

汽車安全性調查及召回改正成效查核
作業原則

第二版

中華民國九十五年九月

汽車安全性調查及召回改正成效查核作業原則修訂一覽表

章節	頁次	原文內容	修訂內容	修訂版次	生效日期
---	---	---	全文新制訂	第一版	95.05.05
三.2.1).D	5	無	增訂「若能提出相關佐證資料以示證明所有應通知之車主.....,得免辦理該召回改正案之公告。」	第二版	95.10.03
三.2.3)	6	汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人達10%進度	依據 95 年 8 月 11 日交路字第 0950043634 號函修訂「總召回車輛數量 10 以下之召回案除外」	第二版	95.10.03
附件九	---	召回改正執行紀錄查核表	依據 95 年 8 月 11 日交路字第 0950043634 號函修訂「備註 2.各階段進度達成時之最近 2 個月內進行召回改正之車輛為主要抽樣對象；...及備註 3.不足 10 輛者以實際完成改正車輛數為抽樣數。」	第二版	95.10.03
附件五	---	安全性召回改正媒體公告 備註：刊登於報紙時，需刊登於全國性...	依據 95 年 7 月 26 日交路字第 0950043635 號函修訂「於國內銷售量前四大報紙（一般自用車種）及另商業性報紙.....刊登。」	第二版	95.10.03
附件六	---	於媒體全國性版面發布召回改正資訊	依據 95 年 7 月 26 日交路字第 0950043635 號函修	第二版	95.10.03

			訂「於國內銷售量前四大報紙（一般自用車種）及另商業性報紙……刊登。」		
三.2.6).B.b.(A)~(D)	8~9	「是否已公告及通知車主至少兩次…」	修訂「若業者已委由數據分公司協助代寄車主通知信函 ^{*1} ，且……作為「繼續執行顯有困難」之認定基礎，並據以辦理停止提送召回改正執行紀錄報告」。	第二版	95.10.03
三.2.9).B.f	11	實際召回改正完成率(RA)及依下式計算得之修正完成率(RC)	修訂「下列參數：已完成改正車輛數、已通知而未回廠改正車輛數、及經數據分公司確認之報廢車輛數」	第二版	95.10.03
附件十一	---	無	增訂「委託代寄作業時機與作業方式」	第二版	95.10.03

目 錄

一、作業依據.....	1
二、汽車安全性案件登錄、彙整、判斷分析與調查作業原則 .	1
1. 申訴案件資料登錄 (第四條與第五條).....	1
2. 彙整 (第六條).....	1
3. 判斷分析 (第六條).....	1
4. 汽車安全性調查.....	2
三、召回改正成效查核作業原則.....	3
1. 召回改正案分類.....	3
2. 查核時機與內容.....	3
附件一	汽車安全性申訴案件資料通報表
附件二	車輛安全資訊網-通報操作手冊
附件三	專家諮詢小組會議議程
附件四	汽車安全性召回改正計畫
附件五	安全性召回改正大眾傳播媒體公告範例
附件六	召回改正訊息媒體公告及信函通知查核表
附件七	召回改正計畫提送資料查核表
附件八	召回改正執行紀錄報告
附件九	召回改正執行紀錄查核表
附件十	具體改善計畫 (申請延長) 查核表
<u>附件十一</u>	<u>委託代寄作業時機與作業方式</u>

汽車安全性調查及召回改正成效查核作業原則

一、作業依據

依據交通部 93 年 11 月 10 日公佈之「汽車安全性調查召回改正及監督管理辦法」規定暨交通部 94 年 6 月 2 日交路字第 0940005980 號公告，委託專業機構（財團法人車輛研究測試中心）辦理事項訂定。委託範圍包括辦法相關條款規定之以下事項：

1. 汽車安全性申訴案件資料登錄、彙整、判斷分析
2. 汽車安全性調查，及
3. 召回改正成效查核

二、汽車安全性案件登錄、彙整、判斷分析與調查作業原則

1. 申訴案件資料登錄（第四條與第五條）

1) 來源

各直轄市、縣市政府、消費者保護團體、車輛製造廠、進口商或進口人通報汽車安全性申訴案件。

2) 資料通報方式擇一

A. 資料表

由通報單位填寫附件一「汽車安全性申訴案件資料通報表」，再由中心代為輸入資料庫。

B. 網頁

依各通報單位申請之專屬帳號/密碼，直接將通報資料輸入於資料庫 <http://www.car-safety.org.tw>，如附件二。

2. 彙整（第六條）

自資料庫中，每月以「通報案件處理摘要表」展現於 ASRAIC 月報中，說明各案件處理過程及初步判斷。

3. 判斷分析（第六條）

- 1) 判斷分析原則：對於通報案件，將排除如交易內容、貸款等非汽車安全性案件，只針對汽車安全性申訴案件進行判斷分析。
- 2) 基於判斷分析前之過濾必要，函請對應之汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人提供進一步說明與佐證，並副知交通部，其回覆期限以文到兩週內為原則。
- 3) 若有需要釐清疑慮之事項，則再次函請汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人補充說明。

- 4) 依陳報交通部之「汽車安全性案件分析調查諮詢專家資料庫（以下簡稱專家資料庫）」，由專家資料庫遴選適當人數籌組專家諮詢小組，其專家諮詢小組運作機制如下：
- A. 過濾確認：審視所有通報（國外召回、國內申訴）案件，召開逐案性專家諮詢小組會議，如無明確安全瑕疵疑慮者，則持續錄案追蹤觀察；如需再進一步釐清者則請汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人補充說明或視專家諮詢小組結論而進行後續處理方式。
 - B. 判斷分析：經由逐案性召開專家諮詢小組會議討論，仍無法排除安全疑慮者，得要求汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人於一定期間內自行提出自我調查報告，以供分析判斷，再依案件類型由專家資料庫遴選適當人數籌組之專家諮詢小組，交由討論與確認是否有汽車安全性瑕疵之虞及啟始調查程序之必要。
 - a. 專家諮詢小組會議運作，會議之議程如附件三。
 - b. 專業機構製成「汽車安全性分析報告」並適時提報交通部。

4. 汽車安全性調查

- 1) 啟始（第八條）

「汽車安全性分析報告」經交通部認為汽車安全性案件有重大危害行車安全之虞時，行文委託專業機構進行汽車安全性調查。
- 2) 調查程序（第九條）
 - A. 依照第九條第一項之原則，擬具「汽車安全性調查計畫書」初稿，並說明由汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人負責提供必要測試件與車輛相關疑點之佐證資料，汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人亦應提供協助研擬調查計畫書之支援。
 - B. 「汽車安全性調查計畫書」應至少載明調查緣由、調查對象、調查目的、調查範圍、調查方法、預定工作進度等內容。
 - C. 召開專家諮詢小組會議，討論與確認計畫書妥適性。
 - D. 專家諮詢小組會議運作同前述（3. 判斷分析 4）B.）。
 - E. 完成「汽車安全性調查計畫書」審定稿，並提出經費需求呈報交通部同意。
 - F. 交通部行文同意與否，並通知列為調查對象之製造廠、進口商或進口人。
 - G. 依照交通部同意之計畫書執行作業。
 - H. 如有變更或確認調查計畫書之必要，則依 C~F 原則處理。
- 3) 結束
 - A. 汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人主動就汽車安全性進行召回改正或為其他必要處理措施，報經交通部同意，中心於接獲交通部正式同意函文，而停止調查（第九條），不需撰寫汽車安全性調查報告送交通部。

- B. 除上述情形外，於調查完成後，撰寫汽車安全性調查報告初稿(至少包括事實資料、分析、結論及汽車安全性改善建議等)(第十條)。
- C. 召開專家諮詢小組會議。討論與確認調查報告妥適性，並確認內容無涉及個人隱私或汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人秘密而不可對外發布者(但為車輛安全性調查分析之必要者，不在此限)(第十條)。
- D. 專家諮詢小組會議運作同前述(3. 判斷分析 4) B.)。
- E. 完成汽車安全性調查報告，提報交通部(第九條)。
- F. 調查經過與結果由交通部決定是否公開(第九條)。

三、召回改正成效查核作業原則

1. 召回改正案分類

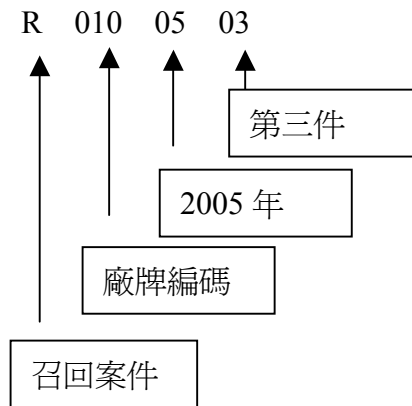
- 1) 汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人主動召回(第二條)
 - 2) 交通部責令召回(第十一條)
 - 3) 非屬召回管理辦法所規範應召回改正案件
- 召回改正案 1)、2)類依據本作業原則進行查核並呈報交通部，召回改正案 3)類由本中心逕行備查錄案經彙整後適時呈報交通部。

2. 查核時機與內容

- 1) 汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人提出附件四「汽車安全性召回改正計畫」(第十三~十五條)
 - A. 汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人主動召回類
 - a. 查核啟始/汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人提送時機
汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人於大眾傳播媒體公告前將大眾傳播媒體公告內容通知專業機構，並於大眾傳播媒體公告或通知車主(以先發生者為基準)之後十五日內提送召回改正計畫，專業機構並給予編號。
 - b. 查核內容
 - (A) 須檢附大眾傳播媒體公告(資料正本)(格式如附件五)與車主通知(信函及寄發證明)。
依照附件六「召回改正訊息媒體公告及信函通知查核表」
 - (B) 依據第十七條及附件七「召回改正計畫提送資料查核表」。
 - c. 查核結果
 - (A) 汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人第一次報計畫書，應正式行文至中心。
 - (B) 計畫書補正溝通期間

- I. 雙方以 EMAIL 溝通必要之內容。
 - II. 收到 EMAIL 之一方在發出日+2 天內，同樣以 EMAIL 方式回覆已收到，並依必要期限處理補正。
 - III. 若未依項次 II 之方式處理，在 EMAIL 發出日+2 天內或在必要期限內回覆，則發出之一方以正式行文至對方公司。
- (C) 汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人將雙方確認完成或經兩次補正溝通後之補正計畫書正式行文至中心。
- (D) 中心依據其內容及規定審查，擬具審查意見，報請交通部核可。
- B. 交通部責令召回類
- a. 查核啟始/汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人提送時機於接獲交通部責令召回通知翌日起十五日內提送改召回改正計畫，專業機構並給予編號。
 - b. 查核內容
 - (A) 須檢附大眾傳播媒體公告與車主通知範例。
依照附件六「召回改正訊息媒體公告及信函通知查核表」。
 - (B) 依據第十七條及附件七「召回改正計畫提送資料查核表」。
 - c. 查核結果
 - (A) 汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人第一次報計畫書，應正式行文至中心。
 - (B) 計畫書補正溝通期間
 - I. 雙方以 EMAIL 溝通必要之內容。
 - II. 收到 EMAIL 之一方在發出日+2 天內，同樣以 EMAIL 方式回覆已收到，並依必要期限處理補正。
 - III. 若未依項次 II 之方式處理，在 EMAIL 發出日+2 天內或在必要期限內回覆，則發出之一方以正式行文至對方公司。
 - (C) 汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人將雙方確認完成或經兩次補正溝通後之補正計畫書正式行文至中心。
 - (D) 中心依據其內容及規定審查，擬具審查意見，報請交通部核可。
- C. 召回案件編號原則
- 第 1 碼為案件類型碼，第 2~4 碼為廠商碼，第 5~6 碼為年份碼，第 7~8 碼為累進碼。

例：



D. 若能提出相關佐證資料以示證明所有應通知之車主皆已知悉該案訊息，則足以顯示其有效通知之要求，得免辦理該召回改正案之公告。

2) 汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人提出附件八「召回改正執行紀錄報告」(第二十條)

A. 查核啟始/汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人提送時機

按月於每月十五日前以書面方式向專業機構提送前一個月召回改正執行紀錄報告(第二十條)。

B. 查核內容

a. 進度比例是否落後預定進度 10%以上。

b. 執行紀錄是否有異常現象。

c. 交通部責令召回類召回案，汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人則要在第一個月時同時檢附大眾傳播媒體公告(資料正本)與車主通知(信函及寄發證明)，再依照附件六「召回改正訊息媒體公告及信函通知查核表」查核。

C. 查核結果

a. 汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人各月報「召回改正執行紀錄報告」，應正式行文至中心。

b. 如發現有異常內容，則依下述程序進行補正。

c. 「召回改正執行紀錄報告」補正溝通期間

(A) 雙方以 EMAIL 溝通必要之內容。

(B) 收到 EMAIL 之一方在發出日+2 天內，同樣以 EMAIL 方式回覆已收到，並依必要期限處理補正。

(C) 若未依(B)之方式處理，在 EMAIL 發出日+2 天內或在必要期限內回覆，則發出之一方以正式行文至對方公司。

d. 汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人將雙方確認完成或經兩次補正溝通後之補正「召回改正執行紀錄報告」正式行文至中心。

- e. 中心依據其內容及規定審查，異常者將擬具審查意見，報請交通部裁示。
 - f. 每月彙整進度至交通部之 ASRAIC 月報備查。
- 3) 汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人達 10%進度 (總召回車輛數量 10 以下之召回案除外)
- A. 查核啟始
依據汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人提送之「召回改正執行紀錄報告」，顯示進度已達 10%。
 - B. 查核內容
依照附件九「召回改正執行紀錄查核表」，先自汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人提報之改正紀錄中抽樣(車輛)，且應涵蓋有檢查與更換之作業差別者，以 EMAIL 與汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人聯繫及向其取得書面資料(例如工作維修單或相關佐證文件，須有車主或其送修代表人之具名或事實呈現；有檢查與更換之作業差別者，亦應清楚顯示出不需更換零件之佐證)進行確認，必要時則執行實地查核。
 - C. 查核結果
 - a. 汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人第一次提報書面資料(送車改正者具名)，應正式行文至中心。
 - b. 如發現有異常內容，則依下述程序進行補正。
 - c. 書面資料補正溝通期間
 - (A) 雙方以 EMAIL 溝通必要之內容。
 - (B) 收到 EMAIL 之一方在發出日+2 天內，同樣以 EMAIL 方式回覆已收到，並依必要期限處理補正。
 - (C) 若未依(B)之方式處理，在 EMAIL 發出日+2 天內或在必要期限內回覆，則發出之一方以正式行文至對方公司。
 - d. 汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人將雙方確認完成或經兩次補正溝通後之補正書面資料正式行文至中心。
 - e. 中心依據其內容及規定審查，異常者將擬具審查意見，報請交通部裁示。
 - f. 每月彙整進度至交通部之 ASRAIC 月報備查。
- 4) 汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人達 50%進度 (總召回車輛數量 100 以下之召回案除外)
- A. 查核啟始
依據汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人提送之「召回改正執行紀錄報告」，顯示進度已達 50%。
 - B. 查核內容
依照附件九「召回改正執行紀錄查核表」，先自汽車、車身製造廠

或汽車進口商、進口人提報之改正紀錄中抽樣(車輛)，且應涵蓋有檢查與更換之作業差別者，以 EMAIL 與汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人聯繫及向其取得書面資料(例如工作維修單或相關佐證文件，須有車主或其送修代表人之具名或事實呈現；有檢查與更換之作業差別者，亦應清楚顯示出不需更換零件之佐證)方式進行，必要時則執行實地查核。

C. 查核結果

- a. 汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人第一次提報書面資料(送車改正者具名)，應正式行文至中心。
- b. 如發現有異常內容，則依下述程序進行補正。
- c. 書面資料補正溝通期間
 - (A) 雙方以 EMAIL 溝通必要之內容。
 - (B) 收到 EMAIL 之一方在發出日+2 天內，同樣以 EMAIL 方式回覆已收到，並依必要期限處理補正。
 - (C) 若未依(B)之方式處理，在 EMAIL 發出日+2 天內或在必要期限內回覆，則發出之一方以正式行文至對方公司。
- d. 汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人將雙方確認完成或經兩次補正溝通後之補正書面資料正式行文至中心。
- e. 中心依據其內容及規定審查，異常者將擬具審查意見，報請交通部裁示。
- f. 每月彙整進度至交通部之 ASRAIC 月報備查。

5) 汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人達 100%進度且提出「汽車安全性召回改正報告」辦理結案 (第二十條)

A. 查核啟始

依據汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人提送之「召回改正執行紀錄報告」，顯示進度已達 100%且要求結案。

B. 查核內容

依照附件九「召回改正執行紀錄查核表」，先自汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人提報之改正紀錄中抽樣(車輛)，且應涵蓋有檢查與更換之作業差別者，以 EMAIL 與汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人聯繫及向其取得書面資料(例如工作維修單或相關佐證文件，須有車主或其送修代表人之具名或事實呈現；有檢查與更換之作業差別者，亦應清楚顯示出不需更換零件之佐證)方式進行，必要時則執行實地查核。

C. 查核結果

- a. 汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人第一次提報書面資料(送車改正者具名)，應正式行文至中心。
- b. 如發現有異常內容，則依下述程序進行補正。

- c. 書面資料補正溝通期間
 - (A) 雙方以 EMAIL 溝通必要之內容。
 - (B) 收到 EMAIL 之一方在發出日+2 天內，同樣以 EMAIL 方式回覆已收到，並依必要期限處理補正。
 - (C) 若未依(B)之方式處理，在 EMAIL 發出日+2 天內或在必要期限內回覆，則發出之一方以正式行文至對方公司。
 - d. 汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人將雙方確認完成或經兩次補正溝通後之補正書面資料正式行文至中心。
 - e. 中心依據其內容及規定審查，擬具審查意見，報請交通部同意備查。
 - f. 每月彙整進度至交通部之 ASRAIC 月報備查。
- 6) 汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人達 90%以上進度而欲提前結案且提出「繼續執行顯有困難說明」(第二十條)
- A. 查核啟始

依據汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人提送之「召回改正執行紀錄報告」，顯示進度已達 90%以上且提出「繼續執行顯有困難說明」。
 - B. 查核內容
 - a. 確認進度真實性

依照附件九「召回改正執行紀錄查核表」，先自汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人提報之改正紀錄中抽樣(車輛)，且應涵蓋有檢查與更換之作業差別者，以 EMAIL 與汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人聯繫及向其取得書面資料(例如工作維修單或相關佐證文件，須有車主或其送修代表人之具名或事實呈現；有檢查與更換之作業差別者，亦應清楚顯示出不需更換零件之佐證)方式進行，必要時則執行實地查核。
 - b. 確認「繼續執行顯有困難」
 - (A) 若業者已委由數據分公司協助代寄車主通知信函^{*1}，且實際召回改正完成率^{*2}已達 90%以上者，如符合下列條件之一即可視為「繼續執行顯有困難」：
 - (a) 代寄後有連續 3 個月進度遲緩(各月份之當月成效進度皆小於 1%)，或
 - (b) 代寄通知達 2 次(含)以上，且最後一次通知亦達 3 個月以上。
 - (B) 若業者已委由數據分公司協助代寄車主通知信函，惟實際召回改正完成率未達 90%以上者：
代寄通知達 2 次(含)以上，且最後一次通知亦達 3 個月以上(即得以將歷經代寄通知程序仍未回廠改正之車輛數及代寄

信函退件數具體呈現，作為「繼續執行顯有困難」之認定基礎，並據以辦理停止提送召回改正執行紀錄報告。

- (C) 若業者已自行寄發車主通知信函通知達 2 次以上(需含 2 次公告^{*3})，其實際召回改正完成率已達 90% 以上，且最後一次通知亦達 3 個月以上者，得以作為「繼續執行顯有困難」之認定基礎辦理停止提送召回改正執行紀錄報告。
- (D) 若業者已自行寄發車主通知信函通知達 2 次以上(需含 2 次公告^{*3})，惟實際召回改正完成率未達 90% 以上者：業者仍應主動以函文方式申請協請數據分公司代寄車主通知信函，且代寄後執行召回改正作業達 3 個月以上(即得以將歷經代寄通知程序仍未回廠改正之車輛數及代寄信函退件數具體呈現，作為「繼續執行顯有困難」之認定基礎，並據以辦理停止提送召回改正執行紀錄報告)。
- (E) 有明確證明無法取得資料者，如：「查無此人」、「車輛失竊」等。
- (F) 其他具體實際理由。

註^{*1}：「數據分公司」全名為「中華電信股份有限公司數據通信分公司」，委託代寄作業時機與作業方式係依照附件十一執行。

註^{*2}：本章節所述「實際召回改正完成率%」之計算公式係為 $B/(A-C) \times 100\%$ 。其中，A 為應改正之車輛數，B 為實際改正之車輛數，C 為報廢車輛數【經數據分公司確認之報廢車輛】。

註^{*3}：作業原則第一版核定(95 年 5 月 5 日)前已提報之召回改正計畫得免重新辦理第二次媒體公告。既經代寄作業業者亦得免辦理第二次媒體公告。

C. 查核結果

- a. 汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人第一次提報書面資料(送車改正者具名)，應正式行文至中心。
- b. 如發現有異常內容，則依下述程序進行補正。
- c. 書面資料補正溝通期間
 - (A) 雙方以 EMAIL 溝通必要之內容。
 - (B) 收到 EMAIL 之一方在發出日+2 天內，同樣以 EMAIL 方式回覆已收到，並依必要期限處理補正。
 - (C) 若未依 (B) 之方式處理，在 EMAIL 發出日+2 天內或在必要期限內回覆，則發出之一方以正式行文至對方公司
- d. 汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人將雙方確認完成或經兩次補正溝通後之補正書面資料正式行文至中心。
- e. 中心依據其內容及規定審查，擬具審查意見，報請交通部同意停止提送召回改正執行紀錄報告。

- f. 每月彙整進度至交通部之 ASRAIC 月報備查。
- 7) 汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人提報之進度異常
- A. 查核啟始
- 汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人對於其所提送之「召回改正執行紀錄報告」，無法確實說明該異常之合理原因。
- B. 查核內容
- 依照附件九「召回改正執行紀錄查核表」，先自汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人提報之改正紀錄中抽樣(車輛)，且應涵蓋有檢查與更換之作業差別者，以 EMAIL 與汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人聯繫及向其取得書面資料(例如工作維修單或相關佐證文件，須有車主或其送修代表人之具名或事實呈現；有檢查與更換之作業差別者，亦應清楚顯示出不需更換零件之佐證)方式進行，必要時則執行實地查核。
- C. 查核結果
- a. 汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人各月報「召回改正執行紀錄報告」，應正式行文至中心。
- b. 如發現有異常內容，則依下述程序進行補正。
- c. 「召回改正執行紀錄報告」補正溝通期間
- (A) 雙方以 EMAIL 溝通必要之內容。
- (B) 收到 EMAIL 之一方在發出日+2 天內，同樣以 EMAIL 方式回覆已收到，並依必要期限處理補正。
- (C) 若未依(B)之方式處理，在 EMAIL 發出日+2 天內或在必要期限內回覆，則發出之一方以正式行文至對方公司。
- d. 汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人將雙方確認完成或經兩次補正溝通後之補正「召回改正執行紀錄報告」正式行文至中心。
- e. 中心依據其內容及規定審查，擬具審查意見，報請交通部裁示。
- f. 每月彙整進度至交通部之 ASRAIC 月報備查。
- 8) 汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人之召回改正期限延長 (第十九條)
- A. 查核啟始
- 汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人於屆期前三十日內提出具體改善計畫申請延長(一次為限)。
- B. 查核內容
- 依照附件十「具體改善計畫(申請延長)查核表」。
- C. 查核結果
- a. 針對資料中不明事項，函請對應之汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人提出進一步說明與佐證，以文到後兩週內回覆為

- 限。
- b. 如有需要，則再第二次請汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人補充說明。
 - c. 中心依據所提具體改善計畫之內容及規定，擬具審查意見，報請交通部同意延長召回改正作業。
- 9) 汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人提送之「汽車安全性召回改正報告」辦理結案(第二十條)
- A. 查核啟始
完成 100%進度或顯有困難者之查核後。
 - B. 查核內容
 - a. 召回改正案件啟始緣由。
 - b. 汽車安全性召回改正報告提出緣由。
 - c. 核可之召回改正計畫書。
 - d. 媒體公告與車主通知歷程及其佐證文件。
 - e. 召回改正進度彙總(預定/實際)。
 - f. 實際召回改正完成率(RA)及下列參數：已完成改正車輛數、已通知而未回廠改正車輛數、及經數據分公司確認之報廢車輛數。
 - C. 查核結果
 - a. 針對資料中不明事項，函請對應之汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人提出進一步說明與佐證，以文到後兩週內回覆為限。
 - b. 如有需要，則再第二次請汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人補充說明。
 - c. 中心依據其內容及規定審查，擬具審查意見，報請交通部同意備查。

汽車安全性申訴案件資料通報表

陰影部分請勿填寫

填寫注意事項		1.請詳填下列粗框範圍內之相關資料，並得以圖片或相關附件輔助說明。 2.此資料通報表僅作交通部汽車安全性調查資料蒐集及登錄分析之用，消費爭議申訴與調解請依消費者保護法相關規定辦理。			
車主資料	姓名	身份證字號		電話	
	地址			申訴日期	年 月 日
車輛資料	廠牌			引擎號碼/ 車身號碼	
	車牌號碼			型 式	
	排氣量			出廠日期	
	行駛里程	<input type="checkbox"/> 公里 <input type="checkbox"/> 英哩		領照日期	
	購買時間/ 地點			購買廠商/ 電話	
	購買時狀況	<input type="checkbox"/> 新車 <input type="checkbox"/> 中古車			
申訴原因種類	引擎系統 <input type="checkbox"/> 油/水洩漏 <input type="checkbox"/> 行駛中熄火 <input type="checkbox"/> 引擎溫度過高 <input type="checkbox"/> 煞車系統 <input type="checkbox"/> 油料洩漏 <input type="checkbox"/> 煞車故障 <input type="checkbox"/> 煞車咬死 <input type="checkbox"/> 轉向系統 <input type="checkbox"/> 方向機故障 <input type="checkbox"/> 拉桿斷裂 <input type="checkbox"/> 球接頭鬆脫 <input type="checkbox"/> 傳動系統 <input type="checkbox"/> 變速箱故障 <input type="checkbox"/> 傳動軸斷裂 <input type="checkbox"/> 懸吊系統 <input type="checkbox"/> 三角架鬆脫或斷裂 <input type="checkbox"/> 拉桿斷裂 <input type="checkbox"/> 電氣系統 <input type="checkbox"/> 燈光故障 <input type="checkbox"/> 喇叭故障 <input type="checkbox"/> 雨刷無法作動 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 暴衝 <input type="checkbox"/> 起火燃燒 <input type="checkbox"/> 空氣囊故障或無故作動 <input type="checkbox"/> 安全帶故障 <input type="checkbox"/> 油門線斷裂 <input type="checkbox"/> 燃料洩漏 <input type="checkbox"/> 非前述者，如：_____				
申訴內容	問題發生時間、地點： 現象描述（應盡可能詳述）：				
受理單位：	單位名稱：		通報日期：		
	聯絡人：		聯絡電話：		
目前處理情形：					
受理單位建議：					

附件二

車輛安全資訊網

-通報操作手冊-

車輛研究測試中心

附件三

「OOOOOOOOOOOOOOOOOO案」會議議程

- 一、 會議日期：OO年OO月OO日
- 二、 會議時間：OO：OO～OO：OO
- 三、 會議地點：OOOOOOOOOOOOOO
- 四、 會議議程：

主題	與會人員	時間
1.議程確認 (推舉會議主席，業者暫先離席)	交通部、專家諮詢小組、 業者、車輛中心	5分鐘
2.背景說明	交通部、專家諮詢小組、 業者、車輛中心	10分鐘
3.業者說明	交通部、專家諮詢小組、 業者、車輛中心	20分鐘
4.詢問與答覆	交通部、專家諮詢小組、 業者、車輛中心	35分鐘
5.綜合討論及意見綜整 (含會議結論確認)	交通部、專家諮詢小組、 車輛中心	50分鐘

汽車安全性召回改正計畫

提出日期： 年 月 日

一、汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人資訊							
基本資料	企業名稱					負責人	
	企業地址						
	企業電話						
	企業網址						
	承辦人		單位			電話	
					傳真		
					E-mail		

二、相關車輛資訊										
廠牌	安審核准字號	車輛型式	引擎型式/ 排氣量	製造/進口 國家	製造/進口 期間	製造/進口 數量	已銷售 輛數	應召回改 正輛數	引擎號碼/ VIN 範圍	備註
合計			(型)		合計				(輛)	

三、瑕疵狀況與改正措施描述(※1)													
1.瑕疵現象說明													
2.瑕疵零件(零件名稱及編號)，所屬系統與位置(※2)													
3.瑕疵原因													
4.瑕疵可能產生之結果，需說明可能產生的危險及嚴重程度													
5.國內瑕疵發生件數						有無事故發生				<input type="checkbox"/> 有：數量 _____ <input type="checkbox"/> 無			
6.預定執行召回改正開始/結束日期													
7.預定通知車主信函寄發時間													
8.預定每月執行召回改正之進度比率		月份											
		階段進度											
9.改正措施的內容(※3)		已銷售車輛											
		未銷售車輛						完成車製程中					
10.已改正車輛與未改正車輛之區分 辨別方式													
11.對車輛使用者及維修保養業者告知未執行召回改正前應做之預防措施													
12.處理聯絡單位及免付費查詢電話													
13.召回改正之執行地點													
14.車主通知書內容													

備註：

※1.如果瑕疵地方有多處時，應加以區別並記載。

※2.應檢附圖片詳加說明，並檢附其電子檔。

※3.應於「改正措施」的內容欄內說明所採取的具體措施，如修理、更換等，及估計完成所有瑕疵件改善所需的工作時間。

四、召回改正訊息媒體公告及信函通知

媒體發布日期	信函寄發日期
/ /	/ /

說 明

大眾傳播媒體公告資料

檢附大眾傳播媒體公告資料之正本

說 明

通知車主信函

檢附通知車主信函及其寄發證明

安 全 性 召 回 改 正	
〔廠牌、車型名稱〕 顧客免費召回改正活動	亦可用車身號碼範圍表示
一、實施安全召回改正活動項目及安全影響	
1. 〔車型名稱 A〕 車型部份從****年**月**日及 〔車型名稱 B〕 車型部份從****年**月**日至****年**月**日生產車輛， 〔瑕疵現象〕 及 〔安全影響〕	
2. 〔車型名稱 C〕 車型部分從****年**月**日至****年**月**日生產車輛， 〔瑕疵現象〕 及 〔安全影響〕	
為此，本公司將免費為受影響之車輛實施召回檢修。	
二、召回對象車及聯絡方式	
召回項目 1 之對象車須更換 〔改正項目〕 (涵蓋 〔車型名稱 A 及 B〕 車型)	
召回項目 2 之對象車須更換 〔改正項目〕 (只有 〔車型名稱 C〕 車型)	
本公司將主動以雙掛號信件 (信件開始寄發時間)，聯絡受影響之客戶，回廠免費更換檢修。	
三、車主注意事項	
客戶若有任何疑問，歡迎親洽全省授權之服務廠。	
免費服務專線 0800-***-***。	
地址：*****	
〔製造廠、進口商或進口人名稱〕	

1. 本公告內容範例已包含「汽車安全性調查召回改正及監督管理辦法」第十八條之內容規定：製造廠、進口商或進口人實施汽車安全性召回改正，應於公告及通知書之內容明顯處，以顯著字體註明「安全性召回改正」之文字，並應至少載明召回改正之製造廠、進口商或進口人名稱、地址、汽車廠牌、車型、安全性召回改正項目、安全影響說明、處理聯絡單位、免付費查詢電話及汽車召回改正費用由製造廠、進口商或進口人負擔等內容說明。
2. 第二點第三項之（信件開始寄發時間）為本中心之建議項目，各公司可依實際執行方式進行選擇是否公佈之。
3. 「安全性召回改正」之標題，請選擇 18 號字。
4. 安全性召回改正於報紙刊登時之大小，建議不小於 10 cm X10 cm 之格式大小。
5. 刊登於報紙時，需刊登於於國內銷售量前四大報紙（一般自用車種）及另商業性報紙（工商時報或經濟日報，適用大貨車或大客車等運輸業商用車種）之全國性且明顯版面（有超過半版之其他非該公司廣告，或為股票版面者皆不適合）刊登。

案件編號：_____

案件名稱：_____

召回改正訊息媒體公告及信函通知查核表

召回改正提報者		媒體發布日期			信函寄發日期
		/ /			/ /
項次	查核內容	OK	NG	備註	
大眾傳播媒體公告資料	01	媒體公告資料中「安全性召回改正」之標題文字每字皆以 0.5 公分見方字體註明			
	02	召回改正之製造廠、進口商或進口人名稱及地址明列且正確			
	03	召回改正之汽車廠牌明列並清楚說明其型式名稱（應教導車輛所有人分辨方式）			
	04	安全性召回改正項目清楚說明			
	05	安全影響內容清楚說明可能產生的危險及其嚴重程度			
	06	處理聯絡單位及免付費查詢電話明列且與計畫及通知信函一致			
	07	清楚說明汽車召回改正費用由製造廠、進口商或進口人負擔等內容			
	08	媒體公告版面為 10 cm×10 cm(或同等面積)以上			
	09	於 <u>國內銷售量前四大報紙(一般自用車種)及另商業性報紙(工商時報或經濟日報,適用大貨車或大客車等運輸業商用車種)之全國性且明顯版面(有超過半版之其他非該公司廣告,或為股票版面者皆不適合)刊登</u>			
通知車主信函	10	通知車主信函中「安全性召回改正」之標題文字每字皆以 0.5 公分見方字體註明,且與召回改正計畫提報內容一致			
	11	召回改正之製造廠、進口商或進口人名稱及地址明列、正確,且與召回改正計畫提報內容一致			
	12	召回改正之汽車廠牌明列並清楚說明其型式名稱(應教導車輛所有人分辨方式),且與召回改正計畫提報內容一致			
	13	安全性召回改正項目清楚說明,且與召回改正計畫提報內容一致			
	14	安全影響內容清楚說明可能產生的危險及其嚴重程度,且與召回改正計畫提報內容一致			
	15	處理聯絡單位及免付費查詢電話明列且與計畫及公告一致,且與召回改正計畫提報內容一致			
	16	清楚說明汽車召回改正費用由製造廠、進口商或進口人負擔等內容,且與召回改正計畫提報內容一致			
	17	通知信函以掛號方式寄發(附寄發證明(得以辨識其召回數量者))			
查核日期	/ /	查核人員	單位主管		

記入要領：

- 1.查核結果，於 OK 或 NG 欄內打√或打X。
- 2.NG 處請將其項次及處理意見填入備註欄內。

相關檢附資料隨表一併歸檔存查。

附件七

案件編號：_____

案件名稱：_____

召回改正計畫提送資料查核表

召回改正提報者		召回類型	政府通知日期(A)	計畫提送日期(B)	媒體發布日期(C)	信函寄發日期(D)		
		責令召回	/ /	/ /				
		主動召回		/ /	/ /	/ /		
項次	查核內容					OK	NG	備註
01	主動召回案件於公告或通知後十五日內提出召回改正計畫 (B-(CorD) ≤ 15)							
02	責令召回案件於接獲通知翌日起十五日內提出召回改正計畫 (B-A ≤ 15)							
03	召回改正提報者為汽車、車身製造廠或汽車進口商、進口人							
04	召回改正之汽車廠牌、型式名稱、出廠日期、車身號碼或引擎號碼、召回改正數量等相關資料明列，責令召回案需與責令者一致							
05	瑕疵現象說明內容清楚							
06	瑕疵零件所屬系統與位置檢附圖片並附註清楚說明，且檢附其電子檔							
07	瑕疵原因說明內容清楚							
08	瑕疵可能產生之結果，清楚說明可能產生的危險及其嚴重程度							
09	國內瑕疵發生件數及有無事故發生明列							
10	預定執行召回改正開始/結束日期合理明列（說明內容除特殊因素外，至少應包含處理工時、處理人力及場所等計算結果）							
11	預定每月執行召回改正之進度比率明列							
12	改正措施內容清楚明列已銷售車輛之檢修標準、維修方式及所需工時，且未銷售車輛之作業處理方式明列							
13	已改正車輛與未改正車輛之區分辦別方式恰當且清楚說明							
14	清楚說明未執行召回改正前應做之預防措施內容							
15	處理聯絡單位及免付費查詢電話明列且與公告及通知信函一致							
16	召回改正之執行地點清楚表列							
17	檢附車主通知書內容							
查核日期		/ /	查核人員		單位主管			

記入要領：

- 1.查核結果，於 OK 或 NG 欄內打√或打X。
 - 2.NG 處請將其項次及處理意見填入備註欄內。
- 相關檢附資料隨表一併歸檔存查。

案件編號： _____

案件名稱： _____

附件八

召回改正執行紀錄報告

至 _____ 年 _____ 月底止

項次	引擎號碼/VIN	車型	完成日期	實施方式		實施地點	備註
				檢查	改正		
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
累計完成數 (輛)							
完成率 (%)							

召回改正執行紀錄查核表

查核對象				查核方式	EMAIL 聯繫及取得書面資料比對另於必要時執行實地查核					
查核時機		<input type="checkbox"/> 10% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%結案 <input type="checkbox"/> 90%以上提前結案 <input type="checkbox"/> 發生異常								
查核步驟	查核項目	查核內容							備註	
一	月報	<u>由月報資料中隨機抽樣 10 筆，以其中 5 筆作為查核對象</u>								
		項次	查核內容	1	2	3	4	5		
二	查核資料提供(業者)	01	對象車輛 VIN							
		02	車輛所有人姓名							
		03	車輛型式							
		04	車牌號碼							
三	召回改正資料查核	05	引擎號碼/VIN 是否一致							
		06	車輛型式是否一致							
		07	改正執行日期是否一致							
		08	實施方式是否一致							
		09	實施地點是否一致							
四	書面資料與查核結果比對	10	整體查核結果	OK						
				NG						
五	是否執行實地查核	是				否				
		預定查核日期： / /								
書面查核日期		/ /		查核人員		單位主管				
六	實地查核抽樣對象	項次	查核內容	1	2	3	4	5		
		01	對象車輛 VIN							
		02	車輛所有人姓名							
		03	聯絡電話							
		04	車輛型式							
		05	車牌號碼							
七	執行進度查核	項次	查核內容				查核結果			
							OK	NG		
		01	召回改正資訊適當發佈告知現場執行人員							
		02	實地召回改正作業與提送之計畫內容相符							
		03	查核地點之召回改正作業存查資料完整、正確							
實地查核日期		/ /		查核人員		單位主管				

記入要領：

1. 查核結果，於 OK 或 NG 欄內打√或打X。
2. NG 處請將其項次及處理意見填入備註欄內。

備註：1. 相關檢附資料隨表一併歸檔存查。

2. 各階段進度達成時之最近 2 個月內進行召回改正之車輛為主要抽樣對象；但如該 2 個月內完成改正之車輛數，不足查核抽樣數 (10 輛) 時，則再增加由前一月車輛中抽樣。

3. 不足 10 輛者以實際完成改正車輛數為抽樣數。

案件編號：_____

案件名稱：_____

具體改善計畫（申請延長）查核表

查核對象：	召回改正立案日期	召回改正開始日期
	/ /	/ /
原預定召回改正完成日期	具體改善計畫提送日期	延長後之預定召回改正完成日期
/ /	/ /	/ /

項次	查核內容	查核結果		備註
		OK	NG	
01	於召回改正屆期前三十日內提出申請			
02	原召回改正進度執行紀錄查核結果正常			
03	申請延長之原因清楚說明			
04	重新提具召回改正進度落後之改善措施且清楚說明其可解決進度之落後			
05	重新提具預定之召回改正比率且合理說明			
查核日期	/ /	查核人員	單位主管	

記入要領：

- 1.查核結果，於 OK 或 NG 欄內打√或打X。
- 2.NG 處請將其項次及處理意見填入備註欄內。

相關檢附資料隨表一併歸檔存查。

委託代寄作業時機與作業方式

- 一、第一次車主通知作業/業者自主寄發：
鑒於透過代寄車主通知信函之作業有一定之作業程序需要，為能即時有效通知車主回廠改正，業者應於召回改正作業執行之初期，先行就其現有所能掌握之車主資料主動寄發車主通知信函(特殊案件得個案向交通部提出代寄需求之請託)。
- 二、第二次車主通知作業/業者可委託代寄之始：
業者經第一次寄發車主通知後，得視執行改正作業之狀況，就未回廠改正、退件或其他無法有效取得資料之車輛，主動以函文方式申請委由中華電信股份有限公司數據通信分公司(以下簡稱「數據分公司」)代為寄發第二次車主通知信函(謂之以第二次通知/第一次代寄)，以達有效且立即通知車主儘速回廠改正，避免車主未能即時收到相關改正資訊(因車輛轉售、車籍變更、車輛年份過久等其他相關因素)而有發生可能潛在事故之虞。
- 三、惟若經歷代寄後，業者仍認為有持續通知尚未回廠改正車主之必要，可考量由業者憑依第一次代寄時之交通部同意函直接向數據分公司辦理後續代寄通知作業。