



# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10666—2012

---

## 零售商问题商品管理规范

Standard of defective consumer products administrative provisions for retailers

2012-03-15 发布

2012-06-01 实施

---

中华人民共和国商务部 发布

## 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 术语和定义 .....	1
3 总体要求 .....	1
4 退换货 .....	2
5 撤柜 .....	2
6 召回 .....	4
7 重大健康安全事件 .....	5
参考文献 .....	6

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：中国连锁经营协会、沃尔玛(中国)投资有限公司、北京超市发连锁股份有限公司。

本标准主要起草人：杨青松、刘秉毅、李燕川、张智强、李满。

# 零售商问题商品管理规范

## 1 范围

本标准规定了对零售商问题商品的总体要求以及退换货、撤柜、召回的要求。  
本标准适用于开架售货、直接向消费者销售食品、日用百货等商品的零售企业。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1

#### **问题商品 defective consumer products**

质量、包装、标识、资质等方面不符合强制性的国家标准、行业标准和其他有关产品性能和表示规定的商品。主要包括：

- 没有取得有效质量合格证明的商品；
- 没有取得法定检测合格证书的商品；
- 质量、条形码或标识不合格的商品；
- 超过保质期的商品；
- 侵权商品；
- 没有取得生产经营许可证、资质证、许可证或其他相应证书的供应商商品；
- 生产条件不符合国家和地方规定或者不符合零售商与供应商约定的商品等。

### 2.2

#### **撤柜 pulled**

将问题商品从商店内的销售区域下架并在指定区域盘点封存,停止销售的行为。

### 2.3

#### **召回 recall**

零售商将已售出的问题商品通过特定方式收回的行为。

## 3 总体要求

### 3.1 健康及安全

3.1.1 保证消费者的健康及安全是零售商对问题商品管理中最重要原则。

3.1.2 零售商应在商品选择、供应商管理、进货检验、销售管理等多方面实施有效的管理措施,为消费者提供安全的商品。

3.1.3 零售商应对日常管理的各个环节及管理的有效性实施监控,并及时就发现的问题采取有效的改进措施。

### 3.2 诚信及公开

3.2.1 零售商应诚信经营。

3.2.2 对于涉及到公众健康的问题商品处理应秉持公开透明的原则。