

應施檢驗商品發生事故通報與處理作業程序

修正總說明

應施檢驗商品發生事故通報與處理作業程序（以下簡稱本作業程序）於九十八年八月二十六日訂定施行。本次修正係配合本局訂定「商品回收或改正作業程序」、現行運作，並加強商品事故調查作法，爰修正本作業程序計十三點，其中修正要點如下：

- 一、 明定書面審查適用範圍以及新增商品引發之事故原因與本局公告已回收商品之事故原因相同且矯正措施適當者，可以書面審查辦理。（修正規定第三點）
- 二、 敘明商品事故通報併案辦理之原則以及辦理方式。（修正規定第四點）
- 三、 明定本局僅辦理消費者訪查時之時效規定與訪查事項。（修正規定第五點）
- 四、 為使事故原因在統計分析上更具明確，本局將原要點之事故原因類型作更進一步分類。（修正規定第六點）
- 五、 關於商品檢驗結果不符合標準或有危害之虞而有命業者限期回收或改正之必要者，納入「商品回收或改正作業程序」規範。（修正規定第七點）
- 六、 敘明第五組辦理事故調查綜合審查之功能、第六組或轄區分局辦理書面審查者，無須檢附報驗義務人端訪查紀錄表，以及將原程序第十三點有關調查時效部分調整至本點第三項。（修正規定第八點）
- 七、 新增第二組與第三組以及商品事故通報審查小組於審查事故調查資料時，前者應就是否辦理回收或改正作業提出建議，後者則應審查是否辦理回收或改正作業之妥適性。（修正規定第九點及第十點）
- 八、 為臻第五組於事故調查綜整之功能角色，參考原作業程序第九點，新增第五組應就調查結果與審查建議簽辦相關單位後

續應辦事項。(修正規定第十一點)

九、 明定有關事故調查涉商品回收或改正者，應依「商品回收或改正作業程序」辦理。(修正規定第十二點)

十、 關於商品回收或改正之成效監督、辦理回收商品之資訊揭露應辦事項併入「商品回收或改正作業程序」規範。

十一、 點次變更(修正規定第十三點及第十四點)

「應施檢驗商品發生事故通報與處理作業程序」

修正對照表

修正規定	現行規定	說明
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。	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。	本點未修正
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。	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。	本點未修正
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	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	一、關於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報驗義務人端訪查部分，

修正規定	現行規定	說明
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<u>書面審查代替報驗義務人端訪查</u>，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或<u>引發之事故原因與本局公告已回收商品之事故原因相同且矯正措施適當者</u>，第六組或轄區分局於辦理消費者端訪查與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.非屬前目態樣者，逕依前款辦理。	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。	鑒於書面審查代替調查部分應僅限於書面審查代替報驗義務人端訪查，消費者端無書面審查之適用，為臻明確，爰修正本點第二款。 二、鑑於本局持續接獲除濕機事故，且多屬本局公告應回收之瑕疵除濕機機型，為減少行政人力物力資源，若商品引發之事故原因與本局公告已回收商品之事故原因相同且矯正措施適當者，第六組或轄區分局除辦理報驗義務人端之書面審查後，仍應辦理消費者端訪查與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。 三、非屬「非歸因於商品所引發的事故且矯正措施適當者」或「引發之事故原因與本局公告已回收商品之事故原因相同且矯正措施適當者」，第六組或分局應派員進行調查。
四、<u>曾有相同商品之事故通報案件且尚未結案者</u>，第六組或轄區分局必要時應併案調查，並依下列方式辦理： (一)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	四、商品事故通報案件應併案調查者，依下列方式辦理： (一)<u>曾有相同商品之事故通報案件且尚未結案者</u>，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	原條文第一款文義係指適用於併案調查之案件型態，爰調整至第四點本文，第二款及第三款則依序修正點次。

修正規定	現行規定	說明
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。 (二)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。	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	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	鑒於第六組或轄區分局執行第三點第二款第一目調查時，無須辦理報驗義務人端訪查，僅須辦理消費者端訪查，爰明文規定調查單位應於接獲通報十四個工作日內派員赴消費者處，查明本點第二款事項並依表四完成訪查紀錄。

修正規定	現行規定	說明
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	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	

修正規定	現行規定	說明
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。 <u>第六組或轄區分局執行第三點第二款第一目消費者端訪查時，應於接獲通報十四個工作日內派員赴消費者處，查明本點第二款事項並依表四完成訪查紀錄。</u>	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，<u>初步</u>研判商品事故原因： (一)歸因於商品所引發的事故，包括： 1.<u>因商品設計上問題而引起事故。</u> 2.<u>因商品生產或製造上問</u>	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.<u>由於設計、製造或標示上發生問題所引起。</u> 2.<u>因商品的使用方式出現問題所引起。</u>	一、第六組或分局於辦理事故調查時，應研判事故發生原因，並經第三組審查，爰第六組或分局係就事故原因進行「初步」研判。 二、為利事故原因類型之分析，將本點原分類方式作調整，說明如下： (一)歸因於商品所引發的

修正規定	現行規定	說明
<u>題而引起事故。</u> <u>3.因商品標示上問題而引起事故。</u> <u>4.因商品經長年使用發生老化而引起事故</u> <u>5.其他歸因於商品問題而引起事故。</u> (二)非歸因於商品所引發的事故，包括： <u>1.因施工或安裝上問題而引起事故。</u> <u>2.因運送上問題而引起事故。</u> <u>3.因修理上問題而引起事故。</u> <u>4.因消費者使用不當而引起事故。</u> <u>5.其他非歸因於商品問題而引起事故。</u> (三)原因不明： <u>1.事故商品基本資訊不明而無法調查。</u> <u>2.無法判定事故原因。</u> <u>3.其他。</u>	<u>3.因商品經長年使用而老化所引起的問題。</u> <u>4.其他。</u> (二)非歸因於商品所引發的事故，包括： <u>1.由於施工、修理或運送上發生問題而引起。</u> <u>2.因使用不當而引起。</u> <u>3.其他。</u> (三)原因不明：<u>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。</u>	事故者：將「設計、製造或標示上發生問題所引起」分為三種類型、刪除「因商品的使用方式出現問題所引起」，新增「其他歸因於商品問題而引起事故」。 (二)非歸因於商品所引發的事故者：將「由於施工、修理或運送上發生問題而引起」分為三種類型、敘明「使用不當」與「其他」之情形。 (三)原因不明：依實務上作法，主要可區分為無法獲知商品基本資訊與無法判定事故原因，爰本款文字如修正規定，並新增概括條款「其他」。
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。	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	為配合本局新訂「商品回收或改正作業程序」，爰將第三款關於商品檢驗結果不符合標準或有危害之虞而有命業者限期回收或改正之必要者納入該作業程序中規範。

修正規定	現行規定	說明
	<u>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。</u>	
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，由第五組彙辦後，<u>送請</u>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<u>或事故原因與本局公告已回收商品相同且矯正措施適當者，不需附表三。</u> <u>商品事故通報調查報告書應於九十個工作日內完成，必要時得辦理展延。</u>	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<u>轉送</u>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，<u>僅需檢附前項第二款資料。</u>	一、鑒於第五組係辦理事故調查之綜合審查，爰修正第一項文字，調查資料由第五組彙整後送第二組或第三組審查。 二、引發之事故原因與本局公告已回收商品之事故原因相同且矯正措施適當者，第六組或轄區分局得辦理書面審查，並且無需附表三(商品事故訪查紀錄表-報驗義務人端)，爰修正第二項。
		三、配合原第十三點刪除，將該點第二項有關調查時效管控部分，調整至本點第三項。
九、第二組或第三組審查調查	九、第二組或第三組審查調查	為評估商品是否有辦理回收

修正規定	現行規定	說明
資料時，針對是否辦理資訊揭露、 <u>回收或改正作業</u> 、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。	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。	或改正作業之必要性，爰新增第二組或第三組審查調查資料時，應就商品是否辦理回收或改正作業提出建議。
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、 <u>資訊揭露、回收或改正作業</u> 、實施矯正措施及應續辦事項等之妥適性。	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。	配合前點修正，商品事故通報審查小組之任務包含於審查前點調查資料時，檢視是否辦理回收或改正作業之妥適性。
十一、 <u>商品事故調查案件依第八點規定經第二組或第三組之審查及建議</u> ，第五組於簽核後，請相關單位辦理後續應辦事項。		為臻第五組於事故調查綜整之功能角色，參考原作業程序第九點，新增本點，第五組應就調查結果與審查建議簽辦相關單位後續應辦事項。
十二、 <u>事故調查結果商品有回收或改正之必要者，應依商品回收或改正作業程序辦理。</u>		明定有關事故調查涉商品回收或改正者，應依「商品回收或改正作業程序」辦理。
	十一、 <u>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</u> ，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	有關第六組及轄區分局辦理商品回收之成效監督規定，併入「商品回收或改正作業程序」規範，爰刪除本點。

修正規定	現行規定	說明
	<u>監督，並請相關單位辦理其他應續辦事項。</u>	
	<u>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。</u>	有關辦理回收商品之資訊揭露應辦事項併入「商品回收或改正作業程序」規範，爰刪除本點。
	<u>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。</u>	關於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」部分，於實務上已無必要，爰刪除本點。
	<u>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。</u>	有關報驗義務人辦理回收商品之成效規定，併入「商品回收或改正作業程序」規範，爰刪除本點。
	<u>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</u>	關於研議商品回收成效不彰之對策，併入「商品回收或改正作業程序」作規範，爰刪除本點。

修正規定	現行規定	說明
	<u>擬其他適當之對策。</u>	
<u>十三、</u> 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。	<u>十六、</u> 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。	點次變更。
<u>十四、</u> 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。	<u>十七、</u> 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。	點次變更。

應施檢驗商品發生事故通報與處理作業流程圖

