b)用户、经销商、代理商、修理商等相关方因缺陷产品引起的投诉；

c)主管部门的相关通知。

5.2 产品缺陷信息的呈报途径

5.2.1 公司内部自行发现的，可当面呈报至营销部。

5.2.2 用户等相关方发现的，可以通过以下途径呈报：

a)电话呈报：通过公司 400 服务热线呈报，由营销部客户服务负责人负责记录呈报；

b)网络呈报：通过公司网站的在线服务呈报，由营销部负责记录呈报；

c)邮/信件呈报：通过电子邮件或纸质信件呈报，由营销部负责记录呈报；

d)当面呈报：一是适用时，分公司负责接受顾客或相关方的呈报；二是，营销部负责接受顾客或相关方的呈报。

5.2.3 主管部门通知的，由营销部负责接受通知并记录。

5.3 缺陷产品鉴定

5.3.1 缺陷产品鉴定原则

5.3.1.1 经检验机构检验安全性能存在不符合相关产品的技术法规和国家标准的。

5.3.1.3 因设计、制造上的缺陷已给用户或他人造成人身、财产损害的。

5.3.1.3 虽未造成用户或他人人身、财产损害，但经检测、实验和论证，在特定条件下缺陷仍可能引发人身或财产损害的。

5.3.2 缺陷产品鉴定部门

5.3.2.2 对于国家有规定责任主管部门的，需要由国家规定的主管部门负责鉴定产品缺陷信息。

5.3.2.2 对于国家没有规定责任主管部门的，由公司生技部、质检部、车间、适用时，包括分公司的技术部门联合鉴定产品缺陷信息。

5.4 确定产品缺陷影响范围

5.4.1 生技部、质检部，适用时包括分公司的技术部门负责完成缺陷产品的危险等级，及缺陷产品伤害的发生几率预测。

5.4.2 营销部、办公室负责分析产品的销售范围、市场保有量等。

5.4.3 财务部，适用时包括分公司，组织负责分析若产品伤害发生，有可能造成的经济损失，以及商誉损害程度的初步分析。

6 产品召回实施程序

江苏蓝天水净化工程有限公司

6.1 制定召回计划

6.1.1 经有关缺陷鉴定、检验证实产品存在缺陷时，营销部组织质检部、生技部、营销部，适用时包括分公司制定产品召回计划。

6.1.2 缺陷产品召回计划内容包括：有效停止缺陷产品继续生产的措施；有效通知销售人员停止缺陷产品销售的措施；有效通知相关用户有关缺陷的具体内容和处理缺陷的时间、地点和方法等；客观公正地预测召回效果。

6.1.3 对于有国家标准要求的，需要上报至主管部门得到批准后方可实施。

6.2 召回实施

6.2.1 营销部，适用时包括分公司负责产品召回的实施。

6.2.2 办公室负责缺陷产品召回公告的公开发布。召回公告内容包括产品存在的缺陷、可能造成的损害及其预防措施、召回计划、热线电话和受理地点、时间等。

6.2.3 在召回公告发布之日起，开始实施召回，并在召回计划时间内完成。

6.2.4 对于有国家标准要求的产品，公司还需要向主管部门备案，按照国家规定实施召回。

6.2.5 营销部，适用时包括分公司相关部门应当立即通知生产部门立即停止生产有关产品，在 5 个工作日内通知销售人员停止销售有关产品，在 10 个工作日内将产品存在的缺陷、可能造成的损害及其预防措施、召回计划等，以有效方式通知销售人员和用户。

6.2.6 对完成召回的缺陷产品，营销部，适用时包括分公司应填写“缺陷产品召回记录单”。召回记录单一式两份，一份交用户保存，一份由公司保存。

6.2.7 公司须设置热线电话，解答各方询问，并由办公室在指定的网站上公布缺陷情况供公众查询。

6.3 召回监督

6.3.1 公司售后服务体系管理小组和质检部负责对缺陷产品的召回程序进行内部监督，对召回效果进行评估，并提出处理意见。

6.3.2 对于国家有规定责任主管部门的，主管部门应对公司的召回进行监督，并对召回效果进行评估，并提出相关的处理意见。如果主管部门认为公司所进行的召回未能取得预期效果，需要再次进行召回，或依法采取其他补救措施。

6.4 召回财务预算

6.4.1 财务管理部负责缺陷产品召回财务预算工作适用时，分公司协助完成。

江苏蓝大水生化工程有限公司

6.4.2 财务预算主要包括有关产品缺陷鉴定、检验等费用，以及缺陷产品给公司带来的所有经济损失。

6.5 召回终止

6.5.1 当召回计划在规定时间内有效实施，且召回效果经国家主管部门或公司主管部门评估合格后，产品召回终止。

6.5.2 召回结束后，营销部，适用时包括分公司负责对召回实施情况统计，财务部负责对召回经费进行决算统计。

6.5.3 营销部组织分公司实施召回满意度调查及市场影响评估，通过向顾客发放调查问卷等方式获取调查结果。

6.5.4 对于召回过程的记录，根据各责任部门职责，按照《文件控制程序》进行管理归档。

7 记录

7.1 缺陷产品召回记录单，格式见附录 A。

江苏蓝天水净化工程有限公司

附录 A

缺陷产品召回记录单

编号：_____

产品信息	产品名称		产品型号规格	
	合同号		出厂编号	
顾客信息	单位名称		联系人	
	联系地址		联系方式	
召回信息	召回负责人		召回日期	
缺陷处理	制造部门名称			
	处理方式	口维修　口更换零部件　口整件产品回收		
	备注			

注：召回记录单一式两份，一份交用户保存，一份由公司保存

江苏蓝天水净化工程有限公司