

## 专家视角

### 有效的产品召回计划是企业风险管理的重要组成部分



在全球范围内，产品召回的数量和规模近年来显著增加。据2012年统计数据，在美国，每年都有1276起I类和II类食品召回事件发生，这意味着平均每周发生30起召回；而在欧盟，2012年I类和II类食品的召回数量是平均每周22起。

Across the globe, the number and magnitude of product recalls has increased significantly in recent years. According to 2012 statistics, 1276 class I and II food recalls occurred in the United States, which imply an average of 30 recalls occur every week. And the reported average in the European Union, of class I and II food recalls in 2012, is 22 recalls every week.

无论是基于安全考虑还是产品故障，产品召回是检索产品确保满足政府监管要求的过程，其涵盖了从单批产品到整条生产线。

未能召回有缺陷的产品可能对您的企业带来灾难性的影响：

- 给消费者造成不必要的风险并可能导致潜在的产品责任索赔
- 损害品牌名称和形象
- 消费者的信任减少
- 由于失去客户合同引致的财务损失

一个全面的和经过测试的召回计划对制造商、分销商、零售商和商业部门经营的其他业务至关重要。

A product recall is the process of retrieving anywhere from a single batch to an entire production line of a product, due either to the discovery of safety concerns or a failure of the product to meet government regulatory requirements. Failure to recall defective products can have a devastating impact on your business:

- Impose an unnecessary risk to consumers, with potential for product liability claims
- Damage to brand name and image
- Reduced trust from consumers
- Financial losses due to lost contracts with customers

A comprehensive and tested recall program is essential for manufacturers, distributors, retailers and other businesses operating in the commercial sector.



## 专家视角

### 为什么企业需要召回计划？

- 随着全球供应链复杂性的加剧，产品风险也日趋复杂；
  - 政府机构实行越来越严格的审查，使得全球范围内产品的召回数量不断增加；
  - 不完善的产品召回导致召回费用增加和潜在的产品责任索赔和罚款；
  - 消费者缺乏对企业进行问责的意识，造成企业品牌长期受损。
- As global supply chains grow in complexity, so do risk exposures
  - Increasing scrutiny by government agencies is increasing the number of product recalls and withdrawals globally
  - Poorly conducted product withdrawals result in increased recall expenses and the potential for product liability claims and fines
  - Perceived lack of company accountability by consumers causes long term damage to a brand

### 决定召回计划能否成功的关键要素：

- 记录有关的召回计划。这些召回计划必须包含在事件发生之前，对角色和职责的概述以及与所有利益相关方互动的记录；
  - 测试供应链（从供应商到最终用户）的可追溯性；
  - 确定与媒体和消费者沟通的员工并对其实施培训；
  - 估计产品召回的预算。该预算包括向给受影响的客户发送召回讯息的通讯费、维修或更换产品的费用、分销和处理退货以及恢复企业形象的成本；
  - 通过模拟练习实行召回和业务持续性的定期检测计划；
  - 通过进行一次全面的安全分析，确定合适的改正措施；
  - 预先定义测量召回成功标准，并依据标准对后期召回进行监测和比较，以确定召回有效性。
- Documented recall plan that outlines roles and responsibilities in advance of an incident including procedure for interacting with all stakeholders
  - Tested supply chain traceability – front to back from suppliers to end users
  - Identified and trained employees for communicating with the media and consumers
  - Estimate of product recall budget – costs of communicating recall messages to affected customers, repairing or replacing products, distributing and handling the returned products and restoring firm's image
  - Regular testing of recall and business continuity plans through mock exercises
  - Determining appropriate corrective actions by conducting a comprehensive safety analysis
  - Determine the recall effectiveness through post-recall monitoring and comparison to pre-defined success measurements

制定完善的产品召回计划是企业良好风险管理中至关重要的一环。在产品被发现存在潜在危险的时候，如果能未雨绸缪，召回缺陷产品便可以最大限度地防止更大的产品责任事故的发生，避免因巨额产品责任索赔给企业带来的财务损失，从而保护企业的声誉和形象。防范于未然，做好风险管控包括制定产品召回计划、原材料/零部件的质量控制、产品记录的保存、追踪、用户投诉记录的保存和管理、产品的说明、标识和警示等等，才能为将来可能遭遇的产品责任诉讼赢得尽可能多的胜算筹码。

## 行业发展新态势

随着经济的发展，家居安全、企业财产安全、城市市政管理等等领域越来越受重视。据统计，继家电，家具和消费电子产品，安防产品是第四大最流行的家用消费类产品。

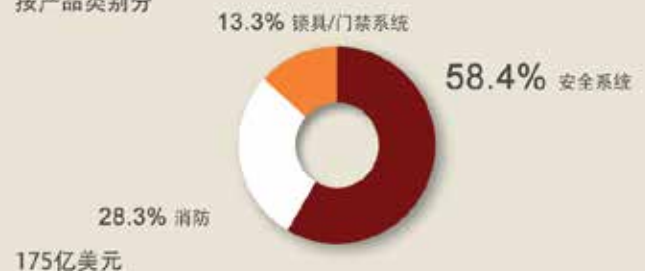
而根据由中国战略研究机构（英文全称GCiS China Strategic Research）最近公布的报告，目前中国安防产品市场正以25%的速度增长。据美国国土安全研究公司（英文全称Homeland Security Research Corporation, 缩写HSRC）的最新《2013-2020年中国国土安全与公共安全市场》报告，未来十年，中国将在国土安全（HLS）和公共安全等行业带来规模最大以及最显著的市场机会。据估计，2013年中国的国土安全和公共安全市场价值达到510亿美元，其中，外资公司（如IBM、FLIR、GE Security Asia、霍尼韦尔安防集团、松下、三星电子、西门子、博世安防、索尼、西科斯基 (Sikorsky)、霍尼韦尔、欧洲宇航防务集团 (EADS))带来188亿美元的市场规模。

安防系统相关产品的用户覆盖了包括城市安全，商业/住宅建筑（包括视频监控、智能家居、大厦管理等相关领域），政府机构，交通运输，金融行业，道路管理和安全生产。在应用方面大致可分为四大类：视频监控，门禁控制，入侵检测和智能管理系统。而每类产品又包含有接收器、显卡、显示器、录音机、摄像机等等的各种配套部件、产品。

在国际市场，安防产品的主要用户是政府，企业和个人家庭。而在中国，制造业、住宅和商业建筑是安防产品市场的前三大收入领域，总份额超过55%。

在美国，2014年整个安防产品行业收入预计可达到175亿美元。

2014年美国整个安防产品行业收入比重：  
按产品类别分



按产品类别分，消防和安全系统是行业的主要产品，估计占行业收入的比例分别为28.3%和58.4%

2014年美国整个安防产品行业收入比重：  
按用户分



按用户分，企业和住宅用户是行业收入的主要来源，估计占行业收入的比例分别为48%和40%

随着安防产品行业的迅速发展和在国外的成熟应用，不难预见越来越大的保险需求。用户（包括国内国际的）使用安防产品过程中，由于产品缺陷，可能对第三者造成人身伤害或财产损失，除提升产品质量外，同时也可以通过购买产品责任险来转嫁潜在风险。美亚推出“安防、家居智能产品”产品责任险计划，有兴趣的朋友可以咨询相关的客户服务代表。

CPSC召回安防产品回顾

时间	召回产品	产品图片	原因/风险危害因素	生产国家	事故报告
2014-1-16	火警系统控制面板		该产品的电路模块可能会导致面板无法启动在发生火灾时的听觉或视觉报警	中国	暂无事故
2014-1-22	三叉戟池门插销		产品所包含的门锁组件的撞针部分磁铁可能会松脱, 从而影响门锁的正常使用。	中国	暂无事故
2014-2-25	车库门开启装置		控制板会过热, 有引发火灾的危险。	美国	已经收到控制板过热的四起报告。目前尚无人员伤亡报告。
2014-3-25	太阳能电池板的能源系统		其屋面板存在火灾的危险	美国	两起起源于或接近屋面板的火灾报告, 暂无人员伤害报告。
2014-5-21	烟雾、一氧化碳报警器		若发生火灾时在该产品附近活动可以阻止警报在巢波功能启用时的立即运作。	中国	暂无事故
2012-2-22	安全警报系统控制面板		该控制面板使用的GSM无线电接收模块存在潜在的燃烧及火灾风险	中国	CPSC收到多起报告声称产品过热, 冒烟, 造成消费者墙壁受损。未收到人身伤害报告。
2004-2-26	球形摄像头		该摄像头的塑料配件存在缺陷, 其断裂会导致摄像头从屋顶或墙上掉落的风险, 从而对他人造成潜在的身体伤害风险	英国	一起关于相机组从天花板掉下的报告。无人员伤亡报告



## 安防产品案例分析

### 案例一：

有缺陷的产品：烟雾探测器



#### 诉讼：

2013年12月4日，一名生活在美国阿拉巴马州伯明翰Shelby county的妇女指责其所居住的公寓管理方及烟雾探测器公司需对其丈夫的死亡负责。

#### 经过：

在事故发生前，原告已经发现安装在所住公寓里的烟雾探测器不能正常工作（有大量浓烟时烟感器不发出报警声音），在原告将公寓管理方告上法庭后，公寓管理方联系供应商为其安装了新的烟雾探测器。但新安装的探测器仍然没有正常工作，其丈夫在2013年7月死于一场火灾，当时烟雾探测器并没有发出任何报警信号（no sound or alarm during fire）。阿拉巴马州政府火灾调查员确定火灾是由于烹饪时没人看管而意外引发的。该诉讼声称烟雾探测器存在设计或者制造缺陷。

### 案例二：

有缺陷的产品：安全警报系统



#### 事故描述：

2006年，一名妇女及其男朋友在家中被该名女子的前男友所谋杀。在此之前，她为能更好保护自己及家人，花费超过 2,000美元在家安装了安全警报系统。

死者家属将安全报警系统生产商告上法庭，家属声称：该报警系统并没有被正确的安装，此外，该生产商存在错误描述该报警系统的真实作用，误导了消费者，让消费者以为该系统可以防止该类惨剧的发生。

生产商抗辩称：根据该公司与死者的合约，死者同意生产商的最大赔偿责任为500美元。

然而，该生产商最终同意与死者家属庭外和解，赔偿金额未被披露。

## 行业观察

### UL 发布第一版用于鉴定摄像机图像品质/性能的新标准

UL 近期宣布，用于鉴定摄像机影像品质/性能的新标准 UL2802 即将发行，并开展检测及认证服务。该标准的发布，为产业界提供了一个全球性量化的准则平台，有助于引导摄像机行业的健康发展。

随着全球对公共安全的重视，以及反恐形势的升级，各国对于安全领域使用的摄像机需求量不断上升。在安全领域增加摄像机数量的同时，其成像质量也被日益重视起来。鉴于安全领域的特殊性，对摄像机捕捉及记录细节的要求比较严格，因而影响摄像机成像质量的性能具有更重要的意义。

厂商的设计师们在努力促使视频图像必须达到安防应用所应有的质量标准时，可能会面对各种错综复杂的规则难题，和许多技术上的挑战，一时间难以适从。缺乏统一且被广泛认可的标准，容易让设计制造行业手忙脚乱顾此失彼。目前电子电器市场技术更新及产品换代比较快，市场上存在着种类繁多，外观各异的摄像机产品，再加上与摄像机相关的各种功能和应用被无限的引导和放大，鱼目混珠的市场，对于非专业的消费者而言，更是难辨真伪。在此情况下，亟须一个公正、客观的视频质量/性能比较标准，来细化界定摄像机市场。

经过两年的共同努力，UL 携同政府机构以及全球前六大摄像机制造商代表与终端使用者，一起量化摄像机的性能参数，首度突破产业里程为数字监控相机的性能及质量定义了量化标准的 UL 2802。

“UL 开创了一个通过使用一些独立的性能测试的方法去考量摄像机的性能。” Axis Communications 公司的 Steve Surfaro 说，“产品的设计者将会是这个标准的第一批受益者。我预计政府机构将会是首批最终采用这个标准的用户。对采购商来说，这个标准就是一个有助于了解特殊产品线的完美标准。”

UL 2802 - 摄像机影像品质性能测试标准。它提供了具体的

判断标准来客观地评价不同型号/类别的摄像机的性能。为了消除由于测试方法的不同而导致的结果差异，它按照摄像机的操作规格制定性能要求，对各项性能指标都采用独立的评判。

UL 2802按照产品的性能指标把它们区分为不同的级别。它对如下性能参数进行评估：

1. Bad pixel 缺陷像素
2. Resolution 分辨率
3. Distortion 失真度
4. Grey level 灰度等级
5. Dynamic range 动态范围
6. Sensitivity 灵敏度
7. Maximum frame rate 最大帧频
8. Veiling glare 眩光
9. Relative illumination 相对照度

经过对测试结果的分析，针对每一个指标有如下等级：

等级	性能等级V	性能等级IV	性能等级III	性能等级II	性能等级I
	>200	>400	>600	>750	>900

根据各项指标的成绩，得出最终的性能级别，帮助使用者迅速准确地从种类繁多的产品中找到自己的需要。

UL 2802 的推出势必影响摄像机生产行业的市场格局，从长远来看，为各生产厂商优化生产及销售计划，提供产品研发的指南。同时，此标准将成为摄像机买家（包括政府）采购时的重要参考。

（本文中UL部分由美国UL公司建筑、消防、安防事业部的大中华区业务拓展主管林凤仪女士提供。林凤仪女士在认证行业有10年的丰富经验。）

## 下期预览

下期电子期刊中，我们将回顾近期CPSC及欧盟RAPEX通报的中国、香港及台湾在欧洲的产品召回情况，同时介绍北美地区销售的电气、机械或机电产品必备的UL和ETL认证的比较、申请流程等信息。敬请关注。

## 其它

如果对于本刊物或产品责任风险有任何的问题或需要，  
请按以下联系方式与我们进行联系：  
[CAS.China@aig.com](mailto:CAS.China@aig.com)

转发本邮件：  
如果希望把本邮件转发给您的朋友，请点击 [转发](#)

## 重要提示

- ©美亚财产保险有限公司版权所有。本刊物之内容未经美亚财产保险有限公司(下称“美亚保险”)事先书面同意，不得以电子或其他方式公开出版或为商业用途转载或转发他人。
- 本刊物内容仅供参考。除另有注明外，其中所载信息均来源于网络或大众媒体报道，对于本刊物中所载信息的准确性、完整性、适时性、适当性，美亚保险不提供任何明示或默示的陈述或保证。