

應施檢驗商品發生事故通報與處理作業程序

中華民國九十八年八月二十六日經濟部標準檢驗局經標五字第 09850028200 號令訂定發布全文十七點，並自九十八年八月二十六日起實施

一、為使報驗義務人與消費者（以下稱通報者）瞭解應施檢驗商品發生事故(以下稱商品事故)通報作業，及經濟部標準檢驗局（以下稱本局）及其所屬分局辦理商品事故通報受理與處理作業有所遵循，特訂定本作業程序。

二、商品事故之通報者，依下列方式之一辦理通報：

(一) 至本局商品安全資訊網（<http://safety.bsmi.gov.tw>）/商品事故通報項下，以線上登錄方式通報。

(二) 填寫應施檢驗商品事故通報表（如表一、二），以郵寄、電子郵件、傳真或其他能正確傳遞之方式傳送第五組或分局。

第五組接獲前項通報表後，應逕登錄於商品安全資訊網，分局接獲前項通報表後，應立即將該通報表傳送第五組，由第五組登錄於商品安全資訊網。

三、商品事故通報受理後，第五組依下列方式分類並請相關單位配合辦理：

(一) 報驗義務人尚未研判事故原因及研擬矯正措施

商品事故通報案件應依消費者及報驗義務人所屬轄區別，由第六組或分局派員進行調查。必要時，得協調本局或其他相關分局協助。

(二) 報驗義務人已研判事故原因及研擬矯正措施

第六組或轄區分局得以書面審查代替調查，並視需要請相關單位協助。審查後依下列方式辦理：

1.非歸因於商品所引發的事故且矯正措施適當者，第六組或轄區分局製作商品事故通報調查報告書後送第五組轉第二組或第三組審查。

2.非歸因於商品所引發的事故但矯正措施不適當者或歸因於商品所引發的事故或原因不明者，逕依前款辦理。

四、商品事故通報案件應併案調查者，依下列方式辦理：

(一) 曾有相同商品之事故通報案件且尚未結案者，第六組或轄區分局必要時應併案調查。

(二) 三年內曾有相同商品及相同事故原因並已結案之商品事故通報案件，第六組或轄區分局必要時應調閱相關案卷，併案研判事故原因及矯正措施之適切性。

(三) 第六組或轄區分局進行調查時，應考量商品代工廠商有無產製其他商品因使用相同零組件而可能造成的商品瑕疵。

五、第六組或轄區分局執行第三點第一款調查時，應於接獲通報十四個工作日內派員赴消費者及報驗義務人處，查明下列事項並依表三及表四完成訪查紀錄：

(一) 報驗義務人端調查事項及重點：

1.本案獲知事故情形及時間。

2.向本局辦理事故通報日期。

3.確認通報資料。

4.是否符合「應施檢驗商品發生事故通報辦法」之通報要件規定。

5.委託/產製關係。

6.商品符合檢驗程序相關證明。

- 7.是否曾發生其他事故案例。
- 8.查詢及蒐集商品產地、製造日期或批號、進口或出廠日期、數量及相關產銷資料(通路商名稱及銷售數量)。
- 9.要求提供商品使用手冊。
- 10.本案事故原因研判(得請報驗義務人提供分析報告)。
- 11.客戶投訴回應及處理報告。
- 12.是否於獲知商品事故之日起十五個工作日內提出矯正措施。
- 13.其他有助於釐清商品事故原因之資訊。

(二) 消費者端調查事項及重點：

1. 商品之使用：
 - (1)商品購買時間及地點。
 - (2)商品購買時是否為新品。
 - (3)商品使用情形及維修紀錄史(含是否有依商品使用說明書所載事項使用)。
 - (4)商品發生事故前是否有異常情況。
 - (5)商品發生事故過程。
 - (6)確認事故時間。
 - (7)是否向經銷商、製造商、進口商或本局辦理通報及通報時間。
 - (8)其他有助於釐清商品事故原因之資訊。
2. 商品事故現場之蒐證：
 - (1)商品基本資料與規格或型號。
 - (2)商品標示、商品檢驗標識。
 - (3)事故商品使用環境(附照片)。
 - (4)事故商品置放位置與附近環境之關係(附照片)。
 - (5)事故商品整體毀損情況及事故商品置放位置附近毀損情況(附照片)。
 - (6)事故商品毀損處各角度細部照片。
 - (7)必要時聯繫當地消防單位、交通單位、檢警單位、消費者保護官或其他適當單位，查詢或取得相關證物或報告等資料。
 - (8)其他有助於釐清商品事故原因之資訊。

六、第六組或分局執行調查時，應視需要辦理取(購)樣檢驗，並依其調查結果，研判商品事故原因：

(一) 歸因於商品所引發的事故，包括：

- 1.由於設計、製造或標示上發生問題所引起。
- 2.因商品的使用方式出現問題所引起。
- 3.因商品經長年使用而老化所引起的問題。
- 4.其他。

(二) 非歸因於商品所引發的事故，包括：

- 1.由於施工、修理或運送上發生問題而引起。
- 2.因使用不當而引起。
- 3.其他。

(三) 原因不明：

事故商品已不存在或有殘存樣品，惟無法取(購)樣檢驗或經取(購)樣檢驗，仍無法研判事故原因。

七、第六組及分局辦理取(購)樣檢驗應注意下列事項：

(一) 得視需要請其他單位協助取(購)樣或檢驗。

- (二) 對於檢驗標準、檢驗方式或其他疑義，應與原檢測單位確認，並與第二組或第三組保持密切聯繫，視需要邀集第二組或第三組等相關單位或其他專家召開會議研商。
- (三) 商品檢驗結果不符合標準或有危害之虞，第六組或轄區分局立即依商品檢驗法第六十三條之一或消費者保護法第三十六條至第三十八條規定，命令業者限期回收或改正。

八、第六組或轄區分局完成商品事故調查後，應將下列調查資料送第五組，由第五組轉送第二組或第三組審查：

- (一) 商品事故訪查紀錄表(含報驗義務人端、消費者端)；如表三、表四。
- (二) 商品事故通報調查報告書(含事故發生概要、事故商品調查情形、事故原因調查過程及查證、事故原因判斷及含矯正措施等之建議、佐證資料、照片及說明等)；如表五。
- (三) 如有取(購)樣檢驗者，應附檢驗報告並判定檢驗結果是否符合檢驗標準。非歸因於商品所引發的事故且報驗義務人已研擬適當之矯正措施者，僅需檢附前項第二款資料。

九、第二組或第三組審查調查資料時，針對是否辦理資訊揭露、實施矯正措施及應續辦事項，應提出建議簽復第五組，並得視需要成立商品事故通報審查小組。

十、商品事故通報審查小組召集人由第二組組長(副組長)或第三組組長(副組長)及第五組組長(副組長)共同擔任，成員得包括第二組、第三組、第五組、第六組、法務室及分局等相關單位，並視需要邀請報驗義務人、驗證登錄廠商、消費者保護官、技術專家或其他相關人員列席。
商品事故通報審查小組之任務為審查前點調查資料、資訊揭露、實施矯正措施及應續辦事項等之妥適性。

十一、商品事故調查案件依第九點規定經第二組或第三組之審查及建議，第五組於簽核後辦理資訊揭露，請第六組或轄區分局辦理矯正措施成效監督，並請相關單位辦理其他應續辦事項。

十二、第五組辦理資訊揭露，應請報驗義務人填寫商品回收/召回訊息（如表六）並提供書面資料及電子檔，供登載於商品安全資訊網。如報驗義務人不予配合，得洽請當地消費者保護官協助。

十三、報驗義務人於實施商品回收/召回及矯正措施前，第六組及轄區分局每月五日前應向第五組提送前月「商品事故調查進度與處理情形月報表」（如表七）。
逾九十個工作日尚未完成商品事故通報調查報告書者，應於月報表載明未完成原因。

十四、第六組及轄區分局辦理事故商品矯正措施成效監督時，應請報驗義務人填寫「商品回收/召回及矯正措施實施情形月報表」（如表八），並經彙整成彙整表(如表九)後每月於五前提送第五組。
本局得視需要邀請消費者保護官進行實地勘察或點查，以瞭解商品回收/召回辦理成效。

- 十五、第五組得視報驗義務人矯正措施執行成效或遇有商品回收/召回期間，重複發生相同商品之事故，邀集第六組、分局、消費者保護官、報驗義務人、驗證登錄廠商或其他相關單位，共同研商強化消費者宣導之時點與方式，或研擬其他適當之對策。
- 十六、本局、分局及其業務相關人員對於調查資料相關資訊，不得向本局業務相關以外之人員透露。
- 十七、本局或分局接獲經濟部主管之非屬應施檢驗商品之事故通報案件，得準用本作業程序辦理。
如接獲非經濟部主管之商品事故通報案件，逕移請主管機關辦理。