

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
<p>一、為使報驗義務人與消費者（以下<u>簡稱</u>通報者）瞭解應施檢驗商品發生事故（以下<u>簡稱</u>商品事故）通報作業，及經濟部標準檢驗局（以下<u>簡稱</u>本局）及其所屬分局（以下<u>簡稱</u>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。</p>	<p>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。</p>	<p>本局所屬分局簡稱分局並酌作文字修正。</p>
<p>二、商品事故之通報者，依下列方式之一辦理通報：</p> <p>（一）至本局商品安全資訊網（https://safety.bsmi.gov.tw）/商品事故通報項下，以線上登錄方式通報。</p> <p>（二）填寫應施檢驗商品事故通報表（如<u>附表一及附表二</u>），以郵寄、電子郵件、傳真或其他能正確傳遞之方式傳送<u>本局或分局</u>。</p> <p><u>本局或分局</u>接獲前項通報表後，應逕登錄於商品安全資訊網。</p>	<p>二、商品事故之通報者，依下列方式之一辦理通報：</p> <p>（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。</p> <p>（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。</p> <p>第五組接獲前項通報表後，應逕登錄於商品安全資訊網，<u>分局接獲前項通報表後，應立即將該通報</u></p>	<p>依實務作業情形修正第二項，並酌作文字修正。</p>

	<u>表傳送第五組，由第五組登錄於商品安全資訊網。</u>	
<p>三、商品事故通報受理後，<u>受理單位</u>依下列方式分類並請相關單位配合辦理：</p> <p>(一) 報驗義務人尚未研判事故原因及研擬矯正措施：<u>商品事故通報案件應依消費者及報驗義務人所屬轄區別，由本局調查單位或分局(以下簡稱調查單位)派員進行調查。必要時，得協調本局或其他相關分局協助。</u></p> <p>(二) 報驗義務人已研判事故原因及研擬矯正措施：<u>非歸因於商品所引發的事故且矯正措施適當者，調查單位得以書面審查代替調查，視需要請相關單位協助，並製作商品事故通報調查報告書後送受理單位轉商品主管業務單位審查；其他情形者，依前款辦理。</u></p>	<p>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：</p> <p>(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。</p> <p>(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，<u>並</u>視需要請相關單位協助。審查後依下列方式辦理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>依實務作業情形，酌作文字修正。</p>

	<p>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，<u>逕</u>依前款辦理。</p>	
<p>四、<u>曾有相同商品之事故通報案件且尚未結案者</u>，<u>調查單位</u>必要時應併案調查，並依下列方式辦理：</p> <p>(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，<u>調查單位</u>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。</p> <p>(二) <u>調查單位</u>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。</p>	<p>四、商品事故通報案件應併案調查者，依下列方式辦理：</p> <p>(一) <u>曾有相同商品之事故通報案件且尚未結案者</u>，<u>第六組或轄區分局</u>必要時應併案調查。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>現行規定第一款係適用併案調查之案件型態，爰移至序言以臻明確，第二款及第三款則依序移列為第一款及第二款，並酌作文字修正。</p>
<p>五、<u>調查單位</u>執行第三點第一款調查時，應於接獲通報後十四個工作日內派員赴消費者及報驗義務人處，查</p>	<p>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</p>	<p>酌作文字修正。</p>

<p>明下列事項並依附表三及附表四完成訪查紀錄：</p> <p>(一) 報驗義務人端調查事項及重點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>處，查明下列事項並依表三及表四完成訪查紀錄：</p> <p>(一) 報驗義務人端調查事項及重點：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 	
---	--	--

<p>13. 其他有助於釐清商品事故原因之資訊。</p> <p>(二) 消費者端調查事項及重點：</p> <p>1. 商品之使用：</p> <p>(1) 商品購買時間及地點。</p> <p>(2) 商品購買時是否為新品。</p> <p>(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)。</p> <p>(4) 商品發生事故前是否有異常情況。</p> <p>(5) 商品發生事故過程。</p> <p>(6) 確認事故時間。</p> <p>(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。</p> <p>(8) 其他有助於釐清商品事故原因之資訊。</p> <p>2. 商品事故現場之蒐證：</p> <p>(1) 商品基本資料與規格或型號。</p> <p>(2) 商品標示、商品檢驗標識。</p>	<p>13. 其他有助於釐清商品事故原因之資訊。</p> <p>(二) 消費者端調查事項及重點：</p> <p>1. 商品之使用：</p> <p>(1) 商品購買時間及地點。</p> <p>(2) 商品購買時是否為新品。</p> <p>(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)。</p> <p>(4) 商品發生事故前是否有異常情況。</p> <p>(5) 商品發生事故過程。</p> <p>(6) 確認事故時間。</p> <p>(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。</p> <p>(8) 其他有助於釐清商品事故原因之資訊。</p> <p>2. 商品事故現場之蒐證：</p> <p>(1) 商品基本資料與規格或型號。</p> <p>(2) 商品標示、商品檢驗標識。</p>	
--	--	--

<p>(3)事故商品使用環境（附照片）。</p> <p>(4)事故商品置放位置與附近環境之關係（附照片）。</p> <p>(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）。</p> <p>(6)事故商品毀損處各角度細部照片。</p> <p>(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。</p> <p>(8)其他有助於釐清商品事故原因之資訊。</p>	<p>(3)事故商品使用環境（附照片）。</p> <p>(4)事故商品置放位置與附近環境之關係（附照片）。</p> <p>(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）。</p> <p>(6)事故商品毀損處各角度細部照片。</p> <p>(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。</p> <p>(8)其他有助於釐清商品事故原因之資訊。</p>	
<p>六、<u>調查單位</u>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：</p> <p>（一）歸因於商品所引發的事故，包括：</p> <p>1. <u>因商品設計問題引起事故</u>。</p>	<p>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：</p> <p>（一）歸因於商品所引發的事故，包括：</p> <p>1. 由於設計、製造或標示上發生問</p>	<p>為利事故原因類型之分析，將現行規定分類方式調整如下，以臻明確：</p> <p>一、歸因於商品所引發的事故者：將現行規定第一款第一目「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</p>

<p>2. <u>因商品生產或製造問題引起事故。</u></p> <p>3. <u>因商品標示問題引起事故。</u></p> <p>4. <u>因商品經長年使用發生老化引起事故。</u></p> <p>5. <u>其他歸因於商品問題引起事故。</u></p> <p>(二) 非歸因於商品所引發的事故，包括：</p> <p>1. <u>因施工或安裝問題引起事故。</u></p> <p>2. <u>因運送問題引起事故。</u></p> <p>3. <u>因修理問題引起事故。</u></p> <p>4. <u>因消費者使用不當引起事故。</u></p> <p>5. <u>其他非歸因於商品問題引起事故。</u></p> <p>(三) 原因不明：</p> <p>1. <u>事故商品基本資訊不明而無法調查。</u></p> <p>2. <u>無法判定事故原因。</u></p> <p>3. <u>其他。</u></p>	<p>題所引起。</p> <p>2. 因商品的使用方式出現問題所引起。</p> <p>3. 因商品經長年使用而老化所引起的問題。</p> <p>4. 其他。</p> <p>(二) 非歸因於商品所引發的事故，包括：</p> <p>1. 由於施工、修理或運送上發生問題而引起。</p> <p>2. 因使用不當而引起。</p> <p>3. 其他。</p> <p>(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。</p>	<p>問題所引起」，新增「其他歸因於商品問題引起事故」。</p> <p>二、非歸因於商品所引發的事故者：將現行規定第二款第一目「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。</p> <p>三、原因不明：現行第三款原因不明之情形，主要係無法獲知商品基本資訊與無法判定事故原因，爰修正改以列舉方式表示，並新增「其他」之概括規定。</p>
<p>七、<u>調查單位</u>辦理取(購)樣檢驗應注意下列事項：</p> <p>(一) 得視需要請其他單位協助取(購)樣或檢驗。</p> <p>(二) 對於檢驗標準、</p>	<p>七、第六組及分局辦理取(購)樣檢驗應注意下列事項：</p> <p>(一) 得視需要請其他單位協助取(購)樣或檢驗。</p> <p>(二) 對於檢驗標準、</p>	<p>一、新增第三款，明定取(購)樣之樣品應辦理商品資訊登錄作業，並於樣品本體貼附檢查案號及檢驗案號。</p> <p>二、新增第四款至第六款，明定取(購)樣</p>

<p>檢驗方式或其他疑義，應與原檢測單位確認，並與<u>商品主管業務單位</u>保持密切聯繫，視需要邀集<u>商品主管業務單位</u>等相關單位或其他專家召開會議研商。</p> <p><u>(三) 取(購)樣之樣品應辦理商品資訊登錄作業(登錄於市場監督管理系統)，並於樣品本體貼附檢查案號及檢驗案號以供識別。</u></p> <p><u>(四) 購樣檢驗完成後之樣品依檢試驗完成後樣品處理原則辦理。</u></p> <p><u>(五) 取樣檢驗完成後之樣品，應通知經銷者或報驗義務人於三個月內領回，逾期未領回者，依前款規定辦理。</u></p> <p><u>(六) 因檢驗或調查需要取得之事故商品殘骸，應辦理商品資訊登錄作業(登錄於市場監督管理系統)及於商品本體貼附通報編號以供識別，並於檢驗</u></p>	<p>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。</p> <p>(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。</p>	<p>檢驗完成後之樣品及事故商品殘骸處理方式。</p> <p>三、現行規定第三款移列至第七款，並修正檢驗結果不符合標準者，應依商品市場監督處理要點或不安全商品處理原則辦理。</p>
--	--	--

<p><u>或調查完成後歸還提供者。但提供者無意願取回，依第四款規定辦理。</u></p> <p><u>(七) 商品檢驗結果不符合標準，應依商品市場監督處理要點或不安全商品處理原則辦理。</u></p>		
<p>八、<u>調查單位</u>完成商品事故調查後，應將下列調查資料送<u>受理單位</u>彙整後交商品主管業務單位審查：</p> <p>(一) 商品事故訪查紀錄表（含報驗義務人端、消費者端）；如<u>附表三及附表四</u>。</p> <p>(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<u>附表五</u>。</p> <p>(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。</p>	<p>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：</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>一、序言酌作文字修正，由受理單位（第五組）彙整後交商品主管業務單位（第二組或第三組）審查。</p> <p>二、現行規定第十三點第二項有關調查時效管控規定，酌修文字後移列修正規定第三項。</p>

<p>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。</p> <p><u>第一項第二款商品事故通報調查報告書應於接獲通報後九十個工作日內完成，必要時得辦理展延。</u></p>	<p>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。</p>	
<p>九、<u>商品主管業務單位</u>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<u>受理單位</u>，並得視需要成立商品事故通報審查小組。</p>	<p>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。</p>	<p>酌作文字修正。</p>
<p>十、商品事故通報審查小組由<u>受理單位、調查單位及商品主管業務單位</u>等相關單位<u>共同組成</u>，並視需要邀請報驗義務人、消費者保護官、技術專家或其他相關人員列席。</p> <p>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。</p>	<p>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、<u>驗證登錄廠商</u>、消費者保護官、技術專家或其他相關人員列席。</p> <p>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。</p>	<p>考量發生事故之商品非僅限於實施驗證登錄之商品，爰刪除「驗證登錄廠商」並酌作文字修正。</p>

十一、 <u>商品事故調查案件依第九點規定經商品主管業務單位之審查及建議，受理單位於簽核後，請相關單位辦理後續應辦事項，並由調查單位辦理矯正措施成效監督。</u>	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，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。</u>	酌作文字修正，受理單位就調查結果與審查建議簽辦相關單位後續應辦事項，並由調查單位（第六組或分局）辦理矯正措施成效監督。
十二、 <u>商品事故調查案件依前點簽核後應辦理商品回收/召回者，受理單位應請報驗義務人提出商品回收/召回訊息（如附表六）送本局審核，並登載於商品安全資訊網。</u>	十二、 <u>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>	一、配合修正規定第十一點酌作文字修正。 二、報驗義務人如不配合提出商品回收/召回訊息或有其他須經相關行政機關協助之情形，行政程序法第十九條已明定得向其他行政機關請求協助，爰刪除後段規定。
	十三、 <u>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）。</u> <u>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>	一、 <u>本點刪除。</u> 二、本局已於「應施檢驗商品發生事故通報與處理工作說明書」規範案件時效控管機制，爰刪除第一項。 三、第二項酌修文字移列修正規定第八點第三項。
十三、 <u>調查單位辦理商品回收/召回之成效監督時，應請報驗義</u>	十四、 <u>第六組及轄區分局辦理事故商品矯正措施成效監督時，</u>	一、點次變更。 二、為確保商品回收/召回之落實執行，調查單

<p>務人按月填寫「商品回收/召回及矯正措施實施情形月報表」（如附表七），並經彙整後提送受理單位。</p>	<p>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）後每月於五日前提送第五組。</p> <p>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。</p>	<p>位（第六組或分局）應按月請報驗義務人填寫及提送商品回收/召回作業進度，並得視業務需要查核報驗義務人實施商品回收/召回成效。</p> <p>三、考量實務上無邀請消費者保護官辦理之需要，爰配合實務運作情形，刪除第二項規定。</p>
<p>十四、本局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，邀集本局相關單位、分局、消費者保護官、報驗義務人或其他相關單位，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。</p>	<p>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。</p>	<p>一、點次變更。</p> <p>二、考量發生事故之商品非僅限於實施驗證登錄之商品，爰刪除「驗證登錄廠商」並酌作文字修正。</p>
<p>十五、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。</p>	<p>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。</p>	<p>點次變更。</p>
<p>十六、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。</p>	<p>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。</p>	<p>點次變更。</p>

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。	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。	
-------------------------------	-------------------------------	--