

商品回收或改正作業程序總說明

現行商品檢驗法依不同的違規事由，得命報驗義務人限期回收或改正，另消費者保護法亦授權中央主管機關經依調查，認為企業經營者提供之商品確有損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞者，得命企業經營者限期改善、回收，為利本局各單位與企業經營者於執行商品回收或改正作業有所依循，訂定商品回收或改正作業程序，計十點，其要點如下：

- 一、 揭示本作業程序之立法目的及適用範圍，俾便遵循。(第一點及第二點)
- 二、 為使判斷商品各級危害程度有所依循，明定商品危害之層級以及適用情事，本局得據以判定商品回收或改正之級別。(第三點及第四點)
- 三、 明定企業經營者與本局相關單位依不同回收或改正層面之應辦事項與執执行程序。(第五點)
- 四、 為利企業經營者執行消費者層面之「回收或改正計畫」、刊登「回收或改正訊息」及填報「回收或改正計畫月報表」有所依循，明定相關應記載之事項。(第六點、第七點及第八點)
- 五、 為利企業經營者執行銷售者層面之「回收或改正計畫及報告」有所依循，明定相關應記載之事項。(第九點)
- 六、 企業經營者執行回收或改正計畫成效不彰，或遇有商品回收或改正期間，重複發生相同商品之事故，本局得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。(第十點)
- 七、 明定企業經營者完成回收作業之查核認可程序。(第十一點)
- 八、 為含括經濟部主管之非屬應施檢驗商品之回收或改正作業，得準用本作業程序辦理。(第十二點)

規 定	說 明
一、經濟部標準檢驗局(以下簡稱本局)為防止商品所造成之損害發生或擴大,以保障消費者權益,特訂定本作業程序。	一、揭示本作業程序之立法目的,係為利商品檢驗法與消費者保護法中關於限期回收或改正(善)作業程序有明確規範,俾利本局各單位與企業經營者於執行回收作業有所依循,爰此,訂定商品回收或改正作業程序。 二、另基於商品檢驗法與消費者保護法並未就「召回」與「回收」有具體定義,又參考國際間對於該等措施之定義,「召回」係指企業經營者由市場上或消費者手中取回具有安全疑慮之商品,並退還款項、更換類似品質之商品或維修後返還與消費者等措施;「回收」乃企業經營者取回商品後,不再就商品進行維修並返還予消費者,爰本作業程序所稱「回收或改正」係涵蓋「召回」與「回收」。
二、商品未完成檢驗程序、經檢驗不符合檢驗標準、發生事故或因其他原因應回收或改正者,依本作業程序辦理。	明定本作業程序之適用範圍,俾便遵循。
三、第二組或第三組(以下簡稱業務組)應依商品對消費者健康與安全可能造成之危害程度,依下列三個等級,判定回收或改正級別: (一)第一級:指商品對消費者可能造成生命、身體、健康或財產之重大危害; (二)第二級:指商品對消費者可能造成生命、身體、健康或財產之危害者; (三)第三級:指商品對消費者雖然不致造成生命、身體、健康或財產危害,但其商品不符合檢驗規定者。業務組於必要時,得邀集第五組、第六組、法務室及分局等相關單位,並	一、參酌食品及其相關產品回收銷毀處理辦法第8條之規定,明定商品危害之層級,第二組或第三組得據以判定商品回收或改正之級別。 二、為使判斷商品各級危害程度有所依循,各級危害之情事說明如下: (一)第一級:1.有商檢法第60條第2項或第63條之1,且不符合檢驗標準安全項目之情事;2.有商檢法第61條情事;3.有消費者保護法第36條與第37條情事。例如:涉及事故案(高風險)。 (二)第二級:1.有商檢法第60條第2項或第63條之1,且不符合檢驗標準安全項目之情事;2.有消費者

視需要邀請企業經營者、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，判定回收或改正級別。	保護法第 36 條情事。例如：違規態樣涉及安全性者(中風險)。 (三)第三級：1.有商檢法第 59 條情事；2.有第 60 條第 1 項情事；3.有第 60 條第 2 項或第 63 條之 1 且不符合檢驗標準非安全項目之情事。例如：違規態樣僅涉及品質、性能及行政疏失者(低風險)。 三、若業務組無法判定商品危害等級，則得視需要邀集相關單位協助判斷。 四、本作業程序中所稱「企業經營者」，在商檢法係指「報驗義務人」，在消費者保護法，則從該法規定。
四、商品回收或改正分為二個層面： (一) 消費者層面：回收或改正達到個別消費者之層面； (二) 銷售者層面：回收或改正達到經銷與販售場所之層面。 經依前點規定判定回收或改正級別為第一級者，其商品回收或改正為消費者層面。 經依前點規定判定回收或改正級別為第二級者，其商品回收或改正為消費者或銷售者層面。 經依前點規定判定回收或改正級別為第三級者，其商品回收或改正為銷售者層面。 第一項第一款消費者層面之回收或改正，包含銷售者層面之回收或改正。	一、參酌食品及其相關產品回收銷毀處理辦法第 8 條之規定，將商品回收或改正之深度分為二個層面，並依據商品危害等級區分不同回收或改正層面。 二、商品所造成之危害屬第二級者，業務組得視情形，評估商品回收或改正作業深度為消費者或銷售者層面。 三、消費者層面之回收或改正係包含銷售者層面之回收或改正。
五、商品回收或改正作業依下列規定辦理： (一) 經判斷商品回收或改正達消費者層面者： 1、應請企業經營者提出「回收或改正計畫」及「回收或改正訊息」	一、明定企業經營者與本局相關單位依不同回收或改正層面之應辦事項與執行程序。 二、商品回收或改正達消費者層面者，企業經營者應提送「回收或改正計畫」與「回收或改正訊息」予本局，經本

送本局審核，並於本局核定後實施。 2、「回收或改正計畫」及「回收或改正訊息」經業務組審查及建議，第五組於簽核後將「回收或改正訊息」供登載於商品安全資訊網。 (二) 經判斷商品回收或改正達銷售者層面者：本局或轄區分局應請企業經營者限期提出「回收或改正計畫及報告」。 商品辦理回收或改正時，由第六組或轄區分局辦理成效監督。	局審核後，「回收或改正訊息」將登載於商品安全資訊網，企業經營者則依本局核定後之「回收或改正計畫」執行。 三、商品回收或改正達銷售者層面者，本局或轄區分局應請企業經營者限期提出「回收或改正計畫及報告」 四、商品回收或改正之成效監督由第六組或轄區分局辦理。
六、「回收或改正計畫」內容包括下列資料： (一) 回收或改正商品之企業經營者名稱、地址及電話； (二) 回收或改正商品之名稱、規格、型號、序號或可供辨識之特徵或符號，總量以及庫存量； (三) 回收或改正商品完整之產銷紀錄，其內容包括銷售對象之名稱、數量、出貨日期、聯絡電話及地址； (四) 商品回收或改正之原因、可能產生之危害及已造成損害案件； (五) 採行回收或改正之措施； (六) 預計完成之期限。 (七) 防範再度發生之後續安全措施；	為利企業經營者擬定「回收或改正計畫」有所依循，參考食品及其相關產品回收銷毀處理辦法第3條之規定，明定相關應記載之事項。
七、「回收或改正訊息」內容包括下列資料： (一) 回收或改正商品名稱、企業經營者名稱及聯絡方式； (二) 回收或改正商品之規格、型號、序號或可供辨識之特徵或符號，數量；	為利企業經營者擬定「回收或改正訊息」有所依循，明定相關應記載之事項。

(三) 回收或改正商品之產製時間、產地、銷售地點； (四) 回收或改正商品之瑕疵情形與可能產生之危害； (五) 已造成損害案件； (六) 採行回收或改正之措施； (七) 依據法律； (八) 商品外觀圖與相關資訊標示位置圖。	
八、第六組及轄區分局於辦理商品回收或改正達消費者層面者之成效監督時，應請企業經營者按月填寫及提送回收或改正作業進度。 「回收或改正計畫月報表」內容包括下列資料： (一)應回收或改正數量、當月已回收或改正數量、累計已回收或改正數量及百分比； (二)辦理回收或改正前後，所發生之事故件數、受傷或死亡人數； (三)通知廠商與消費者之數量及方式； (四)回應廠商與消費者之數量及方式； (五)回收或改正商品保管地點，及負責保管之人員； (六)回收或改正商品處置情形； (七)執行商品回收或改正之日期與預定完成之期限。 (八)其他經本局訂定應報告事項。 第六組及轄區分局應將前項資料彙整成表後於每月五日前提送第五組。第六組或各分局得視業務需要查核企業經營者實施回收或改正成效。	一、為確保商品回收或改正達消費者層面之計畫落實執行，企業經營者於辦理「回收或改正計畫」時，第六組及轄區分局應按月請企業經營者填寫及提送回收或改正作業進度，並得視業務需要查核企業經營者實施回收或改正成效。 二、為使企業經營者於填報「回收或改正計畫月報表」有所依循，明定相關應記載之事項。 三、第六組及轄區分局於彙整企業經營者所提報之回收或改正作業進度後，並應於每月五日前提送第五組。
九、「回收或改正計畫及報告」內容包括下列資料： (一)回收或改正商品之企業經營者名稱、地址及電話；	為利企業經營者擬定「回收或改正計畫及報告」有所依循，參考食品及其相關產品回收銷毀處理辦法第3條之規定，明定相關應記載之事項。

(二)回收或改正商品完整之產銷紀錄，其內容包括商品之名稱、規格、型號、序號、銷售對象之名稱、違規數量、已回收/改正數量； (三)採行回收或改正之措施； (四)回收或改正情形說明； (五)防範再度發生之後續安全措施。 (六)預計完成之期限；	
十、本局得視企業經營者實施回收或改正成效或遇有商品回收或改正期間，重複發生相同商品之事故，邀集相關單位，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。	企業經營者執行回收或改正計畫成效不彰，或遇有商品回收或改正期間，重複發生相同商品之事故，本局得邀集相關單位，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。
十一、經企業經營者評估商品已完成回收或改正作業或於繼續執行回收或改正作業顯有困難者，得報本局同意後，停止提送「回收或改正計畫月報表」，並作成「回收或改正計畫結案報告」函報本局核備。	一、明定企業經營者完成回收或改正作業之查核認可程序。 二、鑑於商品回收或改正作業實務上可能因消費者已丟棄商品、無意願配合辦理回收或改正作業等因素，致使企業經營者無法繼續執行回收或改正作業，爰參酌國外經驗，回收或改正作業顯有困難者，得報本局同意後，停止提送「回收或改正計畫月報表」，並作成「回收或改正計畫結案報告」函報本局核備。
十二、屬經濟部主管之非應施檢驗商品之回收或改正作業，得準用本作業程序辦理。	為含括經濟部主管之非屬應施檢驗商品之回收或改正作業，得準用本作業程序辦理。

回收或改正計畫(消費者層面)

☐ 被處分人 ☐ 企業經營者					
地址					
公文文號					
聯絡人員		聯絡電話			
應回收或改正商品 總數量(含庫存量)		庫存量			
商品資料					
商品名稱	規格/型號/序號或可供辨識之特徵或符號	銷售對象	數量	出貨日期/期間	連絡電話/地址
註：經銷商如超過3家，請以附表敘明					
商品回收或改正之原因及其可能產生之危害說明					
已造成損害案件					

採行回收或改正之措施

- ☐ 通知經銷商停止銷售並回收。
- ☐ 回收之商品不再銷售予以銷毀或退運。
- ☐ 停止製造、輸入、流通及販賣產品。
- ☐ 修正商品以符合安全性。
- ☐ 更換商品，辦理方式：_____。
- ☐ 退款，辦理方式：_____。
- ☐ 標示警告(語)。
- ☐ 其他，請敘明：

預定回收或改正完成日期： 年 月 日

防範再度發生之後續安全措施

- ☐ 改良產品設計。
- ☐ 強化零組件品質。
- ☐ 加強品管。
- ☐ 加強人員教育訓練。
- ☐ 其他，請敘明：

檢附資料：

- 1.回收或改正資料(退貨單、商品合格證明及其他佐證資料)
- 2.修正或更換合格商品之相關資料/
- 3.其他，請敘明：

☐有 ☐無
☐有 ☐無

☐ 被處分人
☐ 企業經營者
簽章：(公司請蓋大小章)

日期：

○○公司○○商品回收或改正訊息

一、商品名稱：

二、廠牌： 型號： 序號：

三、企業經營者：

四、數量：

五、產製期間：

六、銷售地點：

七、瑕疵情形與可能產生之危害：

八、已造成損害案件：

九、採行回收或改正之措施：

十、法律依據：

☐ 商品檢驗法

☐ 消費者保護法

十一、產地：

十二、企業經營者聯絡方式：

商品外觀圖(照片)

商品相關資訊標示位置圖(照片)

本揭露資訊已經○○○公司確認無誤

(業者用印)

回收或改正計畫月報表(消費者層面)

年 月進度統計報告

☐ 被處分人 ☐ 企業經營者			
地址			
公文文號			
聯絡人員		聯絡電話	
商品名稱：			
規格/型號/序號或可供辨識之特徵或符號			
應回收或改正商品總數量(含庫存量)		庫存量	
執行回收或改正日期		預定回收或改正完成日	
商品回收或改正統計資料			
商品所在地	應回收或改正數量	本月回收或改正數量	累計回收或改正數量
產製/輸入者			
銷售者			
消費者			
總計			
商品事故、傷亡案件統計資料			
	辦理回收或改正前		辦理回收或改正後
事故件數			
受傷人數			
死亡人數			
回收或改正訊息之通知與回應			
方式	通知消費者件數	方式	通知廠商件數
電話		電話	
電子郵件		電子郵件	
信件		信件	
其他		其他	
方式	消費者回應件數	方式	廠商回應件數
電話		電話	
電子郵件		電子郵件	
信件		信件	
註冊卡/保固卡		其他	
其他			

回收或改正商品保管地點及負責保管之人員

回收或改正商品處置情形

檢附資料：實地正在進行銷燬照片、商品銷燬殘骸、退運證明、商品合格證明等相關照片、資料或文件

- ☐ 封存（地點：☐同前 ☐ _____）
☐ 銷燬至不堪使用
☐ 退運至生產地
☐ 其他(請說明) _____

其他經本局訂定應報告事項

- ☐ 被處分人
☐ 企業經營者簽章：（公司請蓋大小章）

日期：

回收或改正計畫及報告(銷售者層面)

☐ 被處分人 ☐ 企業經營者				
地址				
公文文號				
聯絡人員		聯絡電話		
商品資料				
商品名稱	規格/型號/序號或可供辨識之特徵或符號	銷售對象	違規數量	已回收/改正數量
註：經銷商如超過 3 家，請以附表敘明				
採行回收或改正之措施				
☐ 通知經銷商停止銷售並回收。 ☐ 回收之商品不再銷售予以銷毀或退運。 ☐ 停止製造、輸入、流通及販賣產品。 ☐ 補辦檢驗取得合格證書並貼好商品檢驗標識。 ☐ 修正商品以符合安全性。 ☐ 標示警告(語)。 ☐ 其他，請敘明：				
預定回收或改正完成日期： 年 月 日				
回收或改正情形說明 (請簡述處理方式、結果及未回收部分原因)				

防範再度發生之後續安全措施

- ☐ 改良產品設計。
- ☐ 強化零組件品質。
- ☐ 加強品管。
- ☐ 加強人員教育訓練。
- ☐ 其他，請敘明：

檢附資料：

- 1.回收或改正資料（退貨單、商品合格證明及其他佐證資料）
- 2.修正或更換合格商品之相關資料
- 3.其他，請敘明：

☐有 ☐無
☐有 ☐無

☐ 被處分人

☐ 企業經營者

簽章：（公司請蓋大小章）

日期：

※請於預定回收/改正完成日期屆滿前，將實際回收/改正數量及改正情況逕送下列單位備查

- ☐ 本局花蓮分局（傳真電話：03-8221023，聯絡電話：03-8221121 分機 633）。
- ☐ 本局基隆分局（傳真電話：02-2425-1493，聯絡電話：02-2423-1151 分機 2105）。
- ☐ 本局第六組（傳真電話：02-2392-1441，聯絡電話：02-2343-1834）。
- ☐ 本局新竹分局（傳真電話：03-5422620，聯絡電話：03-5427011 分機 661）
- ☐ 本局臺中分局（傳真電話：04-2261-2181，聯絡電話：04-2261-2161 分機 651）。
- ☐ 本局臺南分局（傳真電話：06-2236449，聯絡電話：06-2234879 分機 601）。
- ☐ 本局高雄分局（傳真電話：07-2418864，聯絡電話：07-2511151 分機 738）。

商品回收或改正作業程序流程圖

商品未完成檢驗程序、經檢驗不符合檢驗標準、發生事故或因其他原因應回收或改正者，依本作業程序辦理。

