



Australian
Competition &
Consumer
Commission

企业产品安全公告

需要了解的信息：

如何进行成功召回

2013年2月

成功召回需要将信息清楚地传达给所有的相关人士。本公告会提供一些如何进行成功召回的建议。



召回的目的是什么？

如果发现消费品存在安全隐患，供应商有可能需要对产品进行召回。产品召回的目的是从根本上消除危险源防止受伤。可通过以下方式实现：停止供应该商品，向消费者提供修复、更换或退款进行补偿，警告消费者产品危险。

怎样通知消费者？

如果您知道您的消费群体是谁以及他们的位置，召回代价并不昂贵：这意味着您可以直接针对此消费群进行召回。通常情况下，最好使用多种通讯方式，最大限度的扩大告知范围。如果您无法确定您的消费群体及位置，您将需要更大范围地进行宣传，确保成功召回。

召回信息可以有多种方式进行，包括（但不限于）：

- 发布新闻
- 电视或电台做广告
- 商店张贴召回通知
- 在网站显著位置发布召回通知（如：主页、新闻和提醒页面等）

- 向分销商和供应商网络发送电子邮件
- 在社交网站首页发布召回信息，比如 Twitter 和 Facebook
- 在该行业博客、论坛或聊天室发布召回信息
- 通过与销售相同的渠道发布信息
- 利用口口相传召回—包括销售和售后人员
- 在纸质或电子报纸、杂志和时讯上发布召回信息
- 通过保修服务计划联系消费者
- 通过忠实会员计划联系消费者（您和销售该产品的其他供应商）。

报告

一旦您决定进行产品召回，根据法律规定您必须在两天内通知澳大利亚竞争和消费者委员会（ACCC）。当然，越快通知越好，这样我们可以查看并帮助您制定召回通知和策略，回答您的任何疑问。我们也会提供一些建议，比如：进度报告里包含一些什么样的信息，发布更新信息的频率等。

需要了解的信息： 如何进行成功召回

您可以通过计算退回商品数量和销售商品数量之比来衡量召回的有效性。我们会密切监督对消费者构成较大安全隐患的产品召回进程。

为成功召回做安排

您可以通过一些很简单的事情来降低产品召回对贵公司的影响。

- 保留所有与生产、供应和销售该产品的供应商详细信息。
- 确保批号记录并进行产品跟踪（不只是包装）。这有助于您和您的分销商及零售商确定受影响产品和限定召回范围。
- 记录产品主要组成部分详情，包括批号和供应商信息。
- 如果进行产品召回，决定如何收集召回产品，是修复还是销毁该产品。
- 除了标准修复、更换或退款等补救方式外，可考虑奖励参与到召回行动的消费者（比如发放代金券）。
- 考虑购买召回保险和/或获取权威危机管理建议。
- 组建明确负责公司产品召回任务的代表团。

案例

一位家长投诉厨具供应商，因他们生产的食物处理器在使用过程中折断，与孩子的食物混合在一起，会造成窒息隐患。幸运的是，在喂孩子之前发现了这个错误。供应商测试了其他产品，并证实了这一问题的存在。该供应商更换了新制造商，新制造商替换了该部分材料，使其使用过程中更为松动。该供应商立即停止了供货和生产，直至做出更安全的设计。

同时，鉴于潜在的窒息隐患，该供应商决定召回缺陷产品，向消费者提供安全产品更换。有准确数据显示：其他产品线并没有使用新材料。该供应商还有需召回产品型号、批次和数量的具体信息，并将该产品信息通知所有供应链企业，得知其所有产品库存已售出。该供应商和ACCC探讨了召回策略，并在网上填写了ACCC召回通知表格。

许多受影响消费者参与了供应商忠实会员计划，所以关于召回事项，可以直接联系到他们。在供应商网络商店购买产品的消费者也可以直接联系到，并且供应商致信有保修登记的受影响消费者。该供应商在其网页显著位置和Facebook主页发布了召回通知，还在Twitter上发布了召回通知的微博。同时，此次召回通知还刊登在了供应商定期销售目录上。随着产品召回的进展，ACCC要求定期提交报告，报告中需显示出有较高的产品退回比例。

进一步指导

首次获得正确的召回信息非常重要-二次处理召回产品代价高昂，而且很费时间。召回信息请参见www.recalls.gov.au。

想要了解更多信息，可访问www.recalls.gov.au网页，点击以下链接：供应商产品安全召回-消费品安全召回指南，[获取ACCC消费品安全召回指南](#)。

关注产品安全性

在线订阅

想了解更多关于强制性标准、禁令、召回和新出现的问题，订阅邮件提醒和RSS，或浏览我们的网站。

www.productsafety.gov.au
www.recalls.gov.au

或致电

ACCC信息中心：1300 302 502

如致电者有听力障碍或语言障碍，请通过全国转接服务与我们联系：

www.relayservice.com.au

语音用户（听，说）请致电1300 555 727，并要求转接到 1300 302 502。

通过社交媒体加入我们。



关注@ACCC产品安全推特
@ACCCProdSafety



在YouTube ACCC产品安全频道观看
产品安全视频



在脸书上的ACCC
产品安全主页点击喜欢



下载“澳大利亚召回”
苹果和安卓的应用程序

澳大利亚竞争和消费者委员会

澳大利亚首都领地堪培拉马库斯.克拉克大街 (Marcus Clarke Street) 23号, 2601

© 2013 澳大利亚联邦

重要通知

本出版物中的信息仅是一般性指导，并没构成法律或其他专业意见，不应作为司法上的法律声明，因它仅为一般性指南，可能包括概括性内容。如有任何具体问题，您应取得相关的专业意见。

ACCC努力提供最新且准确的信息，但并不保证信息的准确性、时效性和完整性。

ISBN 978 1 921973 44 4 ACCC 2/13_658