

# 應施檢驗商品發生事故通報與處理作業程序

中華民國 98 年 8 月 26 日經濟部標準檢驗局經標五字第 09850028200 號令訂定發布全文 17 點；  
並自即日生效

中華民國 111 年 4 月 1 日經濟部標準檢驗局經標五字第 11150005460 號令修正發布全文 16 點；  
並自即日生效

一、為使報驗義務人與消費者（以下簡稱通報者）瞭解應施檢驗商品發生事故（以下簡稱商品事故）通報作業，及經濟部標準檢驗局（以下簡稱本局）及其所屬分局（以下簡稱分局）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。

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（<https://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（如附表一及附表二），以郵寄、電子郵件、傳真或其他能正確傳遞之方式傳送本局或分局。

本局或分局接獲前項通報表後，應逕登錄於商品安全資訊網。

三、商品事故通報受理後，受理單位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：

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。

（二）報驗義務人已研判事故原因及研擬矯正措施：

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。

四、曾有相同商品之事故通報案件且尚未結案者，調查單位必要時應併案調查，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，調查單位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) 調查單位進行調查時，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、調查單位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，查明下列事項並依附表三及附表四完成訪查紀錄：

- (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、調查單位執行調查時，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.因商品設計問題引起事故。

2.因商品生產或製造問題引起事故。

3.因商品標示問題引起事故。

4.因商品經長年使用發生老化引起事故

5.其他歸因於商品問題引起事故。

（二）非歸因於商品所引發的事故，包括：

1.因施工或安裝問題引起事故。

2.因運送問題引起事故。

3.因修理問題引起事故。

4.因消費者使用不當引起事故。

5.其他非歸因於商品問題引起事故。

（三）原因不明：

1.事故商品基本資訊不明而無法調查。

2.無法判定事故原因。

3.其他。

七、調查單位辦理取（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，並與商品主管業務單位保持密切聯繫，視需要邀集商品主管業務單位等相關單位或其他專家召開會議研商。
- (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。
- (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。
- (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。
- (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。
- (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。

八、調查單位完成商品事故調查後，應將下列調查資料送受理單位彙整後交商品主管業務單位審查：

- (一) 商品事故訪查紀錄表(含報驗義務人端、消費者端)；如附表三及附表四。
- (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)；如附表五。
- (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，僅需檢附前項第二款資料。

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。

九、商品主管業務單位審查調查資料時，針對是否辦理資訊揭露、實施矯正措施及應續辦事項，應提出建議簽復受理單位，並得視需要成立商品事故通報審查小組。

十、商品事故通報審查小組由受理單位、調查單位及商品主管業務單

位等相關單位共同組成，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。

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。

十一、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。

十二、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。

十三、調查單位辦理商品回收/召回之成效監督時，應請報驗義務人按月填寫「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。

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。

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。

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。

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。