



93年5月 創刊

第72期

99年3月22日

檢度政資訊

Inspection & Metrology Information

BSMI-Taichung

發行人：分局長 吳明德

◎政令宣導 Propagation of Government Decrees

☆標檢局制定 CNS 15332「品質管理－顧客滿意度－組織內抱怨處理指導綱要」及 CNS 15333「品質管理－訓練指導綱要」國家標準提升產業競爭力

本局已於本(99)年1月19日公布制定 CNS 15332「品質管理－顧客滿意度－組織內抱怨處理指導綱要」及 CNS 15333「品質管理－訓練指導綱要」國家標準。

CNS 15332 國家標準主要針對組織中與產品有關抱怨處理過程提供指導，包括規劃、設計、運作、維護及改進等過程，為全面品質管理系統過程之一，其中組織透過抱怨處理過程所獲得的資訊可帶來產品與過程之改進，且適當地處理抱怨亦可提升組織之聲譽及顧客滿意度，並可鼓勵客戶回饋。顧客不滿時的抱怨，有效處理將可提供機會來維持或提升顧客忠誠度與認可度，且可增進組織在國內與國際競爭力。

CNS 15333 國家標準提供所有類型組織，涵蓋訓練策略與系統之開發、實施、維持及改進，並影響到組織所供應產品之品質。目前顧客對組織之要求與期望正不斷提升、快速變化的市場中，組織中各階層人員均須接受訓練，以達成提升產品品質之承諾。該綱要能協助組織鑑別與分析訓練需求、設計與規劃訓練、提供訓練、評估訓練結果並監測和改進訓練過程以達到訓練之目標。

我國已正式加入世界貿易組織，必須因應國際化之衝擊，為提升國內企業組織品質管理系統之水準，除將積極與國際標準調和外，並將和國內品質管理系統驗證單位及相關訓練機構合作，以拓展我國國際商機，提升我國產品進軍國際市場之能力。

◎消費者園地 Consumer Information Column

☆標檢局公布「壁掛式陶瓷洗面盆」購樣檢測結果

每日的衛浴梳妝，陶瓷洗面盆為打點門面之必備用品，但報載洗面盆破裂傷人事件層出不窮，為確保市售壁掛式陶瓷洗面盆之使用安全，本局於去（98）年度 8 月下旬赴高雄地區專賣店等銷售地點，採購 10 件樣品進行檢測，檢測結果載重試驗檢測有 2 件產品耐不住 113.4kgf 垂直荷重而破裂，不符合率為 20%；中文標示部分有 4 件產品標示不符合。

壁掛式陶瓷洗面盆已於 92 年 2 月 1 日起列入應施檢驗範圍，檢驗標準為 CNS3220-3 [衛生陶瓷器-洗面盆]，進口或國內產製未符合檢驗規定，均不得進口或出廠銷售。本次抽測取樣之 10 件產品計有台灣製 4 件、中國製 4 件、越南製 1 件及印尼製 1 件。有中國製及印尼製計 2 件產品載重試驗時破裂，不符合無支撐情形下須能承受 113.4kgf 之垂直載重，並維持 10 分鐘，不產生龜裂及破損之檢驗標準規定。另中文標示不符合之 4 件產品中標示不完整有 1 件，無中文標示及商品安全標章有 1 件，中文標示不完整、本體未標示製造日期及無商品安全標章有 2 件；且皆未附安裝說明書。不符合載重試驗檢驗規定之產品，除將依商品型式認可管理辦法第 16 條規定廢止其商品型式認可外，另依商品檢驗法第 63 條之 1 第 1 項規定通知業者回收改正，逾期未回收改正者，將處新臺幣 10 萬元以上 100 萬元以下罰鍰，其產品並得沒入、銷毀或採取其它必要之措施。中文標示不符合者，則將依商品檢驗法第 59 條規定通知業者限期改正，若屆期未改正者，將處新臺幣 10 萬元以上 100 萬元以下罰鍰。

國人選購壁掛式陶瓷洗面盆時應檢視成品上是否清楚載明「製造廠商名稱或其商標」、「種類名稱（瓷質或陶製）」、「製造年月」等中文標示；尤其要注意是否貼有「商品安全標章」，並提醒消費者選購及使用時，必須注意下列事項：

1. 產品出廠應附施工及安裝說明書與使用說明書；安裝時須依安裝說明書施工。
2. 產品為陶瓷製品，禁止重力撞擊、敲打、踩及扳壓；使用時不得使洗面盆承受過重之載重。
3. 產品上方不得放置玻璃或陶瓷瓶類物品，以免掉落損傷。
4. 初次使用時，須檢查洗面盆與牆壁是否保持密合；鑽孔孔徑與螺栓是否安置精確；螺栓鎖緊處有否暗裂（龜裂）。
5. 安裝所使用之金屬配件，如螺栓、螺帽、支架等，必須使用不銹鋼或耐蝕材質。
6. 定期檢查金屬配件是否銹蝕或鬆脫；固定位置及洗面盆表面是否龜裂；產品若有裂痕時應即更換。
7. 壁掛式洗面盆安裝時，應加裝托架或支柱支撐。

☆ 標檢局提醒消費者注意洗衣機使用安全

鑑於近日媒體報導韓國發生 7 歲男童嬉戲躲進前開式滾筒洗衣機內，因無法由內部開門導致窒息死亡之意外，另近一兩年國內也曾發生孩童好奇自行打開使用中之直立式洗衣機，因不慎墜入洗衣槽內發生溺死意外事故，提醒消費者，應特別留意避免家中幼童在洗衣機旁嬉戲，以避免發生安全意外事故，並同時提醒注意謹慎使用洗衣機。

消費者使用洗衣機時應確實依使用說明書內容操作，尤應注意說明書所列之警告及注意事項，並應避免將洗衣機放置於浴室等潮濕環境，或晾衣架下方，以防止水滴滲入機體內部引起線路短路或受潮導致故障起火燃燒；洗衣機使用完畢後應將水龍頭關閉，並將插頭拔離電源插座；洗衣機使用時如發現有異狀，應立即停止使用，並請廠商指定之維修站人員作檢修，若是使用多年者，更應加強注意定期保養檢查，以確保用電安全。

洗衣機已列屬應施檢驗商品，民眾應選購經檢驗合格之洗衣機，切勿隨意購買來路不明或標示不明之洗衣機。特別提醒消費者選購及使用時，必須注意下列事項：

1. 選購時檢視負責廠商名稱及地址、電器規格（如：電壓、消耗功率或電流）及型號等各項標示是否清楚；尤其要注意是否貼有「商品安全標章」。
2. 檢視是否附有使用說明書，並確實依說明書內容使用，尤應注意說明書所列之警告、注意事項。
3. 請勿放置於容易被水滴淋的環境使用，並隨時保持機台乾燥，避免因內部電子零件受潮，造成故障及危險；另應確實安裝電器接地線，以防止漏電現象發生。
4. 家中有幼童者，使用時應避免幼童靠近或攀上洗衣機嬉戲，且避免在外出或無人看管時使用，以免發生不可預期之意外事故。
5. 洗衣機運轉中請勿觸碰洗衣槽、脫水槽或衣物，以免受傷或發生危險。
6. 洗衣機使用完畢後應將水龍頭關閉，並將插頭拔離電源插座，電源線及插頭破損或鬆弛時，切勿使用，以免發生危險。
7. 清潔保養時，切記應確實依照使用說明及注意事項，先將電源插頭拔離插座，並防止水滲入電器內部，以避免電擊危險。
8. 隨時注意電器狀況，若有故障現象發生，應立即停止使用並聯絡廠商指定之維修站辦理檢修，切勿自行更換零件或拆解修理，並應注意定期保養，以確保使用安全。

◎最新消息 Hot News

☆歐盟2010年第6週通報公布召回中國大陸製多款玩具標檢局加強查驗

根據歐盟健康與消費者保護理事會非食品類消費商品快速警示系統 (Rapid Alert System for non-food consumer products, RAPEX) 2010年第6週通報公布召回中國大陸製售瑕疵玩具訊息15則，召回原因包括「可塑劑含量」、「重金屬含量」、「甲醛含量」、「酚含量」、「雷射光強度」、「小物件」、「危害尖端」、「射擊動能」及「磁鐵易脫落及磁通量過高」等項目不符合規定。

斯洛維尼亞召回2件；德國回收1件；及芬蘭召回3件中國大陸製塑膠玩具，原因為上述玩具之「鄰苯二甲酸酯類可塑劑含量」超過其限量標準，可能破壞或干擾兒童原有內分泌系統的平衡及功能，對兒童身體造成相當的危害性，違反 REACH 法規「鄰苯二甲酸酯 DEHP、DBP 及 BBP 禁止使用在所有的玩具，而鄰苯二甲酸酯 DINP、DIDP 和 DNOP 禁止使用於可放置在兒童嘴內的玩具。」相關規定。

德國召回中國大陸製繪畫組磁板玩具，原因為玩具之木質部分甲醛濃度超量，兒童長期接觸含過量甲醛之玩具，可能會引起刺痛、乾燥、皮膚發紅等症狀，潛伏致癌之風險，不符德國國家建議限值 110 mg/kg 之規定。

立陶宛回收中國大陸製填充狗玩具；西班牙回收中國大陸製音樂象玩具及超級武器組玩具；拉脫維亞回收中國大陸製拼圖墊玩具，原因為上述玩具易脫離出眼睛或零件等小物件，若幼童誤食，可能有窒息的危險，不符合歐盟玩具指令及歐洲標準 EN 71。

西班牙回收中國大陸製響鈴嬰兒車玩具，原因為上述玩具拉繩長度過長，幼童易有勒頸致死的危險，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

拉脫維亞回收中國大陸製煤泥桶玩具，原因為上述玩具含超量的化學物質酚，對神經系統、泌尿系統及消化系統均有毒害作用，不符合歐盟玩具指令及歐洲標準 EN 71。

芬蘭回收中國大陸製玩具4件，其中3件玩具除可塑劑含量超量外，分別還因重金屬鉛含量、危害尖端、射擊動能及雷射光束強度等因素不符合規定；另召回眼鏡玩具，原因為含小物件及危害尖端等因素不符合規定。鉛為毒性物質，存在著隱藏性危機，若誤食恐造成兒童神經系統受損或急性中毒；玩具含危害尖端易割傷兒童皮膚或刺傷眼睛；射擊動能太大易造成傷害；雷射光束強度太強，易傷害兒童眼睛視力，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

英國回收中國大陸製木製動物火車玩具，原因為上述玩具所附帶之

磁鐵可能脫落分離，且磁鐵之磁通量超過允許值，存在著隱藏性危機，若幼兒誤食或吸入，可能造成窒息；倘多個磁鐵同時進入腸胃道，恐會造成腸胃道表面肌肉的夾傷，甚至造成腸穿孔的危害，缺乏適當警告標示，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

玩具已列屬應施檢驗範圍，凡進口或國內產製玩具未符合檢驗規定，不得進口或出廠於市面上陳列銷售。為維護消費者權益及兒童使用玩具安全，已針對繫案回收之玩具產品系列加強查驗，並辦理全面市場清查及市購類似商品檢驗事宜。為關心市場是否仍流通販售繫案回收商品，請購買到此種或類似商品之民眾向本局通報。有關歐盟網站公布回收詳細訊息，已摘譯公布於網站 (<http://www.bsmi.gov.tw>)「商品安全資訊網」項下並呼籲消費者注意該項訊息。欲知詳細資訊歡迎逕上本局網站或歐盟網站 (<http://ec.europa.eu/consumers>) 查詢。

經濟部標準檢驗局臺中分局

◎業務轄區及法定職掌 Area of Jurisdiction & Responsibilities

本分局主要任務為執行臺中、南投、彰化等縣市地區標準、度量衡、檢驗業務之推行及管理事項；度量衡器之檢定、檢查及校正等事項；國內產銷及輸出與輸入農工礦產品之檢驗及技術服務事項；品質保證制度之推行、審核及管理事項；標準、度量衡、檢驗與品質保證等國際合作業務之執行及資料蒐集供應事項；驗證體系及產品標誌之推行事項。

服務地址：臺中市工學路 70 號 電話：(04) 22612161 代表號

傳真：(04) 22629193 為民服務信箱：tc0spl@bsmi.gov.tw

經濟部標準檢驗局全球資訊網：<http://www.bsmi.gov.tw>



93年5月 創刊

第72期

99年3月22日

檢度政資訊

Inspection & Metrology Information

BSMI-Taichung

發行人：分局長 吳明德

◎政令宣導 Propagation of Government Decrees

☆標檢局制定 CNS 15332「品質管理－顧客滿意度－組織內抱怨處理指導綱要」及 CNS 15333「品質管理－訓練指導綱要」國家標準提升產業競爭力

本局已於本(99)年1月19日公布制定 CNS 15332「品質管理－顧客滿意度－組織內抱怨處理指導綱要」及 CNS 15333「品質管理－訓練指導綱要」國家標準。

CNS 15332 國家標準主要針對組織中與產品有關抱怨處理過程提供指導，包括規劃、設計、運作、維護及改進等過程，為全面品質管理系統過程之一，其中組織透過抱怨處理過程所獲得的資訊可帶來產品與過程之改進，且適當地處理抱怨亦可提升組織之聲譽及顧客滿意度，並可鼓勵客戶回饋。顧客不滿時的抱怨，有效處理將可提供機會來維持或提升顧客忠誠度與認可度，且可增進組織在國內與國際競爭力。

CNS 15333 國家標準提供所有類型組織，涵蓋訓練策略與系統之開發、實施、維持及改進，並影響到組織所供應產品之品質。目前顧客對組織之要求與期望正不斷提升、快速變化的市場中，組織中各階層人員均須接受訓練，以達成提升產品品質之承諾。該綱要能協助組織鑑別與分析訓練需求、設計與規劃訓練、提供訓練、評估訓練結果並監測和改進訓練過程以達到訓練之目標。

我國已正式加入世界貿易組織，必須因應國際化之衝擊，為提升國內企業組織品質管理系統之水準，除將積極與國際標準調和外，並將和國內品質管理系統驗證單位及相關訓練機構合作，以拓展我國國際商機，提升我國產品進軍國際市場之能力。

◎消費者園地 Consumer Information Column

☆標檢局公布「壁掛式陶瓷洗面盆」購樣檢測結果

每日的衛浴梳妝，陶瓷洗面盆為打點門面之必備用品，但報載洗面盆破裂傷人事件層出不窮，為確保市售壁掛式陶瓷洗面盆之使用安全，本局於去（98）年度 8 月下旬赴高雄地區專賣店等銷售地點，採購 10 件樣品進行檢測，檢測結果載重試驗檢測有 2 件產品耐不住 113.4kgf 垂直荷重而破裂，不符合率為 20%；中文標示部分有 4 件產品標示不符合。

壁掛式陶瓷洗面盆已於 92 年 2 月 1 日起列入應施檢驗範圍，檢驗標準為 CNS3220-3 [衛生陶瓷器-洗面盆]，進口或國內產製未符合檢驗規定，均不得進口或出廠銷售。本次抽測取樣之 10 件產品計有台灣製 4 件、中國製 4 件、越南製 1 件及印尼製 1 件。有中國製及印尼製計 2 件產品載重試驗時破裂，不符合無支撐情形下須能承受 113.4kgf 之垂直載重，並維持 10 分鐘，不產生龜裂及破損之檢驗標準規定。另中文標示不符合之 4 件產品中標示不完整有 1 件，無中文標示及商品安全標章有 1 件，中文標示不完整、本體未標示製造日期及無商品安全標章有 2 件；且皆未附安裝說明書。不符合載重試驗檢驗規定之產品，除將依商品型式認可管理辦法第 16 條規定廢止其商品型式認可外，另依商品檢驗法第 63 條之 1 第 1 項規定通知業者回收改正，逾期未回收改正者，將處新臺幣 10 萬元以上 100 萬元以下罰鍰，其產品並得沒入、銷毀或採取其它必要之措施。中文標示不符合者，則將依商品檢驗法第 59 條規定通知業者限期改正，若屆期未改正者，將處新臺幣 10 萬元以上 100 萬元以下罰鍰。

國人選購壁掛式陶瓷洗面盆時應檢視成品上是否清楚載明「製造廠商名稱或其商標」、「種類名稱（瓷質或陶製）」、「製造年月」等中文標示；尤其要注意是否貼有「商品安全標章」，並提醒消費者選購及使用時，必須注意下列事項：

1. 產品出廠應附施工及安裝說明書與使用說明書；安裝時須依安裝說明書施工。
2. 產品為陶瓷製品，禁止重力撞擊、敲打、踩及扳壓；使用時不得使洗面盆承受過重之載重。
3. 產品上方不得放置玻璃或陶瓷瓶類物品，以免掉落損傷。
4. 初次使用時，須檢查洗面盆與牆壁是否保持密合；鑽孔孔徑與螺栓是否安置精確；螺栓鎖緊處有否暗裂（龜裂）。
5. 安裝所使用之金屬配件，如螺栓、螺帽、支架等，必須使用不銹鋼或耐蝕材質。
6. 定期檢查金屬配件是否銹蝕或鬆脫；固定位置及洗面盆表面是否龜裂；產品若有裂痕時應即更換。
7. 壁掛式洗面盆安裝時，應加裝托架或支柱支撐。

☆ 標檢局提醒消費者注意洗衣機使用安全

鑑於近日媒體報導韓國發生 7 歲男童嬉戲躲進前開式滾筒洗衣機內，因無法由內部開門導致窒息死亡之意外，另近一兩年國內也曾發生孩童好奇自行打開使用中之直立式洗衣機，因不慎墜入洗衣槽內發生溺死意外事故，提醒消費者，應特別留意避免家中幼童在洗衣機旁嬉戲，以避免發生安全意外事故，並同時提醒注意謹慎使用洗衣機。

消費者使用洗衣機時應確實依使用說明書內容操作，尤應注意說明書所列之警告及注意事項，並應避免將洗衣機放置於浴室等潮濕環境，或晾衣架下方，以防止水滴滲入機體內部引起線路短路或受潮導致故障起火燃燒；洗衣機使用完畢後應將水龍頭關閉，並將插頭拔離電源插座；洗衣機使用時如發現有異狀，應立即停止使用，並請廠商指定之維修站人員作檢修，若是使用多年者，更應加強注意定期保養檢查，以確保用電安全。

洗衣機已列屬應施檢驗商品，民眾應選購經檢驗合格之洗衣機，切勿隨意購買來路不明或標示不明之洗衣機。特別提醒消費者選購及使用時，必須注意下列事項：

1. 選購時檢視負責廠商名稱及地址、電器規格（如：電壓、消耗功率或電流）及型號等各項標示是否清楚；尤其要注意是否貼有「商品安全標章」。
2. 檢視是否附有使用說明書，並確實依說明書內容使用，尤應注意說明書所列之警告、注意事項。
3. 請勿放置於容易被水滴淋的環境使用，並隨時保持機台乾燥，避免因內部電子零件受潮，造成故障及危險；另應確實安裝電器接地線，以防止漏電現象發生。
4. 家中有幼童者，使用時應避免幼童靠近或攀上洗衣機嬉戲，且避免在外出或無人看管時使用，以免發生不可預期之意外事故。
5. 洗衣機運轉中請勿觸碰洗衣槽、脫水槽或衣物，以免受傷或發生危險。
6. 洗衣機使用完畢後應將水龍頭關閉，並將插頭拔離電源插座，電源線及插頭破損或鬆弛時，切勿使用，以免發生危險。
7. 清潔保養時，切記應確實依照使用說明及注意事項，先將電源插頭拔離插座，並防止水滲入電器內部，以避免電擊危險。
8. 隨時注意電器狀況，若有故障現象發生，應立即停止使用並聯絡廠商指定之維修站辦理檢修，切勿自行更換零件或拆解修理，並應注意定期保養，以確保使用安全。

◎最新消息 Hot News

☆歐盟2010年第6週通報公布召回中國大陸製多款玩具標檢局加強查驗

根據歐盟健康與消費者保護理事會非食品類消費商品快速警示系統 (Rapid Alert System for non-food consumer products, RAPEX) 2010年第6週通報公布召回中國大陸製售瑕疵玩具訊息15則，召回原因包括「可塑劑含量」、「重金屬含量」、「甲醛含量」、「酚含量」、「雷射光強度」、「小物件」、「危害尖端」、「射擊動能」及「磁鐵易脫落及磁通量過高」等項目不符合規定。

斯洛維尼亞召回2件；德國回收1件；及芬蘭召回3件中國大陸製塑膠玩具，原因為上述玩具之「鄰苯二甲酸酯類可塑劑含量」超過其限量標準，可能破壞或干擾兒童原有內分泌系統的平衡及功能，對兒童身體造成相當的危害性，違反 REACH 法規「鄰苯二甲酸酯 DEHP、DBP 及 BBP 禁止使用在所有的玩具，而鄰苯二甲酸酯 DINP、DIDP 和 DNOP 禁止使用於可放置在兒童嘴內的玩具。」相關規定。

德國召回中國大陸製繪畫組磁板玩具，原因為玩具之木質部分甲醛濃度超量，兒童長期接觸含過量甲醛之玩具，可能會引起刺痛、乾燥、皮膚發紅等症狀，潛伏致癌之風險，不符德國國家建議限值 110 mg/kg 之規定。

立陶宛回收中國大陸製填充狗玩具；西班牙回收中國大陸製音樂象玩具及超級武器組玩具；拉脫維亞回收中國大陸製拼圖墊玩具，原因為上述玩具易脫離出眼睛或零件等小物件，若幼童誤食，可能有窒息的危險，不符合歐盟玩具指令及歐洲標準 EN 71。

西班牙回收中國大陸製響鈴嬰兒車玩具，原因為上述玩具拉繩長度過長，幼童易有勒頸致死的危險，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

拉脫維亞回收中國大陸製煤泥桶玩具，原因為上述玩具含超量的化學物質酚，對神經系統、泌尿系統及消化系統均有毒害作用，不符合歐盟玩具指令及歐洲標準 EN 71。

芬蘭回收中國大陸製玩具4件，其中3件玩具除可塑劑含量超量外，分別還因重金屬鉛含量、危害尖端、射擊動能及雷射光束強度等因素不符合規定；另召回眼鏡玩具，原因為含小物件及危害尖端等因素不符合規定。鉛為毒性物質，存在著隱藏性危機，若誤食恐造成兒童神經系統受損或急性中毒；玩具含危害尖端易割傷兒童皮膚或刺傷眼睛；射擊動能太大易造成傷害；雷射光束強度太強，易傷害兒童眼睛視力，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

英國回收中國大陸製木製動物火車玩具，原因為上述玩具所附帶之

磁鐵可能脫落分離，且磁鐵之磁通量超過允許值，存在著隱藏性危機，若幼兒誤食或吸入，可能造成窒息；倘多個磁鐵同時進入腸胃道，恐會造成腸胃道表面肌肉的夾傷，甚至造成腸穿孔的危害，缺乏適當警告標示，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

玩具已列屬應施檢驗範圍，凡進口或國內產製玩具未符合檢驗規定，不得進口或出廠於市面上陳列銷售。為維護消費者權益及兒童使用玩具安全，已針對繫案回收之玩具產品系列加強查驗，並辦理全面市場清查及市購類似商品檢驗事宜。為關心市場是否仍流通販售繫案回收商品，請購買到此種或類似商品之民眾向本局通報。有關歐盟網站公布回收詳細訊息，已摘譯公布於網站 (<http://www.bsmi.gov.tw>)「商品安全資訊網」項下並呼籲消費者注意該項訊息。欲知詳細資訊歡迎逕上本局網站或歐盟網站 (<http://ec.europa.eu/consumers>) 查詢。

經濟部標準檢驗局臺中分局

◎業務轄區及法定職掌 Area of Jurisdiction & Responsibilities

本分局主要任務為執行臺中、南投、彰化等縣市地區標準、度量衡、檢驗業務之推行及管理事項；度量衡器之檢定、檢查及校正等事項；國內產銷及輸出與輸入農工礦產品之檢驗及技術服務事項；品質保證制度之推行、審核及管理事項；標準、度量衡、檢驗與品質保證等國際合作業務之執行及資料蒐集供應事項；驗證體系及產品標誌之推行事項。

服務地址：臺中市工學路 70 號 電話：(04) 22612161 代表號

傳真：(04) 22629193 為民服務信箱：tc0spl@bsmi.gov.tw

經濟部標準檢驗局全球資訊網：<http://www.bsmi.gov.tw>



93年5月 創刊

第72期

99年3月22日

檢度政資訊

Inspection & Metrology Information

BSMI-Taichung

發行人：分局長 吳明德

◎政令宣導 Propagation of Government Decrees

☆標檢局制定 CNS 15332「品質管理－顧客滿意度－組織內抱怨處理指導綱要」及 CNS 15333「品質管理－訓練指導綱要」國家標準提升產業競爭力

本局已於本(99)年1月19日公布制定 CNS 15332「品質管理－顧客滿意度－組織內抱怨處理指導綱要」及 CNS 15333「品質管理－訓練指導綱要」國家標準。

CNS 15332 國家標準主要針對組織中與產品有關抱怨處理過程提供指導，包括規劃、設計、運作、維護及改進等過程，為全面品質管理系統過程之一，其中組織透過抱怨處理過程所獲得的資訊可帶來產品與過程之改進，且適當地處理抱怨亦可提升組織之聲譽及顧客滿意度，並可鼓勵客戶回饋。顧客不滿時的抱怨，有效處理將可提供機會來維持或提升顧客忠誠度與認可度，且可增進組織在國內與國際競爭力。

CNS 15333 國家標準提供所有類型組織，涵蓋訓練策略與系統之開發、實施、維持及改進，並影響到組織所供應產品之品質。目前顧客對組織之要求與期望正不斷提升、快速變化的市場中，組織中各階層人員均須接受訓練，以達成提升產品品質之承諾。該綱要能協助組織鑑別與分析訓練需求、設計與規劃訓練、提供訓練、評估訓練結果並監測和改進訓練過程以達到訓練之目標。

我國已正式加入世界貿易組織，必須因應國際化之衝擊，為提升國內企業組織品質管理系統之水準，除將積極與國際標準調和外，並將和國內品質管理系統驗證單位及相關訓練機構合作，以拓展我國國際商機，提升我國產品進軍國際市場之能力。

◎消費者園地 Consumer Information Column

☆標檢局公布「壁掛式陶瓷洗面盆」購樣檢測結果

每日的衛浴梳妝，陶瓷洗面盆為打點門面之必備用品，但報載洗面盆破裂傷人事件層出不窮，為確保市售壁掛式陶瓷洗面盆之使用安全，本局於去（98）年度 8 月下旬赴高雄地區專賣店等銷售地點，採購 10 件樣品進行檢測，檢測結果載重試驗檢測有 2 件產品耐不住 113.4kgf 垂直荷重而破裂，不符合率為 20%；中文標示部分有 4 件產品標示不符合。

壁掛式陶瓷洗面盆已於 92 年 2 月 1 日起列入應施檢驗範圍，檢驗標準為 CNS3220-3 [衛生陶瓷器-洗面盆]，進口或國內產製未符合檢驗規定，均不得進口或出廠銷售。本次抽測取樣之 10 件產品計有台灣製 4 件、中國製 4 件、越南製 1 件及印尼製 1 件。有中國製及印尼製計 2 件產品載重試驗時破裂，不符合無支撐情形下須能承受 113.4kgf 之垂直載重，並維持 10 分鐘，不產生龜裂及破損之檢驗標準規定。另中文標示不符合之 4 件產品中標示不完整有 1 件，無中文標示及商品安全標章有 1 件，中文標示不完整、本體未標示製造日期及無商品安全標章有 2 件；且皆未附安裝說明書。不符合載重試驗檢驗規定之產品，除將依商品型式認可管理辦法第 16 條規定廢止其商品型式認可外，另依商品檢驗法第 63 條之 1 第 1 項規定通知業者回收改正，逾期未回收改正者，將處新臺幣 10 萬元以上 100 萬元以下罰鍰，其產品並得沒入、銷毀或採取其它必要之措施。中文標示不符合者，則將依商品檢驗法第 59 條規定通知業者限期改正，若屆期未改正者，將處新臺幣 10 萬元以上 100 萬元以下罰鍰。

國人選購壁掛式陶瓷洗面盆時應檢視成品上是否清楚載明「製造廠商名稱或其商標」、「種類名稱（瓷質或陶製）」、「製造年月」等中文標示；尤其要注意是否貼有「商品安全標章」，並提醒消費者選購及使用時，必須注意下列事項：

1. 產品出廠應附施工及安裝說明書與使用說明書；安裝時須依安裝說明書施工。
2. 產品為陶瓷製品，禁止重力撞擊、敲打、踩及扳壓；使用時不得使洗面盆承受過重之載重。
3. 產品上方不得放置玻璃或陶瓷瓶類物品，以免掉落損傷。
4. 初次使用時，須檢查洗面盆與牆壁是否保持密合；鑽孔孔徑與螺栓是否安置精確；螺栓鎖緊處有否暗裂（龜裂）。
5. 安裝所使用之金屬配件，如螺栓、螺帽、支架等，必須使用不銹鋼或耐蝕材質。
6. 定期檢查金屬配件是否銹蝕或鬆脫；固定位置及洗面盆表面是否龜裂；產品若有裂痕時應即更換。
7. 壁掛式洗面盆安裝時，應加裝托架或支柱支撐。

☆ 標檢局提醒消費者注意洗衣機使用安全

鑑於近日媒體報導韓國發生 7 歲男童嬉戲躲進前開式滾筒洗衣機內，因無法由內部開門導致窒息死亡之意外，另近一兩年國內也曾發生孩童好奇自行打開使用中之直立式洗衣機，因不慎墜入洗衣槽內發生溺死意外事故，提醒消費者，應特別留意避免家中幼童在洗衣機旁嬉戲，以避免發生安全意外事故，並同時提醒注意謹慎使用洗衣機。

消費者使用洗衣機時應確實依使用說明書內容操作，尤應注意說明書所列之警告及注意事項，並應避免將洗衣機放置於浴室等潮濕環境，或晾衣架下方，以防止水滴滲入機體內部引起線路短路或受潮導致故障起火燃燒；洗衣機使用完畢後應將水龍頭關閉，並將插頭拔離電源插座；洗衣機使用時如發現有異狀，應立即停止使用，並請廠商指定之維修站人員作檢修，若是使用多年者，更應加強注意定期保養檢查，以確保用電安全。

洗衣機已列屬應施檢驗商品，民眾應選購經檢驗合格之洗衣機，切勿隨意購買來路不明或標示不明之洗衣機。特別提醒消費者選購及使用時，必須注意下列事項：

1. 選購時檢視負責廠商名稱及地址、電器規格（如：電壓、消耗功率或電流）及型號等各項標示是否清楚；尤其要注意是否貼有「商品安全標章」。
2. 檢視是否附有使用說明書，並確實依說明書內容使用，尤應注意說明書所列之警告、注意事項。
3. 請勿放置於容易被水滴淋的環境使用，並隨時保持機台乾燥，避免因內部電子零件受潮，造成故障及危險；另應確實安裝電器接地線，以防止漏電現象發生。
4. 家中有幼童者，使用時應避免幼童靠近或攀上洗衣機嬉戲，且避免在外出或無人看管時使用，以免發生不可預期之意外事故。
5. 洗衣機運轉中請勿觸碰洗衣槽、脫水槽或衣物，以免受傷或發生危險。
6. 洗衣機使用完畢後應將水龍頭關閉，並將插頭拔離電源插座，電源線及插頭破損或鬆弛時，切勿使用，以免發生危險。
7. 清潔保養時，切記應確實依照使用說明及注意事項，先將電源插頭拔離插座，並防止水滲入電器內部，以避免電擊危險。
8. 隨時注意電器狀況，若有故障現象發生，應立即停止使用並聯絡廠商指定之維修站辦理檢修，切勿自行更換零件或拆解修理，並應注意定期保養，以確保使用安全。

◎最新消息 Hot News

☆歐盟2010年第6週通報公布召回中國大陸製多款玩具標檢局加強查驗

根據歐盟健康與消費者保護理事會非食品類消費商品快速警示系統 (Rapid Alert System for non-food consumer products, RAPEX) 2010年第6週通報公布召回中國大陸製售瑕疵玩具訊息15則，召回原因包括「可塑劑含量」、「重金屬含量」、「甲醛含量」、「酚含量」、「雷射光強度」、「小物件」、「危害尖端」、「射擊動能」及「磁鐵易脫落及磁通量過高」等項目不符合規定。

斯洛維尼亞召回2件；德國回收1件；及芬蘭召回3件中國大陸製塑膠玩具，原因為上述玩具之「鄰苯二甲酸酯類可塑劑含量」超過其限量標準，可能破壞或干擾兒童原有內分泌系統的平衡及功能，對兒童身體造成相當的危害性，違反 REACH 法規「鄰苯二甲酸酯 DEHP、DBP 及 BBP 禁止使用在所有的玩具，而鄰苯二甲酸酯 DINP、DIDP 和 DNOP 禁止使用於可放置在兒童嘴內的玩具。」相關規定。

德國召回中國大陸製繪畫組磁板玩具，原因為玩具之木質部分甲醛濃度超量，兒童長期接觸含過量甲醛之玩具，可能會引起刺痛、乾燥、皮膚發紅等症狀，潛伏致癌之風險，不符德國國家建議限值 110 mg/kg 之規定。

立陶宛回收中國大陸製填充狗玩具；西班牙回收中國大陸製音樂象玩具及超級武器組玩具；拉脫維亞回收中國大陸製拼圖墊玩具，原因為上述玩具易脫離出眼睛或零件等小物件，若幼童誤食，可能有窒息的危險，不符合歐盟玩具指令及歐洲標準 EN 71。

西班牙回收中國大陸製響鈴嬰兒車玩具，原因為上述玩具拉繩長度過長，幼童易有勒頸致死的危險，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

拉脫維亞回收中國大陸製煤泥桶玩具，原因為上述玩具含超量的化學物質酚，對神經系統、泌尿系統及消化系統均有毒害作用，不符合歐盟玩具指令及歐洲標準 EN 71。

芬蘭回收中國大陸製玩具4件，其中3件玩具除可塑劑含量超量外，分別還因重金屬鉛含量、危害尖端、射擊動能及雷射光束強度等因素不符合規定；另召回眼鏡玩具，原因為含小物件及危害尖端等因素不符合規定。鉛為毒性物質，存在著隱藏性危機，若誤食恐造成兒童神經系統受損或急性中毒；玩具含危害尖端易割傷兒童皮膚或刺傷眼睛；射擊動能太大易造成傷害；雷射光束強度太強，易傷害兒童眼睛視力，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

英國回收中國大陸製木製動物火車玩具，原因為上述玩具所附帶之

磁鐵可能脫落分離，且磁鐵之磁通量超過允許值，存在著隱藏性危機，若幼兒誤食或吸入，可能造成窒息；倘多個磁鐵同時進入腸胃道，恐會造成腸胃道表面肌肉的夾傷，甚至造成腸穿孔的危害，缺乏適當警告標示，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

玩具已列屬應施檢驗範圍，凡進口或國內產製玩具未符合檢驗規定，不得進口或出廠於市面上陳列銷售。為維護消費者權益及兒童使用玩具安全，已針對繫案回收之玩具產品系列加強查驗，並辦理全面市場清查及市購類似商品檢驗事宜。為關心市場是否仍流通販售繫案回收商品，請購買到此種或類似商品之民眾向本局通報。有關歐盟網站公布回收詳細訊息，已摘譯公布於網站 (<http://www.bsmi.gov.tw>)「商品安全資訊網」項下並呼籲消費者注意該項訊息。欲知詳細資訊歡迎逕上本局網站或歐盟網站 (<http://ec.europa.eu/consumers>) 查詢。

經濟部標準檢驗局臺中分局

◎業務轄區及法定職掌 Area of Jurisdiction & Responsibilities

本分局主要任務為執行臺中、南投、彰化等縣市地區標準、度量衡、檢驗業務之推行及管理事項；度量衡器之檢定、檢查及校正等事項；國內產銷及輸出與輸入農工礦產品之檢驗及技術服務事項；品質保證制度之推行、審核及管理事項；標準、度量衡、檢驗與品質保證等國際合作業務之執行及資料蒐集供應事項；驗證體系及產品標誌之推行事項。

服務地址：臺中市工學路 70 號 電話：(04) 22612161 代表號

傳真：(04) 22629193 為民服務信箱：tc0spl@bsmi.gov.tw

經濟部標準檢驗局全球資訊網：<http://www.bsmi.gov.tw>



93年5月 創刊

第72期

99年3月22日

檢度政資訊

Inspection & Metrology Information

BSMI-Taichung

發行人：分局長 吳明德

◎政令宣導 Propagation of Government Decrees

☆標檢局制定 CNS 15332「品質管理－顧客滿意度－組織內抱怨處理指導綱要」及 CNS 15333「品質管理－訓練指導綱要」 國家標準提升產業競爭力

本局已於本(99)年1月19日公布制定 CNS 15332「品質管理－顧客滿意度－組織內抱怨處理指導綱要」及 CNS 15333「品質管理－訓練指導綱要」國家標準。

CNS 15332 國家標準主要針對組織中與產品有關抱怨處理過程提供指導，包括規劃、設計、運作、維護及改進等過程，為全面品質管理系統過程之一，其中組織透過抱怨處理過程所獲得的資訊可帶來產品與過程之改進，且適當地處理抱怨亦可提升組織之聲譽及顧客滿意度，並可鼓勵客戶回饋。顧客不滿時的抱怨，有效處理將可提供機會來維持或提升顧客忠誠度與認可度，且可增進組織在國內與國際競爭力。

CNS 15333 國家標準提供所有類型組織，涵蓋訓練策略與系統之開發、實施、維持及改進，並影響到組織所供應產品之品質。目前顧客對組織之要求與期望正不斷提升、快速變化的市場中，組織中各階層人員均須接受訓練，以達成提升產品品質之承諾。該綱要能協助組織鑑別與分析訓練需求、設計與規劃訓練、提供訓練、評估訓練結果並監測和改進訓練過程以達到訓練之目標。

我國已正式加入世界貿易組織，必須因應國際化之衝擊，為提升國內企業組織品質管理系統之水準，除將積極與國際標準調和外，並將和國內品質管理系統驗證單位及相關訓練機構合作，以拓展我國國際商機，提升我國產品進軍國際市場之能力。

◎消費者園地 Consumer Information Column

☆標檢局公布「壁掛式陶瓷洗面盆」購樣檢測結果

每日的衛浴梳妝，陶瓷洗面盆為打點門面之必備用品，但報載洗面盆破裂傷人事件層出不窮，為確保市售壁掛式陶瓷洗面盆之使用安全，本局於去（98）年度 8 月下旬赴高雄地區專賣店等銷售地點，採購 10 件樣品進行檢測，檢測結果載重試驗檢測有 2 件產品耐不住 113.4kgf 垂直荷重而破裂，不符合率為 20%；中文標示部分有 4 件產品標示不符合。

壁掛式陶瓷洗面盆已於 92 年 2 月 1 日起列入應施檢驗範圍，檢驗標準為 CNS3220-3 [衛生陶瓷器-洗面盆]，進口或國內產製未符合檢驗規定，均不得進口或出廠銷售。本次抽測取樣之 10 件產品計有台灣製 4 件、中國製 4 件、越南製 1 件及印尼製 1 件。有中國製及印尼製計 2 件產品載重試驗時破裂，不符合無支撐情形下須能承受 113.4kgf 之垂直載重，並維持 10 分鐘，不產生龜裂及破損之檢驗標準規定。另中文標示不符合之 4 件產品中標示不完整有 1 件，無中文標示及商品安全標章有 1 件，中文標示不完整、本體未標示製造日期及無商品安全標章有 2 件；且皆未附安裝說明書。不符合載重試驗檢驗規定之產品，除將依商品型式認可管理辦法第 16 條規定廢止其商品型式認可外，另依商品檢驗法第 63 條之 1 第 1 項規定通知業者回收改正，逾期未回收改正者，將處新臺幣 10 萬元以上 100 萬元以下罰鍰，其產品並得沒入、銷毀或採取其它必要之措施。中文標示不符合者，則將依商品檢驗法第 59 條規定通知業者限期改正，若屆期未改正者，將處新臺幣 10 萬元以上 100 萬元以下罰鍰。

國人選購壁掛式陶瓷洗面盆時應檢視成品上是否清楚載明「製造廠商名稱或其商標」、「種類名稱（瓷質或陶製）」、「製造年月」等中文標示；尤其要注意是否貼有「商品安全標章」，並提醒消費者選購及使用時，必須注意下列事項：

1. 產品出廠應附施工及安裝說明書與使用說明書；安裝時須依安裝說明書施工。
2. 產品為陶瓷製品，禁止重力撞擊、敲打、踩及扳壓；使用時不得使洗面盆承受過重之載重。
3. 產品上方不得放置玻璃或陶瓷瓶類物品，以免掉落損傷。
4. 初次使用時，須檢查洗面盆與牆壁是否保持密合；鑽孔孔徑與螺栓是否安置精確；螺栓鎖緊處有否暗裂（龜裂）。
5. 安裝所使用之金屬配件，如螺栓、螺帽、支架等，必須使用不銹鋼或耐蝕材質。
6. 定期檢查金屬配件是否銹蝕或鬆脫；固定位置及洗面盆表面是否龜裂；產品若有裂痕時應即更換。
7. 壁掛式洗面盆安裝時，應加裝托架或支柱支撐。

☆ 標檢局提醒消費者注意洗衣機使用安全

鑑於近日媒體報導韓國發生 7 歲男童嬉戲躲進前開式滾筒洗衣機內，因無法由內部開門導致窒息死亡之意外，另近一兩年國內也曾發生孩童好奇自行打開使用中之直立式洗衣機，因不慎墜入洗衣槽內發生溺死意外事故，提醒消費者，應特別留意避免家中幼童在洗衣機旁嬉戲，以避免發生安全意外事故，並同時提醒注意謹慎使用洗衣機。

消費者使用洗衣機時應確實依使用說明書內容操作，尤應注意說明書所列之警告及注意事項，並應避免將洗衣機放置於浴室等潮濕環境，或晾衣架下方，以防止水滴滲入機體內部引起線路短路或受潮導致故障起火燃燒；洗衣機使用完畢後應將水龍頭關閉，並將插頭拔離電源插座；洗衣機使用時如發現有異狀，應立即停止使用，並請廠商指定之維修站人員作檢修，若是使用多年者，更應加強注意定期保養檢查，以確保用電安全。

洗衣機已列屬應施檢驗商品，民眾應選購經檢驗合格之洗衣機，切勿隨意購買來路不明或標示不明之洗衣機。特別提醒消費者選購及使用時，必須注意下列事項：

1. 選購時檢視負責廠商名稱及地址、電器規格（如：電壓、消耗功率或電流）及型號等各項標示是否清楚；尤其要注意是否貼有「商品安全標章」。
2. 檢視是否附有使用說明書，並確實依說明書內容使用，尤應注意說明書所列之警告、注意事項。
3. 請勿放置於容易被水滴淋的環境使用，並隨時保持機台乾燥，避免因內部電子零件受潮，造成故障及危險；另應確實安裝電器接地線，以防止漏電現象發生。
4. 家中有幼童者，使用時應避免幼童靠近或攀上洗衣機嬉戲，且避免在外出或無人看管時使用，以免發生不可預期之意外事故。
5. 洗衣機運轉中請勿觸碰洗衣槽、脫水槽或衣物，以免受傷或發生危險。
6. 洗衣機使用完畢後應將水龍頭關閉，並將插頭拔離電源插座，電源線及插頭破損或鬆弛時，切勿使用，以免發生危險。
7. 清潔保養時，切記應確實依照使用說明及注意事項，先將電源插頭拔離插座，並防止水滲入電器內部，以避免電擊危險。
8. 隨時注意電器狀況，若有故障現象發生，應立即停止使用並聯絡廠商指定之維修站辦理檢修，切勿自行更換零件或拆解修理，並應注意定期保養，以確保使用安全。

◎最新消息 Hot News

☆歐盟2010年第6週通報公布召回中國大陸製多款玩具標檢局加強查驗

根據歐盟健康與消費者保護理事會非食品類消費商品快速警示系統 (Rapid Alert System for non-food consumer products, RAPEX) 2010年第6週通報公布召回中國大陸製售瑕疵玩具訊息15則，召回原因包括「可塑劑含量」、「重金屬含量」、「甲醛含量」、「酚含量」、「雷射光強度」、「小物件」、「危害尖端」、「射擊動能」及「磁鐵易脫落及磁通量過高」等項目不符合規定。

斯洛維尼亞召回2件；德國回收1件；及芬蘭召回3件中國大陸製塑膠玩具，原因為上述玩具之「鄰苯二甲酸酯類可塑劑含量」超過其限量標準，可能破壞或干擾兒童原有內分泌系統的平衡及功能，對兒童身體造成相當的危害性，違反 REACH 法規「鄰苯二甲酸酯 DEHP、DBP 及 BBP 禁止使用在所有的玩具，而鄰苯二甲酸酯 DINP、DIDP 和 DNOP 禁止使用於可放置在兒童嘴內的玩具。」相關規定。

德國召回中國大陸製繪畫組磁板玩具，原因為玩具之木質部分甲醛濃度超量，兒童長期接觸含過量甲醛之玩具，可能會引起刺痛、乾燥、皮膚發紅等症狀，潛伏致癌之風險，不符德國國家建議限值 110 mg/kg 之規定。

立陶宛回收中國大陸製填充狗玩具；西班牙回收中國大陸製音樂象玩具及超級武器組玩具；拉脫維亞回收中國大陸製拼圖墊玩具，原因為上述玩具易脫離出眼睛或零件等小物件，若幼童誤食，可能有窒息的危險，不符合歐盟玩具指令及歐洲標準 EN 71。

西班牙回收中國大陸製響鈴嬰兒車玩具，原因為上述玩具拉繩長度過長，幼童易有勒頸致死的危險，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

拉脫維亞回收中國大陸製煤泥桶玩具，原因為上述玩具含超量的化學物質酚，對神經系統、泌尿系統及消化系統均有毒害作用，不符合歐盟玩具指令及歐洲標準 EN 71。

芬蘭回收中國大陸製玩具4件，其中3件玩具除可塑劑含量超量外，分別還因重金屬鉛含量、危害尖端、射擊動能及雷射光束強度等因素不符合規定；另召回眼鏡玩具，原因為含小物件及危害尖端等因素不符合規定。鉛為毒性物質，存在著隱藏性危機，若誤食恐造成兒童神經系統受損或急性中毒；玩具含危害尖端易割傷兒童皮膚或刺傷眼睛；射擊動能太大易造成傷害；雷射光束強度太強，易傷害兒童眼睛視力，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

英國回收中國大陸製木製動物火車玩具，原因為上述玩具所附帶之

磁鐵可能脫落分離，且磁鐵之磁通量超過允許值，存在著隱藏性危機，若幼兒誤食或吸入，可能造成窒息；倘多個磁鐵同時進入腸胃道，恐會造成腸胃道表面肌肉的夾傷，甚至造成腸穿孔的危害，缺乏適當警告標示，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

玩具已列屬應施檢驗範圍，凡進口或國內產製玩具未符合檢驗規定，不得進口或出廠於市面上陳列銷售。為維護消費者權益及兒童使用玩具安全，已針對繫案回收之玩具產品系列加強查驗，並辦理全面市場清查及市購類似商品檢驗事宜。為關心市場是否仍流通販售繫案回收商品，請購買到此種或類似商品之民眾向本局通報。有關歐盟網站公布回收詳細訊息，已摘譯公布於網站 (<http://www.bsmi.gov.tw>)「商品安全資訊網」項下並呼籲消費者注意該項訊息。欲知詳細資訊歡迎逕上本局網站或歐盟網站 (<http://ec.europa.eu/consumers>) 查詢。

經濟部標準檢驗局臺中分局

◎業務轄區及法定職掌 Area of Jurisdiction & Responsibilities

本分局主要任務為執行臺中、南投、彰化等縣市地區標準、度量衡、檢驗業務之推行及管理事項；度量衡器之檢定、檢查及校正等事項；國內產銷及輸出與輸入農工礦產品之檢驗及技術服務事項；品質保證制度之推行、審核及管理事項；標準、度量衡、檢驗與品質保證等國際合作業務之執行及資料蒐集供應事項；驗證體系及產品標誌之推行事項。

服務地址：臺中市工學路 70 號 電話：(04) 22612161 代表號

傳真：(04) 22629193 為民服務信箱：tc0spl@bsmi.gov.tw

經濟部標準檢驗局全球資訊網：<http://www.bsmi.gov.tw>



◎政令宣導 Propagation of Government Decrees

☆標檢局制定 CNS 15332「品質管理－顧客滿意度－組織內抱怨處理指導綱要」及 CNS 15333「品質管理－訓練指導綱要」國家標準提升產業競爭力

本局已於本(99)年1月19日公布制定 CNS 15332「品質管理－顧客滿意度－組織內抱怨處理指導綱要」及 CNS 15333「品質管理－訓練指導綱要」國家標準。

CNS 15332 國家標準主要針對組織中與產品有關抱怨處理過程提供指導，包括規劃、設計、運作、維護及改進等過程，為全面品質管理系統過程之一，其中組織透過抱怨處理過程所獲得的資訊可帶來產品與過程之改進，且適當地處理抱怨亦可提升組織之聲譽及顧客滿意度，並可鼓勵客戶回饋。顧客不滿時的抱怨，有效處理將可提供機會來維持或提升顧客忠誠度與認可度，且可增進組織在國內與國際競爭力。

CNS 15333 國家標準提供所有類型組織，涵蓋訓練策略與系統之開發、實施、維持及改進，並影響到組織所供應產品之品質。目前顧客對組織之要求與期望正不斷提升、快速變化的市場中，組織中各階層人員均須接受訓練，以達成提升產品品質之承諾。該綱要能協助組織鑑別與分析訓練需求、設計與規劃訓練、提供訓練、評估訓練結果並監測和改進訓練過程以達到訓練之目標。

我國已正式加入世界貿易組織，必須因應國際化之衝擊，為提升國內企業組織品質管理系統之水準，除將積極與國際標準調和外，並將和國內品質管理系統驗證單位及相關訓練機構合作，以拓展我國國際商機，提升我國產品進軍國際市場之能力。

◎消費者園地 Consumer Information Column

☆標檢局公布「壁掛式陶瓷洗面盆」購樣檢測結果

每日的衛浴梳妝，陶瓷洗面盆為打點門面之必備用品，但報載洗面盆破裂傷人事件層出不窮，為確保市售壁掛式陶瓷洗面盆之使用安全，本局於去（98）年度 8 月下旬赴高雄地區專賣店等銷售地點，採購 10 件樣品進行檢測，檢測結果載重試驗檢測有 2 件產品耐不住 113.4kgf 垂直荷重而破裂，不符合率為 20%；中文標示部分有 4 件產品標示不符合。

壁掛式陶瓷洗面盆已於 92 年 2 月 1 日起列入應施檢驗範圍，檢驗標準為 CNS3220-3 [衛生陶瓷器-洗面盆]，進口或國內產製未符合檢驗規定，均不得進口或出廠銷售。本次抽測取樣之 10 件產品計有台灣製 4 件、中國製 4 件、越南製 1 件及印尼製 1 件。有中國製及印尼製計 2 件產品載重試驗時破裂，不符合無支撐情形下須能承受 113.4kgf 之垂直載重，並維持 10 分鐘，不產生龜裂及破損之檢驗標準規定。另中文標示不符合之 4 件產品中標示不完整有 1 件，無中文標示及商品安全標章有 1 件，中文標示不完整、本體未標示製造日期及無商品安全標章有 2 件；且皆未附安裝說明書。不符合載重試驗檢驗規定之產品，除將依商品型式認可管理辦法第 16 條規定廢止其商品型式認可外，另依商品檢驗法第 63 條之 1 第 1 項規定通知業者回收改正，逾期未回收改正者，將處新臺幣 10 萬元以上 100 萬元以下罰鍰，其產品並得沒入、銷毀或採取其它必要之措施。中文標示不符合者，則將依商品檢驗法第 59 條規定通知業者限期改正，若屆期未改正者，將處新臺幣 10 萬元以上 100 萬元以下罰鍰。

國人選購壁掛式陶瓷洗面盆時應檢視成品上是否清楚載明「製造廠商名稱或其商標」、「種類名稱（瓷質或陶製）」、「製造年月」等中文標示；尤其要注意是否貼有「商品安全標章」，並提醒消費者選購及使用時，必須注意下列事項：

1. 產品出廠應附施工及安裝說明書與使用說明書；安裝時須依安裝說明書施工。
2. 產品為陶瓷製品，禁止重力撞擊、敲打、踩及扳壓；使用時不得使洗面盆承受過重之載重。
3. 產品上方不得放置玻璃或陶瓷瓶類物品，以免掉落損傷。
4. 初次使用時，須檢查洗面盆與牆壁是否保持密合；鑽孔孔徑與螺栓是否安置精確；螺栓鎖緊處有否暗裂（龜裂）。
5. 安裝所使用之金屬配件，如螺栓、螺帽、支架等，必須使用不銹鋼或耐蝕材質。
6. 定期檢查金屬配件是否銹蝕或鬆脫；固定位置及洗面盆表面是否龜裂；產品若有裂痕時應即更換。
7. 壁掛式洗面盆安裝時，應加裝托架或支柱支撐。

☆ 標檢局提醒消費者注意洗衣機使用安全

鑑於近日媒體報導韓國發生 7 歲男童嬉戲躲進前開式滾筒洗衣機內，因無法由內部開門導致窒息死亡之意外，另近一兩年國內也曾發生孩童好奇自行打開使用中之直立式洗衣機，因不慎墜入洗衣槽內發生溺死意外事故，提醒消費者，應特別留意避免家中幼童在洗衣機旁嬉戲，以避免發生安全意外事故，並同時提醒注意謹慎使用洗衣機。

消費者使用洗衣機時應確實依使用說明書內容操作，尤應注意說明書所列之警告及注意事項，並應避免將洗衣機放置於浴室等潮濕環境，或晾衣架下方，以防止水滴滲入機體內部引起線路短路或受潮導致故障起火燃燒；洗衣機使用完畢後應將水龍頭關閉，並將插頭拔離電源插座；洗衣機使用時如發現有異狀，應立即停止使用，並請廠商指定之維修站人員作檢修，若是使用多年者，更應加強注意定期保養檢查，以確保用電安全。

洗衣機已列屬應施檢驗商品，民眾應選購經檢驗合格之洗衣機，切勿隨意購買來路不明或標示不明之洗衣機。特別提醒消費者選購及使用時，必須注意下列事項：

- 1.選購時檢視負責廠商名稱及地址、電器規格（如：電壓、消耗功率或電流）及型號等各項標示是否清楚；尤其要注意是否貼有「商品安全標章」。
- 2.檢視是否附有使用說明書，並確實依說明書內容使用，尤應注意說明書所列之警告、注意事項。
- 3.請勿放置於容易被水滴淋的環境使用，並隨時保持機台乾燥，避免因內部電子零件受潮，造成故障及危險；另應確實安裝電器接地線，以防止漏電現象發生。
- 4.家中有幼童者，使用時應避免幼童靠近或攀上洗衣機嬉戲，且避免在外出或無人看管時使用，以免發生不可預期之意外事故。
- 5.洗衣機運轉中請勿觸碰洗衣槽、脫水槽或衣物，以免受傷或發生危險。
- 6.洗衣機使用完畢後應將水龍頭關閉，並將插頭拔離電源插座，電源線及插頭破損或鬆弛時，切勿使用，以免發生危險。
- 7.清潔保養時，切記應確實依照使用說明及注意事項，先將電源插頭拔離插座，並防止水滲入電器內部，以避免電擊危險。
- 8.隨時注意電器狀況，若有故障現象發生，應立即停止使用並聯絡廠商指定之維修站辦理檢修，切勿自行更換零件或拆解修理，並應注意定期保養，以確保使用安全。

◎最新消息 Hot News

☆歐盟2010年第6週通報公布召回中國大陸製多款玩具標檢局加強查驗

根據歐盟健康與消費者保護理事會非食品類消費商品快速警示系統 (Rapid Alert System for non-food consumer products, RAPEX) 2010年第6週通報公布召回中國大陸製售瑕疵玩具訊息15則，召回原因包括「可塑劑含量」、「重金屬含量」、「甲醛含量」、「酚含量」、「雷射光強度」、「小物件」、「危害尖端」、「射擊動能」及「磁鐵易脫落及磁通量過高」等項目不符合規定。

斯洛維尼亞召回2件；德國回收1件；及芬蘭召回3件中國大陸製塑膠玩具，原因為上述玩具之「鄰苯二甲酸酯類可塑劑含量」超過其限量標準，可能破壞或干擾兒童原有內分泌系統的平衡及功能，對兒童身體造成相當的危害性，違反 REACH 法規「鄰苯二甲酸酯 DEHP、DBP 及 BBP 禁止使用在所有的玩具，而鄰苯二甲酸酯 DINP、DIDP 和 DNOP 禁止使用於可放置在兒童嘴內的玩具。」相關規定。

德國召回中國大陸製繪畫組磁板玩具，原因為玩具之木質部分甲醛濃度超量，兒童長期接觸含過量甲醛之玩具，可能會引起刺痛、乾燥、皮膚發紅等症狀，潛伏致癌之風險，不符德國國家建議限值 110 mg/kg 之規定。

立陶宛回收中國大陸製填充狗玩具；西班牙回收中國大陸製音樂象玩具及超級武器組玩具；拉脫維亞回收中國大陸製拼圖墊玩具，原因為上述玩具易脫離出眼睛或零件等小物件，若幼童誤食，可能有窒息的危險，不符合歐盟玩具指令及歐洲標準 EN 71。

西班牙回收中國大陸製響鈴嬰兒車玩具，原因為上述玩具拉繩長度過長，幼童易有勒頸致死的危險，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

拉脫維亞回收中國大陸製煤泥桶玩具，原因為上述玩具含超量的化學物質酚，對神經系統、泌尿系統及消化系統均有毒害作用，不符合歐盟玩具指令及歐洲標準 EN 71。

芬蘭回收中國大陸製玩具4件，其中3件玩具除可塑劑含量超量外，分別還因重金屬鉛含量、危害尖端、射擊動能及雷射光束強度等因素不符合規定；另召回眼鏡玩具，原因為含小物件及危害尖端等因素不符合規定。鉛為毒性物質，存在著隱藏性危機，若誤食恐造成兒童神經系統受損或急性中毒；玩具含危害尖端易割傷兒童皮膚或刺傷眼睛；射擊動能太大易造成傷害；雷射光束強度太強，易傷害兒童眼睛視力，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

英國回收中國大陸製木製動物火車玩具，原因為上述玩具所附帶之

磁鐵可能脫落分離，且磁鐵之磁通量超過允許值，存在著隱藏性危機，若幼兒誤食或吸入，可能造成窒息；倘多個磁鐵同時進入腸胃道，恐會造成腸胃道表面肌肉的夾傷，甚至造成腸穿孔的危害，缺乏適當警告標示，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

玩具已列屬應施檢驗範圍，凡進口或國內產製玩具未符合檢驗規定，不得進口或出廠於市面上陳列銷售。為維護消費者權益及兒童使用玩具安全，已針對繫案回收之玩具產品系列加強查驗，並辦理全面市場清查及市購類似商品檢驗事宜。為關心市場是否仍流通販售繫案回收商品，請購買到此種或類似商品之民眾向本局通報。有關歐盟網站公布回收詳細訊息，已摘譯公布於網站 (<http://www.bsmi.gov.tw>)「商品安全資訊網」項下並呼籲消費者注意該項訊息。欲知詳細資訊歡迎逕上本局網站或歐盟網站 (<http://ec.europa.eu/consumers>) 查詢。

經濟部標準檢驗局臺中分局

◎業務轄區及法定職掌 Area of Jurisdiction & Responsibilities

本分局主要任務為執行臺中、南投、彰化等縣市地區標準、度量衡、檢驗業務之推行及管理事項；度量衡器之檢定、檢查及校正等事項；國內產銷及輸出與輸入農工礦產品之檢驗及技術服務事項；品質保證制度之推行、審核及管理事項；標準、度量衡、檢驗與品質保證等國際合作業務之執行及資料蒐集供應事項；驗證體系及產品標誌之推行事項。

服務地址：臺中市工學路 70 號 電話：(04) 22612161 代表號

傳真：(04) 22629193 為民服務信箱：tc0spl@bsmi.gov.tw

經濟部標準檢驗局全球資訊網：<http://www.bsmi.gov.tw>



93年5月 創刊

第72期

99年3月22日

檢度政資訊

Inspection & Metrology Information

BSMI-Taichung

發行人：分局長 吳明德

◎政令宣導 Propagation of Government Decrees

☆標檢局制定 CNS 15332「品質管理－顧客滿意度－組織內抱怨處理指導綱要」及 CNS 15333「品質管理－訓練指導綱要」國家標準提升產業競爭力

本局已於本(99)年1月19日公布制定 CNS 15332「品質管理－顧客滿意度－組織內抱怨處理指導綱要」及 CNS 15333「品質管理－訓練指導綱要」國家標準。

CNS 15332 國家標準主要針對組織中與產品有關抱怨處理過程提供指導，包括規劃、設計、運作、維護及改進等過程，為全面品質管理系統過程之一，其中組織透過抱怨處理過程所獲得的資訊可帶來產品與過程之改進，且適當地處理抱怨亦可提升組織之聲譽及顧客滿意度，並可鼓勵客戶回饋。顧客不滿時的抱怨，有效處理將可提供機會來維持或提升顧客忠誠度與認可度，且可增進組織在國內與國際競爭力。

CNS 15333 國家標準提供所有類型組織，涵蓋訓練策略與系統之開發、實施、維持及改進，並影響到組織所供應產品之品質。目前顧客對組織之要求與期望正不斷提升、快速變化的市場中，組織中各階層人員均須接受訓練，以達成提升產品品質之承諾。該綱要能協助組織鑑別與分析訓練需求、設計與規劃訓練、提供訓練、評估訓練結果並監測和改進訓練過程以達到訓練之目標。

我國已正式加入世界貿易組織，必須因應國際化之衝擊，為提升國內企業組織品質管理系統之水準，除將積極與國際標準調和外，並將和國內品質管理系統驗證單位及相關訓練機構合作，以拓展我國國際商機，提升我國產品進軍國際市場之能力。

◎消費者園地 Consumer Information Column

☆標檢局公布「壁掛式陶瓷洗面盆」購樣檢測結果

每日的衛浴梳妝，陶瓷洗面盆為打點門面之必備用品，但報載洗面盆破裂傷人事件層出不窮，為確保市售壁掛式陶瓷洗面盆之使用安全，本局於去（98）年度 8 月下旬赴高雄地區專賣店等銷售地點，採購 10 件樣品進行檢測，檢測結果載重試驗檢測有 2 件產品耐不住 113.4kgf 垂直荷重而破裂，不符合率為 20%；中文標示部分有 4 件產品標示不符合。

壁掛式陶瓷洗面盆已於 92 年 2 月 1 日起列入應施檢驗範圍，檢驗標準為 CNS3220-3 [衛生陶瓷器-洗面盆]，進口或國內產製未符合檢驗規定，均不得進口或出廠銷售。本次抽測取樣之 10 件產品計有台灣製 4 件、中國製 4 件、越南製 1 件及印尼製 1 件。有中國製及印尼製計 2 件產品載重試驗時破裂，不符合無支撐情形下須能承受 113.4kgf 之垂直載重，並維持 10 分鐘，不產生龜裂及破損之檢驗標準規定。另中文標示不符合之 4 件產品中標示不完整有 1 件，無中文標示及商品安全標章有 1 件，中文標示不完整、本體未標示製造日期及無商品安全標章有 2 件；且皆未附安裝說明書。不符合載重試驗檢驗規定之產品，除將依商品型式認可管理辦法第 16 條規定廢止其商品型式認可外，另依商品檢驗法第 63 條之 1 第 1 項規定通知業者回收改正，逾期未回收改正者，將處新臺幣 10 萬元以上 100 萬元以下罰鍰，其產品並得沒入、銷毀或採取其它必要之措施。中文標示不符合者，則將依商品檢驗法第 59 條規定通知業者限期改正，若屆期未改正者，將處新臺幣 10 萬元以上 100 萬元以下罰鍰。

國人選購壁掛式陶瓷洗面盆時應檢視成品上是否清楚載明「製造廠商名稱或其商標」、「種類名稱（瓷質或陶製）」、「製造年月」等中文標示；尤其要注意是否貼有「商品安全標章」，並提醒消費者選購及使用時，必須注意下列事項：

1. 產品出廠應附施工及安裝說明書與使用說明書；安裝時須依安裝說明書施工。
2. 產品為陶瓷製品，禁止重力撞擊、敲打、踩及扳壓；使用時不得使洗面盆承受過重之載重。
3. 產品上方不得放置玻璃或陶瓷瓶類物品，以免掉落損傷。
4. 初次使用時，須檢查洗面盆與牆壁是否保持密合；鑽孔孔徑與螺栓是否安置精確；螺栓鎖緊處有否暗裂（龜裂）。
5. 安裝所使用之金屬配件，如螺栓、螺帽、支架等，必須使用不銹鋼或耐蝕材質。
6. 定期檢查金屬配件是否銹蝕或鬆脫；固定位置及洗面盆表面是否龜裂；產品若有裂痕時應即更換。
7. 壁掛式洗面盆安裝時，應加裝托架或支柱支撐。

☆ 標檢局提醒消費者注意洗衣機使用安全

鑑於近日媒體報導韓國發生 7 歲男童嬉戲躲進前開式滾筒洗衣機內，因無法由內部開門導致窒息死亡之意外，另近一兩年國內也曾發生孩童好奇自行打開使用中之直立式洗衣機，因不慎墜入洗衣槽內發生溺死意外事故，提醒消費者，應特別留意避免家中幼童在洗衣機旁嬉戲，以避免發生安全意外事故，並同時提醒注意謹慎使用洗衣機。

消費者使用洗衣機時應確實依使用說明書內容操作，尤應注意說明書所列之警告及注意事項，並應避免將洗衣機放置於浴室等潮濕環境，或晾衣架下方，以防止水滴滲入機體內部引起線路短路或受潮導致故障起火燃燒；洗衣機使用完畢後應將水龍頭關閉，並將插頭拔離電源插座；洗衣機使用時如發現有異狀，應立即停止使用，並請廠商指定之維修站人員作檢修，若是使用多年者，更應加強注意定期保養檢查，以確保用電安全。

洗衣機已列屬應施檢驗商品，民眾應選購經檢驗合格之洗衣機，切勿隨意購買來路不明或標示不明之洗衣機。特別提醒消費者選購及使用時，必須注意下列事項：

1. 選購時檢視負責廠商名稱及地址、電器規格（如：電壓、消耗功率或電流）及型號等各項標示是否清楚；尤其要注意是否貼有「商品安全標章」。
2. 檢視是否附有使用說明書，並確實依說明書內容使用，尤應注意說明書所列之警告、注意事項。
3. 請勿放置於容易被水滴淋的環境使用，並隨時保持機台乾燥，避免因內部電子零件受潮，造成故障及危險；另應確實安裝電器接地線，以防止漏電現象發生。
4. 家中有幼童者，使用時應避免幼童靠近或攀上洗衣機嬉戲，且避免在外出或無人看管時使用，以免發生不可預期之意外事故。
5. 洗衣機運轉中請勿觸碰洗衣槽、脫水槽或衣物，以免受傷或發生危險。
6. 洗衣機使用完畢後應將水龍頭關閉，並將插頭拔離電源插座，電源線及插頭破損或鬆弛時，切勿使用，以免發生危險。
7. 清潔保養時，切記應確實依照使用說明及注意事項，先將電源插頭拔離插座，並防止水滲入電器內部，以避免電擊危險。
8. 隨時注意電器狀況，若有故障現象發生，應立即停止使用並聯絡廠商指定之維修站辦理檢修，切勿自行更換零件或拆解修理，並應注意定期保養，以確保使用安全。

◎最新消息 Hot News

☆歐盟2010年第6週通報公布召回中國大陸製多款玩具標檢局加強查驗

根據歐盟健康與消費者保護理事會非食品類消費商品快速警示系統 (Rapid Alert System for non-food consumer products, RAPEX) 2010年第6週通報公布召回中國大陸製售瑕疵玩具訊息15則，召回原因包括「可塑劑含量」、「重金屬含量」、「甲醛含量」、「酚含量」、「雷射光強度」、「小物件」、「危害尖端」、「射擊動能」及「磁鐵易脫落及磁通量過高」等項目不符合規定。

斯洛維尼亞召回2件；德國回收1件；及芬蘭召回3件中國大陸製塑膠玩具，原因為上述玩具之「鄰苯二甲酸酯類可塑劑含量」超過其限量標準，可能破壞或干擾兒童原有內分泌系統的平衡及功能，對兒童身體造成相當的危害性，違反 REACH 法規「鄰苯二甲酸酯 DEHP、DBP 及 BBP 禁止使用在所有的玩具，而鄰苯二甲酸酯 DINP、DIDP 和 DNOP 禁止使用於可放置在兒童嘴內的玩具。」相關規定。

德國召回中國大陸製繪畫組磁板玩具，原因為玩具之木質部分甲醛濃度超量，兒童長期接觸含過量甲醛之玩具，可能會引起刺痛、乾燥、皮膚發紅等症狀，潛伏致癌之風險，不符德國國家建議限值 110 mg/kg 之規定。

立陶宛回收中國大陸製填充狗玩具；西班牙回收中國大陸製音樂象玩具及超級武器組玩具；拉脫維亞回收中國大陸製拼圖墊玩具，原因為上述玩具易脫離出眼睛或零件等小物件，若幼童誤食，可能有窒息的危險，不符合歐盟玩具指令及歐洲標準 EN 71。

西班牙回收中國大陸製響鈴嬰兒車玩具，原因為上述玩具拉繩長度過長，幼童易有勒頸致死的危險，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

拉脫維亞回收中國大陸製煤泥桶玩具，原因為上述玩具含超量的化學物質酚，對神經系統、泌尿系統及消化系統均有毒害作用，不符合歐盟玩具指令及歐洲標準 EN 71。

芬蘭回收中國大陸製玩具4件，其中3件玩具除可塑劑含量超量外，分別還因重金屬鉛含量、危害尖端、射擊動能及雷射光束強度等因素不符合規定；另召回眼鏡玩具，原因為含小物件及危害尖端等因素不符合規定。鉛為毒性物質，存在著隱藏性危機，若誤食恐造成兒童神經系統受損或急性中毒；玩具含危害尖端易割傷兒童皮膚或刺傷眼睛；射擊動能太大易造成傷害；雷射光束強度太強，易傷害兒童眼睛視力，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

英國回收中國大陸製木製動物火車玩具，原因為上述玩具所附帶之

磁鐵可能脫落分離，且磁鐵之磁通量超過允許值，存在著隱藏性危機，若幼兒誤食或吸入，可能造成窒息；倘多個磁鐵同時進入腸胃道，恐會造成腸胃道表面肌肉的夾傷，甚至造成腸穿孔的危害，缺乏適當警告標示，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

玩具已列屬應施檢驗範圍，凡進口或國內產製玩具未符合檢驗規定，不得進口或出廠於市面上陳列銷售。為維護消費者權益及兒童使用玩具安全，已針對繫案回收之玩具產品系列加強查驗，並辦理全面市場清查及市購類似商品檢驗事宜。為關心市場是否仍流通販售繫案回收商品，請購買到此種或類似商品之民眾向本局通報。有關歐盟網站公布回收詳細訊息，已摘譯公布於網站 (<http://www.bsmi.gov.tw>)「商品安全資訊網」項下並呼籲消費者注意該項訊息。欲知詳細資訊歡迎逕上本局網站或歐盟網站 (<http://ec.europa.eu/consumers>) 查詢。

經濟部標準檢驗局臺中分局

◎業務轄區及法定職掌 Area of Jurisdiction & Responsibilities

本分局主要任務為執行臺中、南投、彰化等縣市地區標準、度量衡、檢驗業務之推行及管理事項；度量衡器之檢定、檢查及校正等事項；國內產銷及輸出與輸入農工礦產品之檢驗及技術服務事項；品質保證制度之推行、審核及管理事項；標準、度量衡、檢驗與品質保證等國際合作業務之執行及資料蒐集供應事項；驗證體系及產品標誌之推行事項。

服務地址：臺中市工學路 70 號 電話：(04) 22612161 代表號

傳真：(04) 22629193 為民服務信箱：tc0spl@bsmi.gov.tw

經濟部標準檢驗局全球資訊網：<http://www.bsmi.gov.tw>



93年5月 創刊
第72期
99年3月22日

檢度政資訊

Inspection & Metrology Information
BSMI-Taichung

發行人：分局長 吳明德

◎政令宣導 Propagation of Government Decrees

☆標檢局制定 CNS 15332「品質管理－顧客滿意度－組織內抱怨處理指導綱要」及 CNS 15333「品質管理－訓練指導綱要」國家標準提升產業競爭力

本局已於本(99)年1月19日公布制定 CNS 15332「品質管理－顧客滿意度－組織內抱怨處理指導綱要」及 CNS 15333「品質管理－訓練指導綱要」國家標準。

CNS 15332 國家標準主要針對組織中與產品有關抱怨處理過程提供指導，包括規劃、設計、運作、維護及改進等過程，為全面品質管理系統過程之一，其中組織透過抱怨處理過程所獲得的資訊可帶來產品與過程之改進，且適當地處理抱怨亦可提升組織之聲譽及顧客滿意度，並可鼓勵客戶回饋。顧客不滿時的抱怨，有效處理將可提供機會來維持或提升顧客忠誠度與認可度，且可增進組織在國內與國際競爭力。

CNS 15333 國家標準提供所有類型組織，涵蓋訓練策略與系統之開發、實施、維持及改進，並影響到組織所供應產品之品質。目前顧客對組織之要求與期望正不斷提升、快速變化的市場中，組織中各階層人員均須接受訓練，以達成提升產品品質之承諾。該綱要能協助組織鑑別與分析訓練需求、設計與規劃訓練、提供訓練、評估訓練結果並監測和改進訓練過程以達到訓練之目標。

我國已正式加入世界貿易組織，必須因應國際化之衝擊，為提升國內企業組織品質管理系統之水準，除將積極與國際標準調和外，並將和國內品質管理系統驗證單位及相關訓練機構合作，以拓展我國國際商機，提升我國產品進軍國際市場之能力。

◎消費者園地 Consumer Information Column

☆標檢局公布「壁掛式陶瓷洗面盆」購樣檢測結果

每日的衛浴梳妝，陶瓷洗面盆為打點門面之必備用品，但報載洗面盆破裂傷人事件層出不窮，為確保市售壁掛式陶瓷洗面盆之使用安全，本局於去（98）年度 8 月下旬赴高雄地區專賣店等銷售地點，採購 10 件樣品進行檢測，檢測結果載重試驗檢測有 2 件產品耐不住 113.4kgf 垂直荷重而破裂，不符合率為 20%；中文標示部分有 4 件產品標示不符合。

壁掛式陶瓷洗面盆已於 92 年 2 月 1 日起列入應施檢驗範圍，檢驗標準為 CNS3220-3 [衛生陶瓷器-洗面盆]，進口或國內產製未符合檢驗規定，均不得進口或出廠銷售。本次抽測取樣之 10 件產品計有台灣製 4 件、中國製 4 件、越南製 1 件及印尼製 1 件。有中國製及印尼製計 2 件產品載重試驗時破裂，不符合無支撐情形下須能承受 113.4kgf 之垂直載重，並維持 10 分鐘，不產生龜裂及破損之檢驗標準規定。另中文標示不符合之 4 件產品中標示不完整有 1 件，無中文標示及商品安全標章有 1 件，中文標示不完整、本體未標示製造日期及無商品安全標章有 2 件；且皆未附安裝說明書。不符合載重試驗檢驗規定之產品，除將依商品型式認可管理辦法第 16 條規定廢止其商品型式認可外，另依商品檢驗法第 63 條之 1 第 1 項規定通知業者回收改正，逾期未回收改正者，將處新臺幣 10 萬元以上 100 萬元以下罰鍰，其產品並得沒入、銷毀或採取其它必要之措施。中文標示不符合者，則將依商品檢驗法第 59 條規定通知業者限期改正，若屆期未改正者，將處新臺幣 10 萬元以上 100 萬元以下罰鍰。

國人選購壁掛式陶瓷洗面盆時應檢視成品上是否清楚載明「製造廠商名稱或其商標」、「種類名稱（瓷質或陶製）」、「製造年月」等中文標示；尤其要注意是否貼有「商品安全標章」，並提醒消費者選購及使用時，必須注意下列事項：

1. 產品出廠應附施工及安裝說明書與使用說明書；安裝時須依安裝說明書施工。
2. 產品為陶瓷製品，禁止重力撞擊、敲打、踩及扳壓；使用時不得使洗面盆承受過重之載重。
3. 產品上方不得放置玻璃或陶瓷瓶類物品，以免掉落損傷。
4. 初次使用時，須檢查洗面盆與牆壁是否保持密合；鑽孔孔徑與螺栓是否安置精確；螺栓鎖緊處有否暗裂（龜裂）。
5. 安裝所使用之金屬配件，如螺栓、螺帽、支架等，必須使用不銹鋼或耐蝕材質。
6. 定期檢查金屬配件是否銹蝕或鬆脫；固定位置及洗面盆表面是否龜裂；產品若有裂痕時應即更換。
7. 壁掛式洗面盆安裝時，應加裝托架或支柱支撐。

☆ 標檢局提醒消費者注意洗衣機使用安全

鑑於近日媒體報導韓國發生 7 歲男童嬉戲躲進前開式滾筒洗衣機內，因無法由內部開門導致窒息死亡之意外，另近一兩年國內也曾發生孩童好奇自行打開使用中之直立式洗衣機，因不慎墜入洗衣槽內發生溺死意外事故，提醒消費者，應特別留意避免家中幼童在洗衣機旁嬉戲，以避免發生安全意外事故，並同時提醒注意謹慎使用洗衣機。

消費者使用洗衣機時應確實依使用說明書內容操作，尤應注意說明書所列之警告及注意事項，並應避免將洗衣機放置於浴室等潮濕環境，或晾衣架下方，以防止水滴滲入機體內部引起線路短路或受潮導致故障起火燃燒；洗衣機使用完畢後應將水龍頭關閉，並將插頭拔離電源插座；洗衣機使用時如發現有異狀，應立即停止使用，並請廠商指定之維修站人員作檢修，若是使用多年者，更應加強注意定期保養檢查，以確保用電安全。

洗衣機已列屬應施檢驗商品，民眾應選購經檢驗合格之洗衣機，切勿隨意購買來路不明或標示不明之洗衣機。特別提醒消費者選購及使用時，必須注意下列事項：

1. 選購時檢視負責廠商名稱及地址、電器規格（如：電壓、消耗功率或電流）及型號等各項標示是否清楚；尤其要注意是否貼有「商品安全標章」。
2. 檢視是否附有使用說明書，並確實依說明書內容使用，尤應注意說明書所列之警告、注意事項。
3. 請勿放置於容易被水滴淋的環境使用，並隨時保持機台乾燥，避免因內部電子零件受潮，造成故障及危險；另應確實安裝電器接地線，以防止漏電現象發生。
4. 家中有幼童者，使用時應避免幼童靠近或攀上洗衣機嬉戲，且避免在外出或無人看管時使用，以免發生不可預期之意外事故。
5. 洗衣機運轉中請勿觸碰洗衣槽、脫水槽或衣物，以免受傷或發生危險。
6. 洗衣機使用完畢後應將水龍頭關閉，並將插頭拔離電源插座，電源線及插頭破損或鬆弛時，切勿使用，以免發生危險。
7. 清潔保養時，切記應確實依照使用說明及注意事項，先將電源插頭拔離插座，並防止水滲入電器內部，以避免電擊危險。
8. 隨時注意電器狀況，若有故障現象發生，應立即停止使用並聯絡廠商指定之維修站辦理檢修，切勿自行更換零件或拆解修理，並應注意定期保養，以確保使用安全。

◎最新消息 Hot News

☆歐盟2010年第6週通報公布召回中國大陸製多款玩具標檢局加強查驗

根據歐盟健康與消費者保護理事會非食品類消費商品快速警示系統 (Rapid Alert System for non-food consumer products, RAPEX) 2010年第6週通報公布召回中國大陸製售瑕疵玩具訊息15則，召回原因包括「可塑劑含量」、「重金屬含量」、「甲醛含量」、「酚含量」、「雷射光強度」、「小物件」、「危害尖端」、「射擊動能」及「磁鐵易脫落及磁通量過高」等項目不符合規定。

斯洛維尼亞召回2件；德國回收1件；及芬蘭召回3件中國大陸製塑膠玩具，原因為上述玩具之「鄰苯二甲酸酯類可塑劑含量」超過其限量標準，可能破壞或干擾兒童原有內分泌系統的平衡及功能，對兒童身體造成相當的危害性，違反 REACH 法規「鄰苯二甲酸酯 DEHP、DBP 及 BBP 禁止使用在所有的玩具，而鄰苯二甲酸酯 DINP、DIDP 和 DNOP 禁止使用於可放置在兒童嘴內的玩具。」相關規定。

德國召回中國大陸製繪畫組磁板玩具，原因為玩具之木質部分甲醛濃度超量，兒童長期接觸含過量甲醛之玩具，可能會引起刺痛、乾燥、皮膚發紅等症狀，潛伏致癌之風險，不符德國國家建議限值 110 mg/kg 之規定。

立陶宛回收中國大陸製填充狗玩具；西班牙回收中國大陸製音樂象玩具及超級武器組玩具；拉脫維亞回收中國大陸製拼圖墊玩具，原因為上述玩具易脫離出眼睛或零件等小物件，若幼童誤食，可能有窒息的危險，不符合歐盟玩具指令及歐洲標準 EN 71。

西班牙回收中國大陸製響鈴嬰兒車玩具，原因為上述玩具拉繩長度過長，幼童易有勒頸致死的危險，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

拉脫維亞回收中國大陸製煤泥桶玩具，原因為上述玩具含超量的化學物質酚，對神經系統、泌尿系統及消化系統均有毒害作用，不符合歐盟玩具指令及歐洲標準 EN 71。

芬蘭回收中國大陸製玩具4件，其中3件玩具除可塑劑含量超量外，分別還因重金屬鉛含量、危害尖端、射擊動能及雷射光束強度等因素不符合規定；另召回眼鏡玩具，原因為含小物件及危害尖端等因素不符合規定。鉛為毒性物質，存在著隱藏性危機，若誤食恐造成兒童神經系統受損或急性中毒；玩具含危害尖端易割傷兒童皮膚或刺傷眼睛；射擊動能太大易造成傷害；雷射光束強度太強，易傷害兒童眼睛視力，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

英國回收中國大陸製木製動物火車玩具，原因為上述玩具所附帶之

磁鐵可能脫落分離，且磁鐵之磁通量超過允許值，存在著隱藏性危機，若幼兒誤食或吸入，可能造成窒息；倘多個磁鐵同時進入腸胃道，恐會造成腸胃道表面肌肉的夾傷，甚至造成腸穿孔的危害，缺乏適當警告標示，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

玩具已列屬應施檢驗範圍，凡進口或國內產製玩具未符合檢驗規定，不得進口或出廠於市面上陳列銷售。為維護消費者權益及兒童使用玩具安全，已針對繫案回收之玩具產品系列加強查驗，並辦理全面市場清查及市購類似商品檢驗事宜。為關心市場是否仍流通販售繫案回收商品，請購買到此種或類似商品之民眾向本局通報。有關歐盟網站公布回收詳細訊息，已摘譯公布於網站 (<http://www.bsmi.gov.tw>)「商品安全資訊網」項下並呼籲消費者注意該項訊息。欲知詳細資訊歡迎逕上本局網站或歐盟網站 (<http://ec.europa.eu/consumers>) 查詢。

經濟部標準檢驗局臺中分局

◎業務轄區及法定職掌 Area of Jurisdiction & Responsibilities

本分局主要任務為執行臺中、南投、彰化等縣市地區標準、度量衡、檢驗業務之推行及管理事項；度量衡器之檢定、檢查及校正等事項；國內產銷及輸出與輸入農工礦產品之檢驗及技術服務事項；品質保證制度之推行、審核及管理事項；標準、度量衡、檢驗與品質保證等國際合作業務之執行及資料蒐集供應事項；驗證體系及產品標誌之推行事項。

服務地址：臺中市工學路 70 號 電話：(04) 22612161 代表號

傳真：(04) 22629193 為民服務信箱：tc0spl@bsmi.gov.tw

經濟部標準檢驗局全球資訊網：<http://www.bsmi.gov.tw>



93年5月 創刊
第72期
99年3月22日

檢度政資訊

Inspection & Metrology Information
BSMI-Taichung

發行人：分局長 吳明德

◎政令宣導 Propagation of Government Decrees

☆標檢局制定 CNS 15332「品質管理－顧客滿意度－組織內抱怨處理指導綱要」及 CNS 15333「品質管理－訓練指導綱要」國家標準提升產業競爭力

本局已於本(99)年1月19日公布制定 CNS 15332「品質管理－顧客滿意度－組織內抱怨處理指導綱要」及 CNS 15333「品質管理－訓練指導綱要」國家標準。

CNS 15332 國家標準主要針對組織中與產品有關抱怨處理過程提供指導，包括規劃、設計、運作、維護及改進等過程，為全面品質管理系統過程之一，其中組織透過抱怨處理過程所獲得的資訊可帶來產品與過程之改進，且適當地處理抱怨亦可提升組織之聲譽及顧客滿意度，並可鼓勵客戶回饋。顧客不滿時的抱怨，有效處理將可提供機會來維持或提升顧客忠誠度與認可度，且可增進組織在國內與國際競爭力。

CNS 15333 國家標準提供所有類型組織，涵蓋訓練策略與系統之開發、實施、維持及改進，並影響到組織所供應產品之品質。目前顧客對組織之要求與期望正不斷提升、快速變化的市場中，組織中各階層人員均須接受訓練，以達成提升產品品質之承諾。該綱要能協助組織鑑別與分析訓練需求、設計與規劃訓練、提供訓練、評估訓練結果並監測和改進訓練過程以達到訓練之目標。

我國已正式加入世界貿易組織，必須因應國際化之衝擊，為提升國內企業組織品質管理系統之水準，除將積極與國際標準調和外，並將和國內品質管理系統驗證單位及相關訓練機構合作，以拓展我國國際商機，提升我國產品進軍國際市場之能力。

◎消費者園地 Consumer Information Column

☆標檢局公布「壁掛式陶瓷洗面盆」購樣檢測結果

每日的衛浴梳妝，陶瓷洗面盆為打點門面之必備用品，但報載洗面盆破裂傷人事件層出不窮，為確保市售壁掛式陶瓷洗面盆之使用安全，本局於去（98）年度 8 月下旬赴高雄地區專賣店等銷售地點，採購 10 件樣品進行檢測，檢測結果載重試驗檢測有 2 件產品耐不住 113.4kgf 垂直荷重而破裂，不符合率為 20%；中文標示部分有 4 件產品標示不符合。

壁掛式陶瓷洗面盆已於 92 年 2 月 1 日起列入應施檢驗範圍，檢驗標準為 CNS3220-3 [衛生陶瓷器-洗面盆]，進口或國內產製未符合檢驗規定，均不得進口或出廠銷售。本次抽測取樣之 10 件產品計有台灣製 4 件、中國製 4 件、越南製 1 件及印尼製 1 件。有中國製及印尼製計 2 件產品載重試驗時破裂，不符合無支撐情形下須能承受 113.4kgf 之垂直載重，並維持 10 分鐘，不產生龜裂及破損之檢驗標準規定。另中文標示不符合之 4 件產品中標示不完整有 1 件，無中文標示及商品安全標章有 1 件，中文標示不完整、本體未標示製造日期及無商品安全標章有 2 件；且皆未附安裝說明書。不符合載重試驗檢驗規定之產品，除將依商品型式認可管理辦法第 16 條規定廢止其商品型式認可外，另依商品檢驗法第 63 條之 1 第 1 項規定通知業者回收改正，逾期未回收改正者，將處新臺幣 10 萬元以上 100 萬元以下罰鍰，其產品並得沒入、銷毀或採取其它必要之措施。中文標示不符合者，則將依商品檢驗法第 59 條規定通知業者限期改正，若屆期未改正者，將處新臺幣 10 萬元以上 100 萬元以下罰鍰。

國人選購壁掛式陶瓷洗面盆時應檢視成品上是否清楚載明「製造廠商名稱或其商標」、「種類名稱（瓷質或陶製）」、「製造年月」等中文標示；尤其要注意是否貼有「商品安全標章」，並提醒消費者選購及使用時，必須注意下列事項：

1. 產品出廠應附施工及安裝說明書與使用說明書；安裝時須依安裝說明書施工。
2. 產品為陶瓷製品，禁止重力撞擊、敲打、踩及扳壓；使用時不得使洗面盆承受過重之載重。
3. 產品上方不得放置玻璃或陶瓷瓶類物品，以免掉落損傷。
4. 初次使用時，須檢查洗面盆與牆壁是否保持密合；鑽孔孔徑與螺栓是否安置精確；螺栓鎖緊處有否暗裂（龜裂）。
5. 安裝所使用之金屬配件，如螺栓、螺帽、支架等，必須使用不銹鋼或耐蝕材質。
6. 定期檢查金屬配件是否銹蝕或鬆脫；固定位置及洗面盆表面是否龜裂；產品若有裂痕時應即更換。
7. 壁掛式洗面盆安裝時，應加裝托架或支柱支撐。

☆ 標檢局提醒消費者注意洗衣機使用安全

鑑於近日媒體報導韓國發生 7 歲男童嬉戲躲進前開式滾筒洗衣機內，因無法由內部開門導致窒息死亡之意外，另近一兩年國內也曾發生孩童好奇自行打開使用中之直立式洗衣機，因不慎墜入洗衣槽內發生溺死意外事故，提醒消費者，應特別留意避免家中幼童在洗衣機旁嬉戲，以避免發生安全意外事故，並同時提醒注意謹慎使用洗衣機。

消費者使用洗衣機時應確實依使用說明書內容操作，尤應注意說明書所列之警告及注意事項，並應避免將洗衣機放置於浴室等潮濕環境，或晾衣架下方，以防止水滴滲入機體內部引起線路短路或受潮導致故障起火燃燒；洗衣機使用完畢後應將水龍頭關閉，並將插頭拔離電源插座；洗衣機使用時如發現有異狀，應立即停止使用，並請廠商指定之維修站人員作檢修，若是使用多年者，更應加強注意定期保養檢查，以確保用電安全。

洗衣機已列屬應施檢驗商品，民眾應選購經檢驗合格之洗衣機，切勿隨意購買來路不明或標示不明之洗衣機。特別提醒消費者選購及使用時，必須注意下列事項：

1. 選購時檢視負責廠商名稱及地址、電器規格（如：電壓、消耗功率或電流）及型號等各項標示是否清楚；尤其要注意是否貼有「商品安全標章」。
2. 檢視是否附有使用說明書，並確實依說明書內容使用，尤應注意說明書所列之警告、注意事項。
3. 請勿放置於容易被水滴淋的環境使用，並隨時保持機台乾燥，避免因內部電子零件受潮，造成故障及危險；另應確實安裝電器接地線，以防止漏電現象發生。
4. 家中有幼童者，使用時應避免幼童靠近或攀上洗衣機嬉戲，且避免在外出或無人看管時使用，以免發生不可預期之意外事故。
5. 洗衣機運轉中請勿觸碰洗衣槽、脫水槽或衣物，以免受傷或發生危險。
6. 洗衣機使用完畢後應將水龍頭關閉，並將插頭拔離電源插座，電源線及插頭破損或鬆弛時，切勿使用，以免發生危險。
7. 清潔保養時，切記應確實依照使用說明及注意事項，先將電源插頭拔離插座，並防止水滲入電器內部，以避免電擊危險。
8. 隨時注意電器狀況，若有故障現象發生，應立即停止使用並聯絡廠商指定之維修站辦理檢修，切勿自行更換零件或拆解修理，並應注意定期保養，以確保使用安全。

◎最新消息 Hot News

☆歐盟2010年第6週通報公布召回中國大陸製多款玩具標檢局加強查驗

根據歐盟健康與消費者保護理事會非食品類消費商品快速警示系統 (Rapid Alert System for non-food consumer products, RAPEX) 2010年第6週通報公布召回中國大陸製售瑕疵玩具訊息15則，召回原因包括「可塑劑含量」、「重金屬含量」、「甲醛含量」、「酚含量」、「雷射光強度」、「小物件」、「危害尖端」、「射擊動能」及「磁鐵易脫落及磁通量過高」等項目不符合規定。

斯洛維尼亞召回2件；德國回收1件；及芬蘭召回3件中國大陸製塑膠玩具，原因為上述玩具之「鄰苯二甲酸酯類可塑劑含量」超過其限量標準，可能破壞或干擾兒童原有內分泌系統的平衡及功能，對兒童身體造成相當的危害性，違反 REACH 法規「鄰苯二甲酸酯 DEHP、DBP 及 BBP 禁止使用在所有的玩具，而鄰苯二甲酸酯 DINP、DIDP 和 DNOP 禁止使用於可放置在兒童嘴內的玩具。」相關規定。

德國召回中國大陸製繪畫組磁板玩具，原因為玩具之木質部分甲醛濃度超量，兒童長期接觸含過量甲醛之玩具，可能會引起刺痛、乾燥、皮膚發紅等症狀，潛伏致癌之風險，不符德國國家建議限值 110 mg/kg 之規定。

立陶宛回收中國大陸製填充狗玩具；西班牙回收中國大陸製音樂象玩具及超級武器組玩具；拉脫維亞回收中國大陸製拼圖墊玩具，原因為上述玩具易脫離出眼睛或零件等小物件，若幼童誤食，可能有窒息的危險，不符合歐盟玩具指令及歐洲標準 EN 71。

西班牙回收中國大陸製響鈴嬰兒車玩具，原因為上述玩具拉繩長度過長，幼童易有勒頸致死的危險，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

拉脫維亞回收中國大陸製煤泥桶玩具，原因為上述玩具含超量的化學物質酚，對神經系統、泌尿系統及消化系統均有毒害作用，不符合歐盟玩具指令及歐洲標準 EN 71。

芬蘭回收中國大陸製玩具4件，其中3件玩具除可塑劑含量超量外，分別還因重金屬鉛含量、危害尖端、射擊動能及雷射光束強度等因素不符合規定；另召回眼鏡玩具，原因為含小物件及危害尖端等因素不符合規定。鉛為毒性物質，存在著隱藏性危機，若誤食恐造成兒童神經系統受損或急性中毒；玩具含危害尖端易割傷兒童皮膚或刺傷眼睛；射擊動能太大易造成傷害；雷射光束強度太強，易傷害兒童眼睛視力，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

英國回收中國大陸製木製動物火車玩具，原因為上述玩具所附帶之

磁鐵可能脫落分離，且磁鐵之磁通量超過允許值，存在著隱藏性危機，若幼兒誤食或吸入，可能造成窒息；倘多個磁鐵同時進入腸胃道，恐會造成腸胃道表面肌肉的夾傷，甚至造成腸穿孔的危害，缺乏適當警告標示，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

玩具已列屬應施檢驗範圍，凡進口或國內產製玩具未符合檢驗規定，不得進口或出廠於市面上陳列銷售。為維護消費者權益及兒童使用玩具安全，已針對繫案回收之玩具產品系列加強查驗，並辦理全面市場清查及市購類似商品檢驗事宜。為關心市場是否仍流通販售繫案回收商品，請購買到此種或類似商品之民眾向本局通報。有關歐盟網站公布回收詳細訊息，已摘譯公布於網站 (<http://www.bsmi.gov.tw>)「商品安全資訊網」項下並呼籲消費者注意該項訊息。欲知詳細資訊歡迎逕上本局網站或歐盟網站 (<http://ec.europa.eu/consumers>) 查詢。

經濟部標準檢驗局臺中分局

◎業務轄區及法定職掌 Area of Jurisdiction & Responsibilities

本分局主要任務為執行臺中、南投、彰化等縣市地區標準、度量衡、檢驗業務之推行及管理事項；度量衡器之檢定、檢查及校正等事項；國內產銷及輸出與輸入農工礦產品之檢驗及技術服務事項；品質保證制度之推行、審核及管理事項；標準、度量衡、檢驗與品質保證等國際合作業務之執行及資料蒐集供應事項；驗證體系及產品標誌之推行事項。

服務地址：臺中市工學路 70 號 電話：(04) 22612161 代表號

傳真：(04) 22629193 為民服務信箱：tc0spl@bsmi.gov.tw

經濟部標準檢驗局全球資訊網：<http://www.bsmi.gov.tw>



93年5月 創刊

第72期

99年3月22日

檢度政資訊

Inspection & Metrology Information

BSMI-Taichung

發行人：分局長 吳明德

◎政令宣導 Propagation of Government Decrees

☆標檢局制定 CNS 15332「品質管理－顧客滿意度－組織內抱怨處理指導綱要」及 CNS 15333「品質管理－訓練指導綱要」國家標準提升產業競爭力

本局已於本(99)年1月19日公布制定 CNS 15332「品質管理－顧客滿意度－組織內抱怨處理指導綱要」及 CNS 15333「品質管理－訓練指導綱要」國家標準。

CNS 15332 國家標準主要針對組織中與產品有關抱怨處理過程提供指導，包括規劃、設計、運作、維護及改進等過程，為全面品質管理系統過程之一，其中組織透過抱怨處理過程所獲得的資訊可帶來產品與過程之改進，且適當地處理抱怨亦可提升組織之聲譽及顧客滿意度，並可鼓勵客戶回饋。顧客不滿時的抱怨，有效處理將可提供機會來維持或提升顧客忠誠度與認可度，且可增進組織在國內與國際競爭力。

CNS 15333 國家標準提供所有類型組織，涵蓋訓練策略與系統之開發、實施、維持及改進，並影響到組織所供應產品之品質。目前顧客對組織之要求與期望正不斷提升、快速變化的市場中，組織中各階層人員均須接受訓練，以達成提升產品品質之承諾。該綱要能協助組織鑑別與分析訓練需求、設計與規劃訓練、提供訓練、評估訓練結果並監測和改進訓練過程以達到訓練之目標。

我國已正式加入世界貿易組織，必須因應國際化之衝擊，為提升國內企業組織品質管理系統之水準，除將積極與國際標準調和外，並將和國內品質管理系統驗證單位及相關訓練機構合作，以拓展我國國際商機，提升我國產品進軍國際市場之能力。

◎消費者園地 Consumer Information Column

☆標檢局公布「壁掛式陶瓷洗面盆」購樣檢測結果

每日的衛浴梳妝，陶瓷洗面盆為打點門面之必備用品，但報載洗面盆破裂傷人事件層出不窮，為確保市售壁掛式陶瓷洗面盆之使用安全，本局於去（98）年度 8 月下旬赴高雄地區專賣店等銷售地點，採購 10 件樣品進行檢測，檢測結果載重試驗檢測有 2 件產品耐不住 113.4kgf 垂直荷重而破裂，不符合率為 20%；中文標示部分有 4 件產品標示不符合。

壁掛式陶瓷洗面盆已於 92 年 2 月 1 日起列入應施檢驗範圍，檢驗標準為 CNS3220-3 [衛生陶瓷器-洗面盆]，進口或國內產製未符合檢驗規定，均不得進口或出廠銷售。本次抽測取樣之 10 件產品計有台灣製 4 件、中國製 4 件、越南製 1 件及印尼製 1 件。有中國製及印尼製計 2 件產品載重試驗時破裂，不符合無支撐情形下須能承受 113.4kgf 之垂直載重，並維持 10 分鐘，不產生龜裂及破損之檢驗標準規定。另中文標示不符合之 4 件產品中標示不完整有 1 件，無中文標示及商品安全標章有 1 件，中文標示不完整、本體未標示製造日期及無商品安全標章有 2 件；且皆未附安裝說明書。不符合載重試驗檢驗規定之產品，除將依商品型式認可管理辦法第 16 條規定廢止其商品型式認可外，另依商品檢驗法第 63 條之 1 第 1 項規定通知業者回收改正，逾期未回收改正者，將處新臺幣 10 萬元以上 100 萬元以下罰鍰，其產品並得沒入、銷毀或採取其它必要之措施。中文標示不符合者，則將依商品檢驗法第 59 條規定通知業者限期改正，若屆期未改正者，將處新臺幣 10 萬元以上 100 萬元以下罰鍰。

國人選購壁掛式陶瓷洗面盆時應檢視成品上是否清楚載明「製造廠商名稱或其商標」、「種類名稱（瓷質或陶製）」、「製造年月」等中文標示；尤其要注意是否貼有「商品安全標章」，並提醒消費者選購及使用時，必須注意下列事項：

1. 產品出廠應附施工及安裝說明書與使用說明書；安裝時須依安裝說明書施工。
2. 產品為陶瓷製品，禁止重力撞擊、敲打、踩及扳壓；使用時不得使洗面盆承受過重之載重。
3. 產品上方不得放置玻璃或陶瓷瓶類物品，以免掉落損傷。
4. 初次使用時，須檢查洗面盆與牆壁是否保持密合；鑽孔孔徑與螺栓是否安置精確；螺栓鎖緊處有否暗裂（龜裂）。
5. 安裝所使用之金屬配件，如螺栓、螺帽、支架等，必須使用不銹鋼或耐蝕材質。
6. 定期檢查金屬配件是否銹蝕或鬆脫；固定位置及洗面盆表面是否龜裂；產品若有裂痕時應即更換。
7. 壁掛式洗面盆安裝時，應加裝托架或支柱支撐。

☆ 標檢局提醒消費者注意洗衣機使用安全

鑑於近日媒體報導韓國發生 7 歲男童嬉戲躲進前開式滾筒洗衣機內，因無法由內部開門導致窒息死亡之意外，另近一兩年國內也曾發生孩童好奇自行打開使用中之直立式洗衣機，因不慎墜入洗衣槽內發生溺死意外事故，提醒消費者，應特別留意避免家中幼童在洗衣機旁嬉戲，以避免發生安全意外事故，並同時提醒注意謹慎使用洗衣機。

消費者使用洗衣機時應確實依使用說明書內容操作，尤應注意說明書所列之警告及注意事項，並應避免將洗衣機放置於浴室等潮濕環境，或晾衣架下方，以防止水滴滲入機體內部引起線路短路或受潮導致故障起火燃燒；洗衣機使用完畢後應將水龍頭關閉，並將插頭拔離電源插座；洗衣機使用時如發現有異狀，應立即停止使用，並請廠商指定之維修站人員作檢修，若是使用多年者，更應加強注意定期保養檢查，以確保用電安全。

洗衣機已列屬應施檢驗商品，民眾應選購經檢驗合格之洗衣機，切勿隨意購買來路不明或標示不明之洗衣機。特別提醒消費者選購及使用時，必須注意下列事項：

1. 選購時檢視負責廠商名稱及地址、電器規格（如：電壓、消耗功率或電流）及型號等各項標示是否清楚；尤其要注意是否貼有「商品安全標章」。
2. 檢視是否附有使用說明書，並確實依說明書內容使用，尤應注意說明書所列之警告、注意事項。
3. 請勿放置於容易被水滴淋的環境使用，並隨時保持機台乾燥，避免因內部電子零件受潮，造成故障及危險；另應確實安裝電器接地線，以防止漏電現象發生。
4. 家中有幼童者，使用時應避免幼童靠近或攀上洗衣機嬉戲，且避免在外出或無人看管時使用，以免發生不可預期之意外事故。
5. 洗衣機運轉中請勿觸碰洗衣槽、脫水槽或衣物，以免受傷或發生危險。
6. 洗衣機使用完畢後應將水龍頭關閉，並將插頭拔離電源插座，電源線及插頭破損或鬆弛時，切勿使用，以免發生危險。
7. 清潔保養時，切記應確實依照使用說明及注意事項，先將電源插頭拔離插座，並防止水滲入電器內部，以避免電擊危險。
8. 隨時注意電器狀況，若有故障現象發生，應立即停止使用並聯絡廠商指定之維修站辦理檢修，切勿自行更換零件或拆解修理，並應注意定期保養，以確保使用安全。

◎最新消息 Hot News

☆歐盟2010年第6週通報公布召回中國大陸製多款玩具標檢局加強查驗

根據歐盟健康與消費者保護理事會非食品類消費商品快速警示系統 (Rapid Alert System for non-food consumer products, RAPEX) 2010年第6週通報公布召回中國大陸製售瑕疵玩具訊息15則，召回原因包括「可塑劑含量」、「重金屬含量」、「甲醛含量」、「酚含量」、「雷射光強度」、「小物件」、「危害尖端」、「射擊動能」及「磁鐵易脫落及磁通量過高」等項目不符合規定。

斯洛維尼亞召回2件；德國回收1件；及芬蘭召回3件中國大陸製塑膠玩具，原因為上述玩具之「鄰苯二甲酸酯類可塑劑含量」超過其限量標準，可能破壞或干擾兒童原有內分泌系統的平衡及功能，對兒童身體造成相當的危害性，違反 REACH 法規「鄰苯二甲酸酯 DEHP、DBP 及 BBP 禁止使用在所有的玩具，而鄰苯二甲酸酯 DINP、DIDP 和 DNOP 禁止使用於可放置在兒童嘴內的玩具。」相關規定。

德國召回中國大陸製繪畫組磁板玩具，原因為玩具之木質部分甲醛濃度超量，兒童長期接觸含過量甲醛之玩具，可能會引起刺痛、乾燥、皮膚發紅等症狀，潛伏致癌之風險，不符德國國家建議限值 110 mg/kg 之規定。

立陶宛回收中國大陸製填充狗玩具；西班牙回收中國大陸製音樂象玩具及超級武器組玩具；拉脫維亞回收中國大陸製拼圖墊玩具，原因為上述玩具易脫離出眼睛或零件等小物件，若幼童誤食，可能有窒息的危險，不符合歐盟玩具指令及歐洲標準 EN 71。

西班牙回收中國大陸製響鈴嬰兒車玩具，原因為上述玩具拉繩長度過長，幼童易有勒頸致死的危險，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

拉脫維亞回收中國大陸製煤泥桶玩具，原因為上述玩具含超量的化學物質酚，對神經系統、泌尿系統及消化系統均有毒害作用，不符合歐盟玩具指令及歐洲標準 EN 71。

芬蘭回收中國大陸製玩具4件，其中3件玩具除可塑劑含量超量外，分別還因重金屬鉛含量、危害尖端、射擊動能及雷射光束強度等因素不符合規定；另召回眼鏡玩具，原因為含小物件及危害尖端等因素不符合規定。鉛為毒性物質，存在著隱藏性危機，若誤食恐造成兒童神經系統受損或急性中毒；玩具含危害尖端易割傷兒童皮膚或刺傷眼睛；射擊動能太大易造成傷害；雷射光束強度太強，易傷害兒童眼睛視力，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

英國回收中國大陸製木製動物火車玩具，原因為上述玩具所附帶之

磁鐵可能脫落分離，且磁鐵之磁通量超過允許值，存在著隱藏性危機，若幼兒誤食或吸入，可能造成窒息；倘多個磁鐵同時進入腸胃道，恐會造成腸胃道表面肌肉的夾傷，甚至造成腸穿孔的危害，缺乏適當警告標示，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

玩具已列屬應施檢驗範圍，凡進口或國內產製玩具未符合檢驗規定，不得進口或出廠於市面上陳列銷售。為維護消費者權益及兒童使用玩具安全，已針對繫案回收之玩具產品系列加強查驗，並辦理全面市場清查及市購類似商品檢驗事宜。為關心市場是否仍流通販售繫案回收商品，請購買到此種或類似商品之民眾向本局通報。有關歐盟網站公布回收詳細訊息，已摘譯公布於網站 (<http://www.bsmi.gov.tw>)「商品安全資訊網」項下並呼籲消費者注意該項訊息。欲知詳細資訊歡迎逕上本局網站或歐盟網站 (<http://ec.europa.eu/consumers>) 查詢。

經濟部標準檢驗局臺中分局

◎業務轄區及法定職掌 Area of Jurisdiction & Responsibilities

本分局主要任務為執行臺中、南投、彰化等縣市地區標準、度量衡、檢驗業務之推行及管理事項；度量衡器之檢定、檢查及校正等事項；國內產銷及輸出與輸入農工礦產品之檢驗及技術服務事項；品質保證制度之推行、審核及管理事項；標準、度量衡、檢驗與品質保證等國際合作業務之執行及資料蒐集供應事項；驗證體系及產品標誌之推行事項。

服務地址：臺中市工學路 70 號 電話：(04) 22612161 代表號

傳真：(04) 22629193 為民服務信箱：tc0spl@bsmi.gov.tw

經濟部標準檢驗局全球資訊網：<http://www.bsmi.gov.tw>



93年5月 創刊
第72期
99年3月22日

檢度政資訊

Inspection & Metrology Information
BSMI-Taichung

發行人：分局長 吳明德

◎政令宣導 Propagation of Government Decrees

☆標檢局制定 CNS 15332「品質管理－顧客滿意度－組織內抱怨處理指導綱要」及 CNS 15333「品質管理－訓練指導綱要」 國家標準提升產業競爭力

本局已於本(99)年1月19日公布制定 CNS 15332「品質管理－顧客滿意度－組織內抱怨處理指導綱要」及 CNS 15333「品質管理－訓練指導綱要」國家標準。

CNS 15332 國家標準主要針對組織中與產品有關抱怨處理過程提供指導，包括規劃、設計、運作、維護及改進等過程，為全面品質管理系統過程之一，其中組織透過抱怨處理過程所獲得的資訊可帶來產品與過程之改進，且適當地處理抱怨亦可提升組織之聲譽及顧客滿意度，並可鼓勵客戶回饋。顧客不滿時的抱怨，有效處理將可提供機會來維持或提升顧客忠誠度與認可度，且可增進組織在國內與國際競爭力。

CNS 15333 國家標準提供所有類型組織，涵蓋訓練策略與系統之開發、實施、維持及改進，並影響到組織所供應產品之品質。目前顧客對組織之要求與期望正不斷提升、快速變化的市場中，組織中各階層人員均須接受訓練，以達成提升產品品質之承諾。該綱要能協助組織鑑別與分析訓練需求、設計與規劃訓練、提供訓練、評估訓練結果並監測和改進訓練過程以達到訓練之目標。

我國已正式加入世界貿易組織，必須因應國際化之衝擊，為提升國內企業組織品質管理系統之水準，除將積極與國際標準調和外，並將和國內品質管理系統驗證單位及相關訓練機構合作，以拓展我國國際商機，提升我國產品進軍國際市場之能力。

◎消費者園地 Consumer Information Column

☆標檢局公布「壁掛式陶瓷洗面盆」購樣檢測結果

每日的衛浴梳妝，陶瓷洗面盆為打點門面之必備用品，但報載洗面盆破裂傷人事件層出不窮，為確保市售壁掛式陶瓷洗面盆之使用安全，本局於去（98）年度 8 月下旬赴高雄地區專賣店等銷售地點，採購 10 件樣品進行檢測，檢測結果載重試驗檢測有 2 件產品耐不住 113.4kgf 垂直荷重而破裂，不符合率為 20%；中文標示部分有 4 件產品標示不符合。

壁掛式陶瓷洗面盆已於 92 年 2 月 1 日起列入應施檢驗範圍，檢驗標準為 CNS3220-3 [衛生陶瓷器-洗面盆]，進口或國內產製未符合檢驗規定，均不得進口或出廠銷售。本次抽測取樣之 10 件產品計有台灣製 4 件、中國製 4 件、越南製 1 件及印尼製 1 件。有中國製及印尼製計 2 件產品載重試驗時破裂，不符合無支撐情形下須能承受 113.4kgf 之垂直載重，並維持 10 分鐘，不產生龜裂及破損之檢驗標準規定。另中文標示不符合之 4 件產品中標示不完整有 1 件，無中文標示及商品安全標章有 1 件，中文標示不完整、本體未標示製造日期及無商品安全標章有 2 件；且皆未附安裝說明書。不符合載重試驗檢驗規定之產品，除將依商品型式認可管理辦法第 16 條規定廢止其商品型式認可外，另依商品檢驗法第 63 條之 1 第 1 項規定通知業者回收改正，逾期未回收改正者，將處新臺幣 10 萬元以上 100 萬元以下罰鍰，其產品並得沒入、銷毀或採取其它必要之措施。中文標示不符合者，則將依商品檢驗法第 59 條規定通知業者限期改正，若屆期未改正者，將處新臺幣 10 萬元以上 100 萬元以下罰鍰。

國人選購壁掛式陶瓷洗面盆時應檢視成品上是否清楚載明「製造廠商名稱或其商標」、「種類名稱（瓷質或陶製）」、「製造年月」等中文標示；尤其要注意是否貼有「商品安全標章」，並提醒消費者選購及使用時，必須注意下列事項：

1. 產品出廠應附施工及安裝說明書與使用說明書；安裝時須依安裝說明書施工。
2. 產品為陶瓷製品，禁止重力撞擊、敲打、踩及扳壓；使用時不得使洗面盆承受過重之載重。
3. 產品上方不得放置玻璃或陶瓷瓶類物品，以免掉落損傷。
4. 初次使用時，須檢查洗面盆與牆壁是否保持密合；鑽孔孔徑與螺栓是否安置精確；螺栓鎖緊處有否暗裂（龜裂）。
5. 安裝所使用之金屬配件，如螺栓、螺帽、支架等，必須使用不銹鋼或耐蝕材質。
6. 定期檢查金屬配件是否銹蝕或鬆脫；固定位置及洗面盆表面是否龜裂；產品若有裂痕時應即更換。
7. 壁掛式洗面盆安裝時，應加裝托架或支柱支撐。

☆ 標檢局提醒消費者注意洗衣機使用安全

鑑於近日媒體報導韓國發生 7 歲男童嬉戲躲進前開式滾筒洗衣機內，因無法由內部開門導致窒息死亡之意外，另近一兩年國內也曾發生孩童好奇自行打開使用中之直立式洗衣機，因不慎墜入洗衣槽內發生溺死意外事故，提醒消費者，應特別留意避免家中幼童在洗衣機旁嬉戲，以避免發生安全意外事故，並同時提醒注意謹慎使用洗衣機。

消費者使用洗衣機時應確實依使用說明書內容操作，尤應注意說明書所列之警告及注意事項，並應避免將洗衣機放置於浴室等潮濕環境，或晾衣架下方，以防止水滴滲入機體內部引起線路短路或受潮導致故障起火燃燒；洗衣機使用完畢後應將水龍頭關閉，並將插頭拔離電源插座；洗衣機使用時如發現有異狀，應立即停止使用，並請廠商指定之維修站人員作檢修，若是使用多年者，更應加強注意定期保養檢查，以確保用電安全。

洗衣機已列屬應施檢驗商品，民眾應選購經檢驗合格之洗衣機，切勿隨意購買來路不明或標示不明之洗衣機。特別提醒消費者選購及使用時，必須注意下列事項：

1. 選購時檢視負責廠商名稱及地址、電器規格（如：電壓、消耗功率或電流）及型號等各項標示是否清楚；尤其要注意是否貼有「商品安全標章」。
2. 檢視是否附有使用說明書，並確實依說明書內容使用，尤應注意說明書所列之警告、注意事項。
3. 請勿放置於容易被水滴淋的環境使用，並隨時保持機台乾燥，避免因內部電子零件受潮，造成故障及危險；另應確實安裝電器接地線，以防止漏電現象發生。
4. 家中有幼童者，使用時應避免幼童靠近或攀上洗衣機嬉戲，且避免在外出或無人看管時使用，以免發生不可預期之意外事故。
5. 洗衣機運轉中請勿觸碰洗衣槽、脫水槽或衣物，以免受傷或發生危險。
6. 洗衣機使用完畢後應將水龍頭關閉，並將插頭拔離電源插座，電源線及插頭破損或鬆弛時，切勿使用，以免發生危險。
7. 清潔保養時，切記應確實依照使用說明及注意事項，先將電源插頭拔離插座，並防止水滲入電器內部，以避免電擊危險。
8. 隨時注意電器狀況，若有故障現象發生，應立即停止使用並聯絡廠商指定之維修站辦理檢修，切勿自行更換零件或拆解修理，並應注意定期保養，以確保使用安全。

◎最新消息 Hot News

☆歐盟2010年第6週通報公布召回中國大陸製多款玩具標檢局加強查驗

根據歐盟健康與消費者保護理事會非食品類消費商品快速警示系統 (Rapid Alert System for non-food consumer products, RAPEX) 2010年第6週通報公布召回中國大陸製售瑕疵玩具訊息15則，召回原因包括「可塑劑含量」、「重金屬含量」、「甲醛含量」、「酚含量」、「雷射光強度」、「小物件」、「危害尖端」、「射擊動能」及「磁鐵易脫落及磁通量過高」等項目不符合規定。

斯洛維尼亞召回2件；德國回收1件；及芬蘭召回3件中國大陸製塑膠玩具，原因為上述玩具之「鄰苯二甲酸酯類可塑劑含量」超過其限量標準，可能破壞或干擾兒童原有內分泌系統的平衡及功能，對兒童身體造成相當的危害性，違反 REACH 法規「鄰苯二甲酸酯 DEHP、DBP 及 BBP 禁止使用在所有的玩具，而鄰苯二甲酸酯 DINP、DIDP 和 DNOP 禁止使用於可放置在兒童嘴內的玩具。」相關規定。

德國召回中國大陸製繪畫組磁板玩具，原因為玩具之木質部分甲醛濃度超量，兒童長期接觸含過量甲醛之玩具，可能會引起刺痛、乾燥、皮膚發紅等症狀，潛伏致癌之風險，不符德國國家建議限值 110 mg/kg 之規定。

立陶宛回收中國大陸製填充狗玩具；西班牙回收中國大陸製音樂象玩具及超級武器組玩具；拉脫維亞回收中國大陸製拼圖墊玩具，原因為上述玩具易脫離出眼睛或零件等小物件，若幼童誤食，可能有窒息的危險，不符合歐盟玩具指令及歐洲標準 EN 71。

西班牙回收中國大陸製響鈴嬰兒車玩具，原因為上述玩具拉繩長度過長，幼童易有勒頸致死的危險，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

拉脫維亞回收中國大陸製煤泥桶玩具，原因為上述玩具含超量的化學物質酚，對神經系統、泌尿系統及消化系統均有毒害作用，不符合歐盟玩具指令及歐洲標準 EN 71。

芬蘭回收中國大陸製玩具4件，其中3件玩具除可塑劑含量超量外，分別還因重金屬鉛含量、危害尖端、射擊動能及雷射光束強度等因素不符合規定；另召回眼鏡玩具，原因為含小物件及危害尖端等因素不符合規定。鉛為毒性物質，存在著隱藏性危機，若誤食恐造成兒童神經系統受損或急性中毒；玩具含危害尖端易割傷兒童皮膚或刺傷眼睛；射擊動能太大易造成傷害；雷射光束強度太強，易傷害兒童眼睛視力，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

英國回收中國大陸製木製動物火車玩具，原因為上述玩具所附帶之

磁鐵可能脫落分離，且磁鐵之磁通量超過允許值，存在著隱藏性危機，若幼兒誤食或吸入，可能造成窒息；倘多個磁鐵同時進入腸胃道，恐會造成腸胃道表面肌肉的夾傷，甚至造成腸穿孔的危害，缺乏適當警告標示，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

玩具已列屬應施檢驗範圍，凡進口或國內產製玩具未符合檢驗規定，不得進口或出廠於市面上陳列銷售。為維護消費者權益及兒童使用玩具安全，已針對繫案回收之玩具產品系列加強查驗，並辦理全面市場清查及市購類似商品檢驗事宜。為關心市場是否仍流通販售繫案回收商品，請購買到此種或類似商品之民眾向本局通報。有關歐盟網站公布回收詳細訊息，已摘譯公布於網站 (<http://www.bsmi.gov.tw>)「商品安全資訊網」項下並呼籲消費者注意該項訊息。欲知詳細資訊歡迎逕上本局網站或歐盟網站 (<http://ec.europa.eu/consumers>) 查詢。

經濟部標準檢驗局臺中分局

◎業務轄區及法定職掌 Area of Jurisdiction & Responsibilities

本分局主要任務為執行臺中、南投、彰化等縣市地區標準、度量衡、檢驗業務之推行及管理事項；度量衡器之檢定、檢查及校正等事項；國內產銷及輸出與輸入農工礦產品之檢驗及技術服務事項；品質保證制度之推行、審核及管理事項；標準、度量衡、檢驗與品質保證等國際合作業務之執行及資料蒐集供應事項；驗證體系及產品標誌之推行事項。

服務地址：臺中市工學路 70 號 電話：(04) 22612161 代表號

傳真：(04) 22629193 為民服務信箱：tc0spl@bsmi.gov.tw

經濟部標準檢驗局全球資訊網：<http://www.bsmi.gov.tw>



93年5月 創刊
第72期
99年3月22日

檢度政資訊

Inspection & Metrology Information
BSMI-Taichung

發行人：分局長 吳明德

◎政令宣導 Propagation of Government Decrees

☆標檢局制定 CNS 15332「品質管理－顧客滿意度－組織內抱怨處理指導綱要」及 CNS 15333「品質管理－訓練指導綱要」國家標準提升產業競爭力

本局已於本(99)年1月19日公布制定 CNS 15332「品質管理－顧客滿意度－組織內抱怨處理指導綱要」及 CNS 15333「品質管理－訓練指導綱要」國家標準。

CNS 15332 國家標準主要針對組織中與產品有關抱怨處理過程提供指導，包括規劃、設計、運作、維護及改進等過程，為全面品質管理系統過程之一，其中組織透過抱怨處理過程所獲得的資訊可帶來產品與過程之改進，且適當地處理抱怨亦可提升組織之聲譽及顧客滿意度，並可鼓勵客戶回饋。顧客不滿時的抱怨，有效處理將可提供機會來維持或提升顧客忠誠度與認可度，且可增進組織在國內與國際競爭力。

CNS 15333 國家標準提供所有類型組織，涵蓋訓練策略與系統之開發、實施、維持及改進，並影響到組織所供應產品之品質。目前顧客對組織之要求與期望正不斷提升、快速變化的市場中，組織中各階層人員均須接受訓練，以達成提升產品品質之承諾。該綱要能協助組織鑑別與分析訓練需求、設計與規劃訓練、提供訓練、評估訓練結果並監測和改進訓練過程以達到訓練之目標。

我國已正式加入世界貿易組織，必須因應國際化之衝擊，為提升國內企業組織品質管理系統之水準，除將積極與國際標準調和外，並將和國內品質管理系統驗證單位及相關訓練機構合作，以拓展我國國際商機，提升我國產品進軍國際市場之能力。

◎消費者園地 Consumer Information Column

☆標檢局公布「壁掛式陶瓷洗面盆」購樣檢測結果

每日的衛浴梳妝，陶瓷洗面盆為打點門面之必備用品，但報載洗面盆破裂傷人事件層出不窮，為確保市售壁掛式陶瓷洗面盆之使用安全，本局於去（98）年度 8 月下旬赴高雄地區專賣店等銷售地點，採購 10 件樣品進行檢測，檢測結果載重試驗檢測有 2 件產品耐不住 113.4kgf 垂直荷重而破裂，不符合率為 20%；中文標示部分有 4 件產品標示不符合。

壁掛式陶瓷洗面盆已於 92 年 2 月 1 日起列入應施檢驗範圍，檢驗標準為 CNS3220-3 [衛生陶瓷器-洗面盆]，進口或國內產製未符合檢驗規定，均不得進口或出廠銷售。本次抽測取樣之 10 件產品計有台灣製 4 件、中國製 4 件、越南製 1 件及印尼製 1 件。有中國製及印尼製計 2 件產品載重試驗時破裂，不符合無支撐情形下須能承受 113.4kgf 之垂直載重，並維持 10 分鐘，不產生龜裂及破損之檢驗標準規定。另中文標示不符合之 4 件產品中標示不完整有 1 件，無中文標示及商品安全標章有 1 件，中文標示不完整、本體未標示製造日期及無商品安全標章有 2 件；且皆未附安裝說明書。不符合載重試驗檢驗規定之產品，除將依商品型式認可管理辦法第 16 條規定廢止其商品型式認可外，另依商品檢驗法第 63 條之 1 第 1 項規定通知業者回收改正，逾期未回收改正者，將處新臺幣 10 萬元以上 100 萬元以下罰鍰，其產品並得沒入、銷毀或採取其它必要之措施。中文標示不符合者，則將依商品檢驗法第 59 條規定通知業者限期改正，若屆期未改正者，將處新臺幣 10 萬元以上 100 萬元以下罰鍰。

國人選購壁掛式陶瓷洗面盆時應檢視成品上是否清楚載明「製造廠商名稱或其商標」、「種類名稱（瓷質或陶製）」、「製造年月」等中文標示；尤其要注意是否貼有「商品安全標章」，並提醒消費者選購及使用時，必須注意下列事項：

1. 產品出廠應附施工及安裝說明書與使用說明書；安裝時須依安裝說明書施工。
2. 產品為陶瓷製品，禁止重力撞擊、敲打、踩及扳壓；使用時不得使洗面盆承受過重之載重。
3. 產品上方不得放置玻璃或陶瓷瓶類物品，以免掉落損傷。
4. 初次使用時，須檢查洗面盆與牆壁是否保持密合；鑽孔孔徑與螺栓是否安置精確；螺栓鎖緊處有否暗裂（龜裂）。
5. 安裝所使用之金屬配件，如螺栓、螺帽、支架等，必須使用不銹鋼或耐蝕材質。
6. 定期檢查金屬配件是否銹蝕或鬆脫；固定位置及洗面盆表面是否龜裂；產品若有裂痕時應即更換。
7. 壁掛式洗面盆安裝時，應加裝托架或支柱支撐。

☆ 標檢局提醒消費者注意洗衣機使用安全

鑑於近日媒體報導韓國發生 7 歲男童嬉戲躲進前開式滾筒洗衣機內，因無法由內部開門導致窒息死亡之意外，另近一兩年國內也曾發生孩童好奇自行打開使用中之直立式洗衣機，因不慎墜入洗衣槽內發生溺死意外事故，提醒消費者，應特別留意避免家中幼童在洗衣機旁嬉戲，以避免發生安全意外事故，並同時提醒注意謹慎使用洗衣機。

消費者使用洗衣機時應確實依使用說明書內容操作，尤應注意說明書所列之警告及注意事項，並應避免將洗衣機放置於浴室等潮濕環境，或晾衣架下方，以防止水滴滲入機體內部引起線路短路或受潮導致故障起火燃燒；洗衣機使用完畢後應將水龍頭關閉，並將插頭拔離電源插座；洗衣機使用時如發現有異狀，應立即停止使用，並請廠商指定之維修站人員作檢修，若是使用多年者，更應加強注意定期保養檢查，以確保用電安全。

洗衣機已列屬應施檢驗商品，民眾應選購經檢驗合格之洗衣機，切勿隨意購買來路不明或標示不明之洗衣機。特別提醒消費者選購及使用時，必須注意下列事項：

1. 選購時檢視負責廠商名稱及地址、電器規格（如：電壓、消耗功率或電流）及型號等各項標示是否清楚；尤其要注意是否貼有「商品安全標章」。
2. 檢視是否附有使用說明書，並確實依說明書內容使用，尤應注意說明書所列之警告、注意事項。
3. 請勿放置於容易被水滴淋的環境使用，並隨時保持機台乾燥，避免因內部電子零件受潮，造成故障及危險；另應確實安裝電器接地線，以防止漏電現象發生。
4. 家中有幼童者，使用時應避免幼童靠近或攀上洗衣機嬉戲，且避免在外出或無人看管時使用，以免發生不可預期之意外事故。
5. 洗衣機運轉中請勿觸碰洗衣槽、脫水槽或衣物，以免受傷或發生危險。
6. 洗衣機使用完畢後應將水龍頭關閉，並將插頭拔離電源插座，電源線及插頭破損或鬆弛時，切勿使用，以免發生危險。
7. 清潔保養時，切記應確實依照使用說明及注意事項，先將電源插頭拔離插座，並防止水滲入電器內部，以避免電擊危險。
8. 隨時注意電器狀況，若有故障現象發生，應立即停止使用並聯絡廠商指定之維修站辦理檢修，切勿自行更換零件或拆解修理，並應注意定期保養，以確保使用安全。

◎最新消息 Hot News

☆歐盟2010年第6週通報公布召回中國大陸製多款玩具標檢局加強查驗

根據歐盟健康與消費者保護理事會非食品類消費商品快速警示系統 (Rapid Alert System for non-food consumer products, RAPEX) 2010年第6週通報公布召回中國大陸製售瑕疵玩具訊息15則，召回原因包括「可塑劑含量」、「重金屬含量」、「甲醛含量」、「酚含量」、「雷射光強度」、「小物件」、「危害尖端」、「射擊動能」及「磁鐵易脫落及磁通量過高」等項目不符合規定。

斯洛維尼亞召回2件；德國回收1件；及芬蘭召回3件中國大陸製塑膠玩具，原因為上述玩具之「鄰苯二甲酸酯類可塑劑含量」超過其限量標準，可能破壞或干擾兒童原有內分泌系統的平衡及功能，對兒童身體造成相當的危害性，違反 REACH 法規「鄰苯二甲酸酯 DEHP、DBP 及 BBP 禁止使用在所有的玩具，而鄰苯二甲酸酯 DINP、DIDP 和 DNOP 禁止使用於可放置在兒童嘴內的玩具。」相關規定。

德國召回中國大陸製繪畫組磁板玩具，原因為玩具之木質部分甲醛濃度超量，兒童長期接觸含過量甲醛之玩具，可能會引起刺痛、乾燥、皮膚發紅等症狀，潛伏致癌之風險，不符德國國家建議限值 110 mg/kg 之規定。

立陶宛回收中國大陸製填充狗玩具；西班牙回收中國大陸製音樂象玩具及超級武器組玩具；拉脫維亞回收中國大陸製拼圖墊玩具，原因為上述玩具易脫離出眼睛或零件等小物件，若幼童誤食，可能有窒息的危險，不符合歐盟玩具指令及歐洲標準 EN 71。

西班牙回收中國大陸製響鈴嬰兒車玩具，原因為上述玩具拉繩長度過長，幼童易有勒頸致死的危險，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

拉脫維亞回收中國大陸製煤泥桶玩具，原因為上述玩具含超量的化學物質酚，對神經系統、泌尿系統及消化系統均有毒害作用，不符合歐盟玩具指令及歐洲標準 EN 71。

芬蘭回收中國大陸製玩具4件，其中3件玩具除可塑劑含量超量外，分別還因重金屬鉛含量、危害尖端、射擊動能及雷射光束強度等因素不符合規定；另召回眼鏡玩具，原因為含小物件及危害尖端等因素不符合規定。鉛為毒性物質，存在著隱藏性危機，若誤食恐造成兒童神經系統受損或急性中毒；玩具含危害尖端易割傷兒童皮膚或刺傷眼睛；射擊動能太大易造成傷害；雷射光束強度太強，易傷害兒童眼睛視力，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

英國回收中國大陸製木製動物火車玩具，原因為上述玩具所附帶之

磁鐵可能脫落分離，且磁鐵之磁通量超過允許值，存在著隱藏性危機，若幼兒誤食或吸入，可能造成窒息；倘多個磁鐵同時進入腸胃道，恐會造成腸胃道表面肌肉的夾傷，甚至造成腸穿孔的危害，缺乏適當警告標示，不符合玩具指令及歐標 EN 71。

玩具已列屬應施檢驗範圍，凡進口或國內產製玩具未符合檢驗規定，不得進口或出廠於市面上陳列銷售。為維護消費者權益及兒童使用玩具安全，已針對繫案回收之玩具產品系列加強查驗，並辦理全面市場清查及市購類似商品檢驗事宜。為關心市場是否仍流通販售繫案回收商品，請購買到此種或類似商品之民眾向本局通報。有關歐盟網站公布回收詳細訊息，已摘譯公布於網站 (<http://www.bsmi.gov.tw>)「商品安全資訊網」項下並呼籲消費者注意該項訊息。欲知詳細資訊歡迎逕上本局網站或歐盟網站 (<http://ec.europa.eu/consumers>) 查詢。

經濟部標準檢驗局臺中分局

◎業務轄區及法定職掌 Area of Jurisdiction & Responsibilities

本分局主要任務為執行臺中、南投、彰化等縣市地區標準、度量衡、檢驗業務之推行及管理事項；度量衡器之檢定、檢查及校正等事項；國內產銷及輸出與輸入農工礦產品之檢驗及技術服務事項；品質保證制度之推行、審核及管理事項；標準、度量衡、檢驗與品質保證等國際合作業務之執行及資料蒐集供應事項；驗證體系及產品標誌之推行事項。

服務地址：臺中市工學路 70 號 電話：(04) 22612161 代表號

傳真：(04) 22629193 為民服務信箱：tc0spl@bsmi.gov.tw

經濟部標準檢驗局全球資訊網：<http://www.bsmi.gov.tw>