



認識應施檢驗商品說明會

商品事故通報及處理

報告人：蕭舜庭

BSMI Standards · Inspection · Metrology · Certification
檢驗 · 度量衡 · 驗證

大綱

- 1. 商品事故介紹
- 2. 事故通報
- 3. 事故處理
- 4. 商品安全資訊網介紹

1. 商品事故介紹

■ 何謂商品事故？

- 商品發生燃燒、爆裂或燒熔，致損害消費者生命、身體、健康或財產，或確有損害之虞。
- 因使用商品造成人員死亡或須住院治療之傷害。

1. 商品事故介紹

故障? or 燒熔?

除濕機商品外觀正常，因電容毀損而無法啟動，並未發生燃燒或燒熔，且維修後已交還消費者使用

非事故

1. 商品事故介紹

氣爆=爆裂？

即熱式電熱水器因安裝錯誤導致機器繼續加熱，使儲水槽(在機體內部)產生蒸氣壓力導致氣爆

事故

2. 事故通報

誰要通報？

報驗義務人

- 產製者或委託產製者
- 輸入者或委託輸入者
- 組裝銷售者
- 修改者
- 無法追查或不明，即為銷售者

2. 事故通報

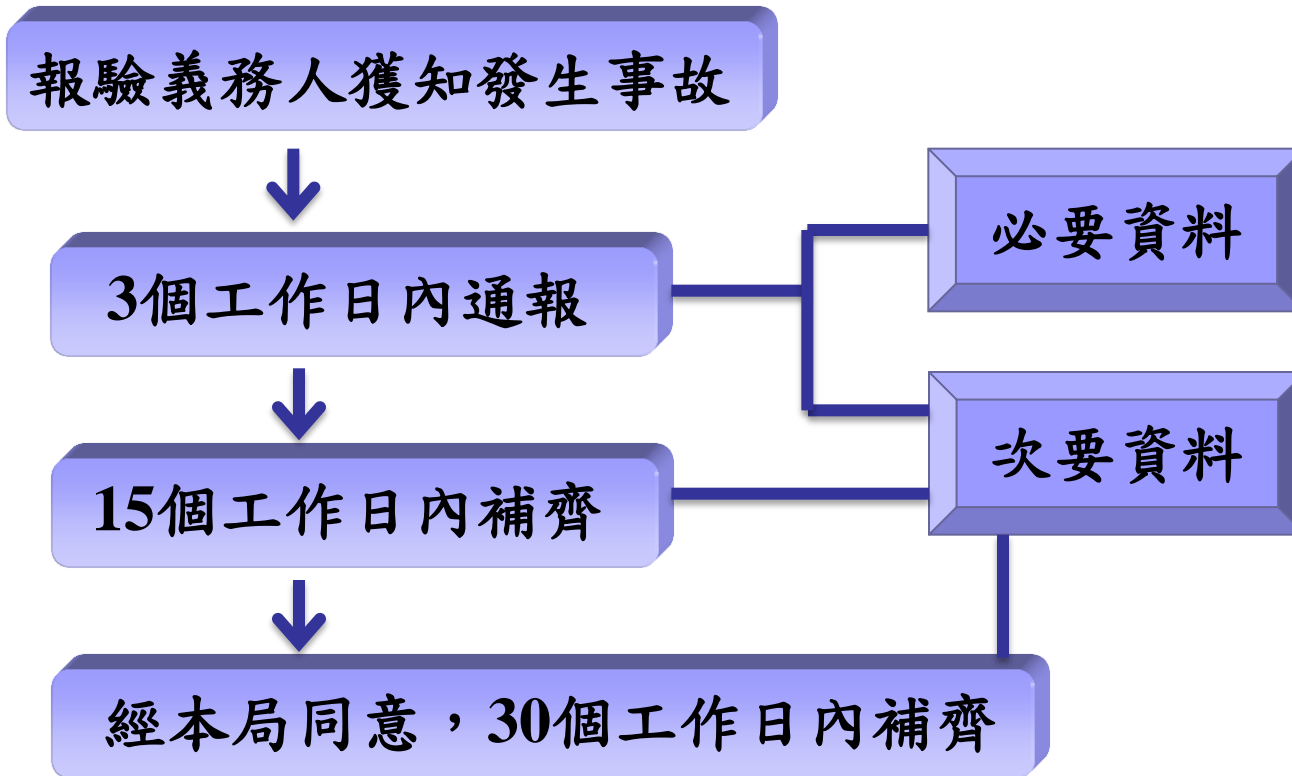
■ 如何通報？

- 網際網路：商品安全資訊網
- 傳真
- 郵寄
- 其他能正確傳遞通報資料之方式(如Email)

將獲知時間、通報時間、處理情形作、
其他相關紀錄作成書面資料備查

2. 事故通報

哪時通報？



2. 事故通報

必要資料

- 商品名稱
- 廠牌
- 型號
- 事故情形說明
- 事故原因初步判斷
- 已知消費者受害狀況
- 商品事故危害形式
- 通報者基本資料

次要資料

- 商品序號
- 產地
- 銷售地區
- 數量
- 銷售通路
- 獲知事故方式
- 擬訂採取之矯正措施
- 其他有助於蒐集商品事故、提醒消費者注意或降低危害風險之資訊

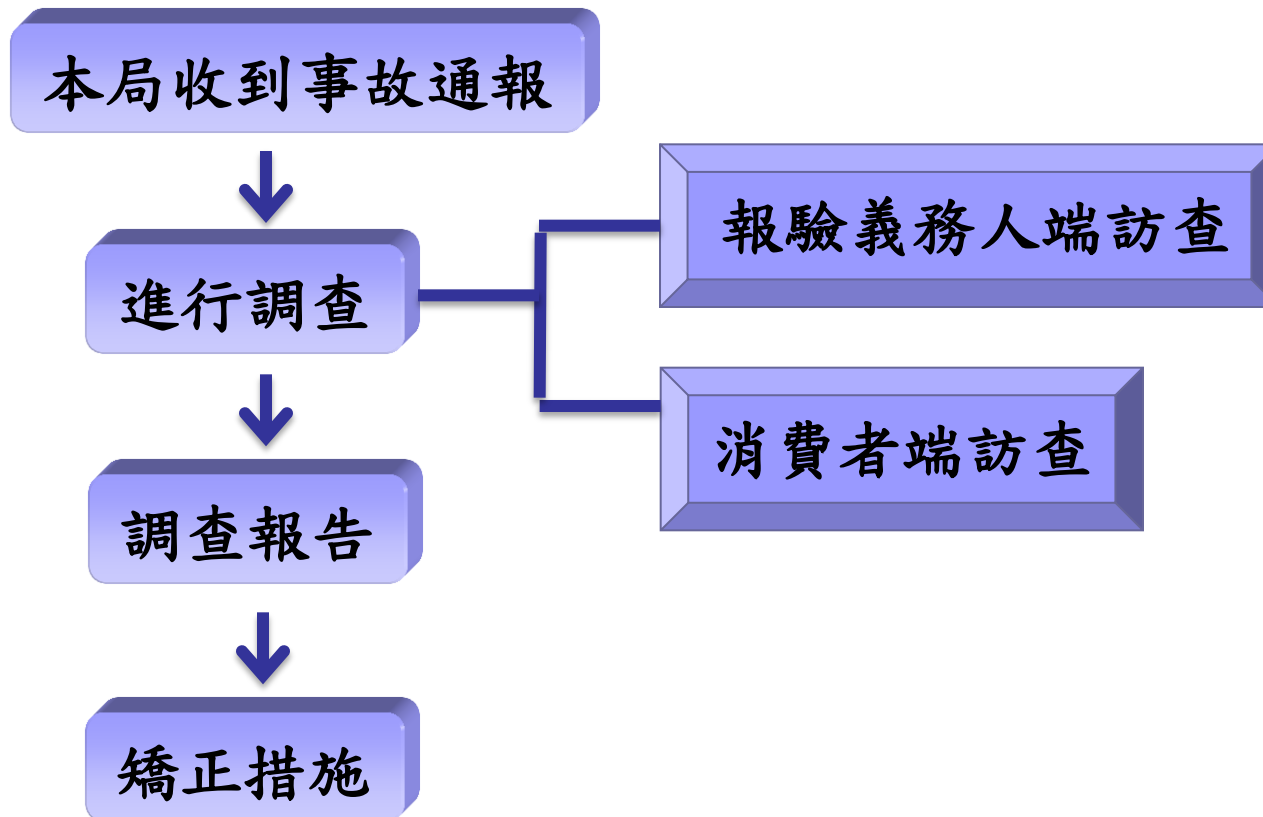
2. 事故通報

視為未通報

- 未依上揭規定辦理通報
- 通報資料有虛偽不實或故意隱匿
- 通報資料不明確或有疑義，經標準檢驗局通知限期補充或釋明，無正當理由而屆期不補充或釋明

1萬元以上10萬元以下
罰鍰

3. 事故處理



3. 事故處理

■ 報驗義務人端訪查

- 獲知事故情形及時間
- 商品委託/產製關係
- 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
- 商品符合檢驗證明
- 曾發生其他事故案例
- 事故原因研判(得提供分析報告)
- 客戶投訴回應及處理
- 矯正措施

3. 事故處理

■ 消費者端訪查

- 商品購買時間及地點
- 商品使用情形及維修紀錄史
- 商品發生事故前是否有異常情況
- 商品發生事故過程

■ 事故現場蒐證

- 商品細部照片
- 商品置放位置附近環境照片
- 必要時連絡警消單位取得相關物證

3. 事故處理

矯正措施

- 下架
- 回收/召回
- 免費維(檢)修
- 置換(換貨)
- 退費(現金買回)
- 加貼警告標示
- 加強對消費者宣導
- 加強對服務/安裝人員教育宣導
- 修改使用說明書
- 變更商品之設計/製造
- 其他

3. 事故處理

資訊揭露

- 填寫商品回收/召回訊息供登載於**商品安全資訊網**公告
- 填寫「商品回收/召回及矯正措施實施情形月報表」

4.商品安全資訊網介紹



經濟部標準檢驗局
商品安全資訊網

[回到首頁](#) / [網站導覽](#) / [關於我們](#) / [意見信箱](#) / [常見問答](#) /

請輸入文字



進階搜尋

[商品檢驗](#) [標準與正字標記](#) [度量衡](#)

[訊息專區](#)

[查詢服務](#)

[線上服務](#)

[統計彙整](#)

[宣導專區](#)

[義務監視員專區](#)

SAFETY FIRST

安全生活 幸福享受

線上通報

快捷服務



[商品事故通報](#)

[商品召回訊息](#)

[國外商品瑕疵訊息](#)

[瑕疵除濕機查詢](#)

[市售商品抽測結果](#)

[歷年違規商品](#)



經濟部標準檢驗局

Bureau of Standards, Metrology & Inspection, M.O.E.A., R.O.C.

4.商品安全資訊網介紹

我是

業者
消費者
其他

點選身分

步驟一、通報之商品：

名稱 *

商品類別 *

- 家用電器
- 瓦斯器具
- 照明燈具
- 視聽音響
- 資訊產品
- 陶瓷用品
- 配電器材(插座、插頭、延長線等)
- 玩具
- 汽車相關零組件(僅限輪胎、安全帶、18吋以下輪圈)
- 嬰兒用品(手推嬰兒車、嬰兒學步車等)
- 運動用品(溜冰鞋、直排輪、滑溜版)
- 頭盔(機車用頭盔、運動用頭盔或其他用途頭盔)
- 其他屬經濟部主管消費商品

商品資訊

廠牌 *

型號 *

4.商品安全資訊網介紹

商品檢驗標識號碼

商品檢驗標識

產地

台灣 美國 日本 其他 中國大陸，
請說明

銷售資訊

製造數量

銷售數量

商品製造或進口日期
(或期間) *

~
 不明

銷售(代理)起迄時間
*

~
 不明

銷售地區

國內： 全區 北區 中區 南區 東區 離島 國外，
請說明

銷售通路

國內： 零售商 大賣場 其他，
請說明

零售價格

4.商品安全資訊網介紹

事故情形

事故情形說明 與初步
研判：*

獲知事故時間*

獲知事故方式

消費者抱怨 經銷商(賣場)通路 媒體 消保團體 政府機關 其他，
請說明

已知消費者受害狀況

* 財產損失： 商品本身 房屋受損 無損失 其他，
請說明

* 身體受傷： 摔傷 燙傷 割裂傷 無受傷 其他，
請說明

* 性別

請選擇 ▾

年齡：

受害者狀況

4.商品安全資訊網介紹

通報完成
Email通知

..... 商品安全資訊網「商品事故通報」通知

蕭舜庭 您好：

你在「商品安全資訊網」申請事故，我們會盡快為你做處理，請耐心等待。

你可至[查詢頁面](#)，使用 E-mail 及通報編號來查詢案件進度，或修改通報資料。

以上，謝謝蒞臨指教。

【通報資料】

通報者 E-mail：shunting.hsiao@bsmi.gov.tw

通報編號：107****

通報編號

經濟部標準檢驗局商品安全資訊網 版權所有
聯絡地址：100 臺北市濟南路一段四號 電話：(02)2343-1998
傳真：(02)2392-1441 電子郵件：b051p@bsmi.gov.tw
Product Safety Internet Bureau of Standard, Metrology & Inspection,
M.O.E.A, R.O.C



度量衡 · 驗證
Metrology · Certification

報告完畢 敬請指教

標準 · 檢驗 · 度量衡 · 驗證
Standards · Inspection · Metrology · Certification