

产品召回制度

1. 目的

为进一步加强和规范产品质量安全管理工作，确保产品在发现存在质量隐患或发生重大安全事故时，能够及时得到召回或迅速处理，最大限度地降低因产品缺陷对消费者的健康造成的危害，将损失降低到最低水平，特制定不合格产品召回制度。

2. 召回产品范围

本制度所称的不合格品，限于有证据证明对人体有伤害或可能造成危害的如下产品：

2.1 不符合国家相关产品质量安全标准，已经诱发或可能引发对人体健康造成危害的产品；

2.2 产品经质量监督检验部门检验判为不合格，要求召回的产品；

3. 单位领导和相关部门职责权限

3.1 总经理负责产品召回的决策，对召回情况进行监督；

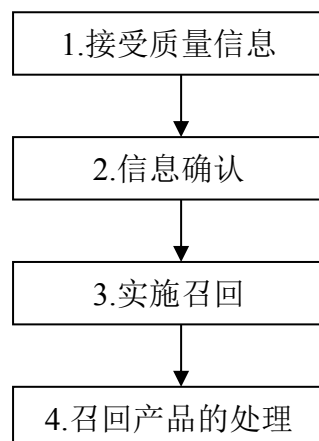
3.2 销售部、质检部负责与客户沟通，建立产品投诉档案，对指定产品进行召回，并定期将产品所在市场召回进展情况以书面形式反馈到管理部。

3.3 技术部负责进行专业指导，并负责整个召回过程的监督、控制、协调工作，组织召回产品发生问题原因的调查分析和产品安全危害调查、评估及分析情况的汇总上报。负责不合格产品的隔离、标识和存放，并协助管理部做好召回产品发生问题原因的调查分析；

3.4 综合部做好召回产品发生问题原因的调查分析、产品安全危害调查和评估。

4. 产品召回管理：

召回程序



4.1 接受信息：销售部负责接收经销商、消费者反馈的质量信息，并将信息书面反馈到质检部；质检部负责直接接收质监部门反馈的质量信息及公司内部反馈的质量信息；

4.2 信息确认：

4.2.1 质检部接收相关质量信息后，要对接收到的质量信息进行确认，组织技术部进行产品安全危害调查和产品安全危害评估，确认出现的质量问题是否属于本规定范围内的质量问题，确定是否实施产品召回及召回级别，如需召回，需立即汇报总经理，最终由总经理批准后进入召回阶段；

4.2.2 产品召回级别的划分按国家《产品召回管理规定》划分为三个级别：

一级召回：产品存在严重安全问题，流通范围广、社会影响大的不安全产品的召回；

二级召回：不符合产品安全相关标准，危害程度一般或流通范围小、社会影响小的不安全产品的召回；

三级召回：已经或可能对消费者健康造成危害，危害程度轻微可能引发健康危害的产品而在产品标签和说明书上未予以标识，或标识不全、不明确的产品；

4.3 实施召回：

4.3.1 确认产品属于应当召回的不合格或不安全产品之后，公司立即停止该产品的生产和销售，技术部对该批产品的库存情况进行追溯和调查，凡是与该批质量问题有关的产品（包括已出厂与未出厂的）均在调查范围内，如有库存产品，将产品单独存放并标识清楚，同时安排库房存放预召回的产品（存放时加设不合格品标识）。

4.3.2 供应部负责在规定期限内（一级召回 5 日内，二级召回 15 日内，三级召回 25 日内）通知有关经销商停止销售，通知消费者停止消费；

4.3.3 供应部负责制定产品召回计划，计划内容包括：

- （1）停止生产不安全产品的情况；
- （2）通知销售者停止销售不安全产品的情况；
- （3）通知消费者停止消费不安全产品的情况；
- （4）召回措施的内容，包括实施组织、联系方式以及召回的具体措施、范围和时限等；
- （5）召回的预期效果；
- （6）召回产品后的处理措施。

一级召回 7 日内，二级召回 18 日内，三级召回 30 日内，通过当地质监部门向市级质

监部门提交产品召回计划；

4.3.4 供应部负责对不合格产品逐步按计划实施召回，并及时将信息反馈回公司，管理部监督产品的召回情况，一级召回每 3 日，二级召回每 7 日，三级召回每 15 日，通过当地质监部门向市级质监部门提交产品召回阶段性进行报告；

4.3.5 召回产品信息的公布：为保护消费者利益，必要时将由总经理作为发言人利用报纸、电台、电视台和互联网等传播媒体，把召回程序中的信息，如：产品代码、实物图象、出现问题的性质及严重程度，公司对此问题的处理方式，召回产品的方式等尽快的传递给消费者，以保持消费者对企业的信任。

4.3.6 供应部负责将该次所存在的问题给顾客以答复，杜绝类似问题的再次发生。

4.3.7 产品召回结束后 15 日内，管理部负责向省级质监部门提交召回总结报告，接收省级质监部门对召回总结报告的审查和召回效果的评估。如产品召回未达到预期效果，则再次进入召回程序。

4.4 召回产品的处理

对因不符合产品安全标准而被召回的产品，公司可采取适当补救措施，经验证能保证产品安全的情况下可以继续销售，销售时应当向消费者明示补救措施。对无法采取补救措施的不合格产品或不安全产品，做废品处理。

5. 召回记录的保存。

记录内容包括产品召回数量、比例、原因、结果等。保存期限为三年。