6 信息分析

6.1 信息机构对收集的消费品安全风险信息进行分类，收集相关证明材料，查找并核实危及人身、财产安全的不合理危险的消费品安全风险信息，确认消费品的生产者、品牌、型号规格、批次、生产日期。

6.2 信息机构应通过以下方法核实缺陷信息：

- a) 电话回访提供缺陷信息的消费者（使用者）；
- b) 勘察伤害事故现场，了解事故经过；
- c) 调查消费者（使用者）的使用情况；
- d) 调阅医疗诊断证明；
- e) 进行同类消费品使用情况类比。

6.3 信息机构可召集消费品召回技术专家库中 3 名以上（单数）相关领域专家进行技术会商，对消费品是否存在缺陷及对消费者人身和财产安全产生损害的可能性、程度、范围进行初步评估，提出专家建议。

6.4 技术会商存在重大争议时，继续跟踪风险信息，扩大风险信息来源范围，增加风险信息收集数量，另行组织专家进行技术会商评估。

6.5 信息机构根据信息资料分析，认为消费品可能存在缺陷，将该消费品的安全风险信息、相关证明材料、技术会商结果汇总后，以书面报告形式报送主管部门。

7 信息保存

7.1 信息机构应建立安全、稳定、可靠的信息存储系统，对经核实的消费品安全风险信息予以录入。

7.2 录入信息应及时、准确、完整，确保可追溯性。

7.3 消费品安全风险信息保存期限不应少于 5 年。

附 录 A
(资料性)
消费品安全风险信息收集表

表 A.1 消费品安全风险信息收集表

伤害事件描述	报告人姓名		性别	
			年龄	
	联系方式	电话： 住址：		
	人员身份	<input type="checkbox"/> 学生 <input type="checkbox"/> 企业 <input type="checkbox"/> 建筑工人 <input type="checkbox"/> 机关事业单位 <input type="checkbox"/> 教师 <input type="checkbox"/> 医生 <input type="checkbox"/> 其他：		
	发生地点			
	伤害发生时间			
	风险或伤害事件描述			
	风险或伤害类型	<input type="checkbox"/> 外伤 <input type="checkbox"/> 骨伤 <input type="checkbox"/> 挫伤 <input type="checkbox"/> 神经伤害 <input type="checkbox"/> 烫伤 <input type="checkbox"/> 中毒 <input type="checkbox"/> 窒息 <input type="checkbox"/> 视听伤害 <input type="checkbox"/> 其他：		
诊疗信息	<input type="checkbox"/> 未就医 <input type="checkbox"/> 急诊 <input type="checkbox"/> 门诊 <input type="checkbox"/> 住院 <input type="checkbox"/> 其他：			
消费品描述	产品名称			
	销售单位名称			
	销售单位地址			
	生产单位名称			
	生产单位地址			
	购货日期			
	生产日期/批号			
其他说明				