

国家消费品召回综合管理 信息系统

企业用户使用手册 V1.0

国家市场监督管理总局缺陷产品管理中心

2022年3月

目录

第 1 章 概述.....	4
1.1 编写目的.....	4
1.2 适用范围.....	4
1.3 操作环境.....	4
1.3.1 支持浏览器及版本号.....	4
1.3.2 查看浏览器版本流程.....	4
1.3.3 系统地址.....	5
第 2 章 基本信息管理.....	7
2.1 生产者基本信息管理流程图.....	7
2.2 注册.....	7
2.3 登录.....	8
2.4 找回密码.....	8
2.5 重置密码.....	10
2.6 修改密码.....	10
2.7 基本信息申请修改.....	11
2.8 基本信息修改记录.....	11
第 3 章 缺陷线索报告管理.....	13
3.1 筛选查询区.....	13
3.1.1 缺陷描述信息.....	13
3.1.2 缺陷报告评估信息.....	13
3.1.3 缺陷报告转交信息.....	14
3.1.4 缺陷报告反馈信息.....	14
3.1.5 缺陷报告反馈评估信息.....	14
3.2 流程操作区.....	15
3.2.1 反馈.....	15
3.3 信息展示区.....	16
3.3.1 查看.....	16
3.3.2 操作.....	16
第 4 章 召回计划报告管理.....	18
4.1 召回计划.....	18
4.1.1 新建.....	18
4.1.2 暂存.....	19
4.1.3 提交信息.....	20
4.1.4 导出.....	21
4.1.5 提交扫描件.....	21
4.1.6 编辑修改.....	22
4.1.7 删除.....	24
4.1.8 查询、翻页.....	24
4.1.9 待办/全部列表切换.....	25
4.1.10 查看.....	26
4.2 召回（阶段性）总结.....	27

4.2.1 新建并提交.....	27
4.2.2 导出.....	28
4.2.3 上传扫描件.....	29
4.2.4 编辑修改.....	30
4.2.5 查询、翻页.....	31
4.2.6 待办/全部列表切换	32
4.2.7 查看.....	32
第 5 章 常见问题.....	34

第1章 概述

1.1 编写目的

为了帮助用户更好地了解和使用国家消费品召回综合管理信息平台系统(简称消费品召回系统),提高用户与软件的亲和力。用户手册讲述里如何使用该软件系统以及使用过程中需要注意的一些问题。

1.2 适用范围

适用于国家消费品召回综合管理信息平台系统企业用户。

1.3 操作环境

1.3.1 支持浏览器及版本号

浏览器名称	版本号
国产火狐 (Firefox ‘ESR)	52.3.0 (64 位)
奇安信可信浏览器	V1.0.31523.2
谷歌 (Google Chrome)	92.0.4515.159 (正式版本) (32 位)
火狐 (Firefox)	92.0 (32 位)
360 极速模式	13.1.1461.0 内核版本: 86.0.4240.198

1.3.2 查看浏览器版本流程

浏览器版本查看,流程如下:(其余浏览器同下-打开帮助>关于 XX 浏览器)

点击浏览器地址栏右侧的【设置】按钮;



图 1.1 浏览器设置按钮

选择设置菜单



图 1.2 设置菜单

选择“关于 Chrome”

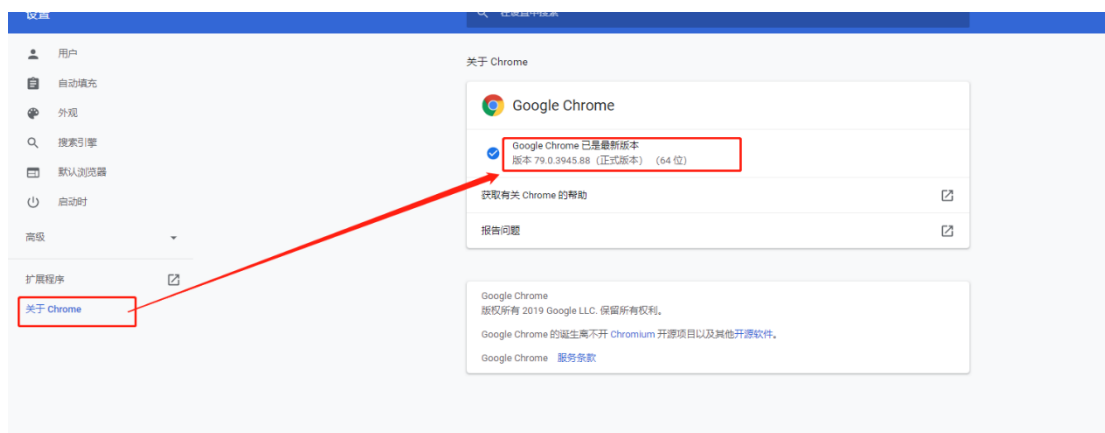


图 1.3 谷歌版本查看

1.3.3 系统地址

方式一：打开浏览器，在浏览器地址栏输入网址：

<http://xfp.samr.gov.cn/xfpww>

方式二：通过国家市场监督管理总局缺陷产品管理中心网站 (<https://www.dpac.org.cn/>) 进入，点击【信息管理平台】-【国家消费品召回综合管理信息系统】进入。



图 1.4 中心网站入口

第2章 基本信息管理

2.1 生产者基本信息管理流程图

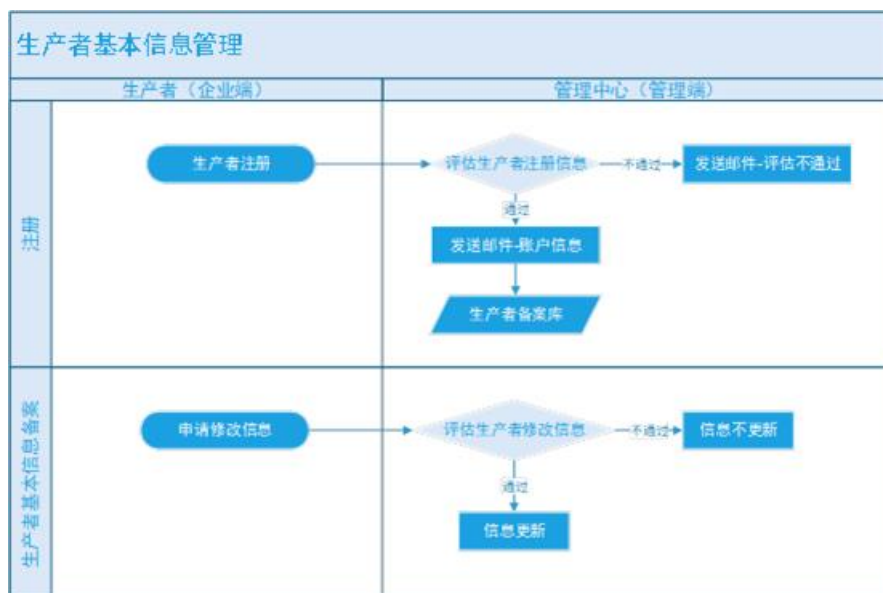


图 2.1 生产者基本信息管理流程图

2.2 注册

打开国家缺陷消费品召回综合管理信息平台系统登陆页面，点击【注册】按钮。

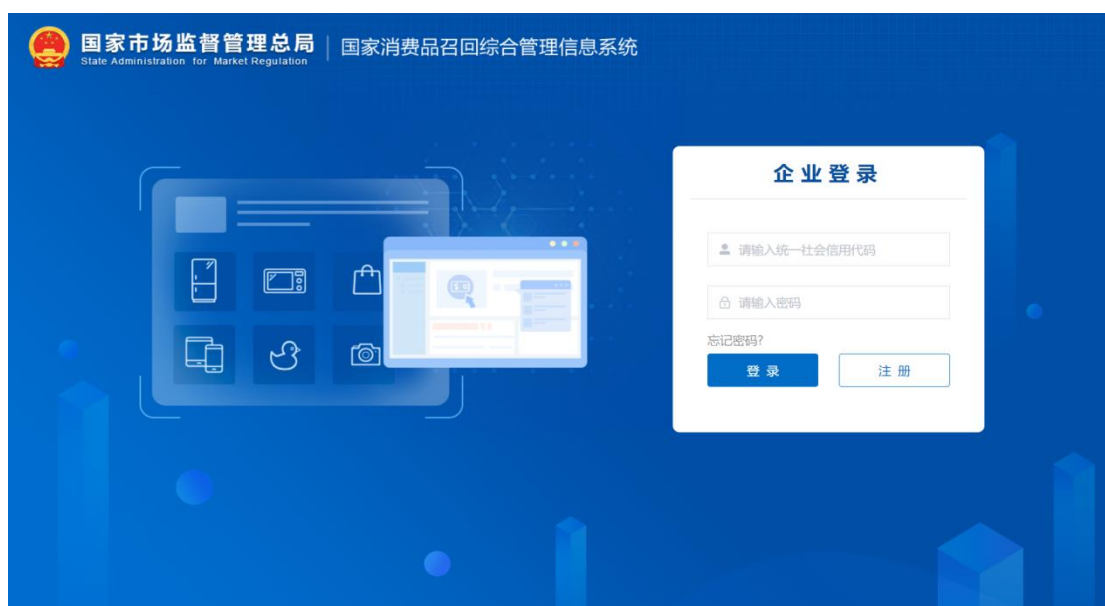


图 2.2 登陆页面-注册

进入注册信息填写页面，填写真实信息后点击【提交】按钮，将提交至国家市场监督管理总局缺陷召回管理中心进行信息评估，评估后将发送信息至第一位联系人的移动电话/邮箱，请注意查收。

2.3 登录

在系统登陆页面输入统一社会信用代码与密码后，点击【登录】按钮，进入系统。

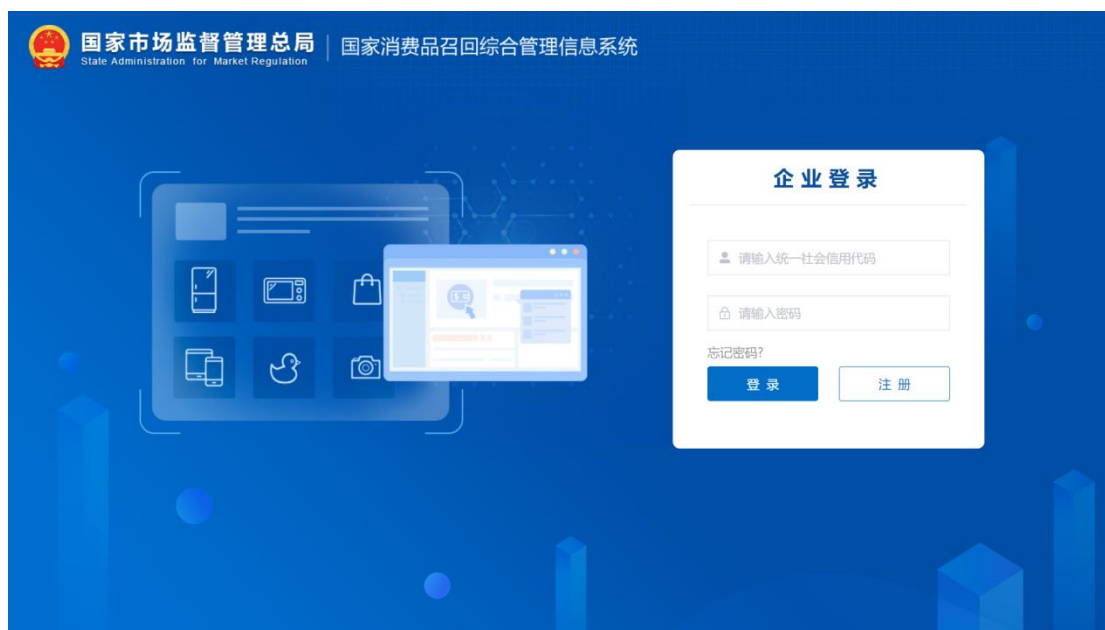


图 2.2 登陆页面-登录

2.4 找回密码

忘记密码时可以自行找回密码。在系统登陆页面点击【忘记密码】按钮。

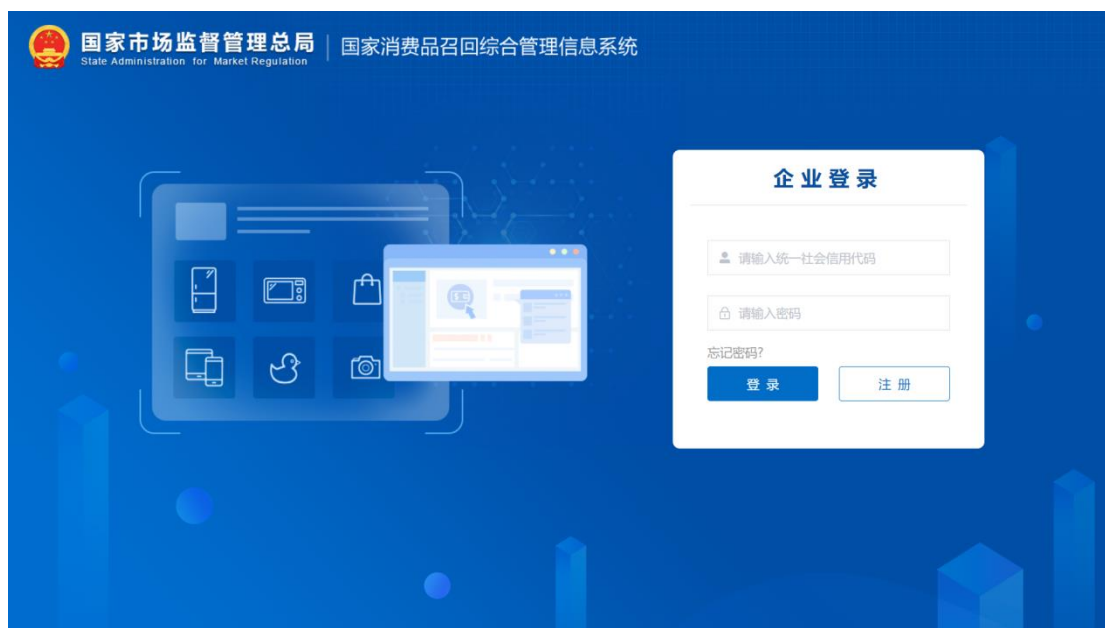


图 2.3 登陆页面-忘记密码

找回密码需通过移动电话：首先填写统一社会信用代码，点击【提交】按钮；点击【短信验证】后填写预留验证的电话，点击【发送验证码】，将收到的验证码填写后点击【提交】，完成验证后系统将用短信发送密码。

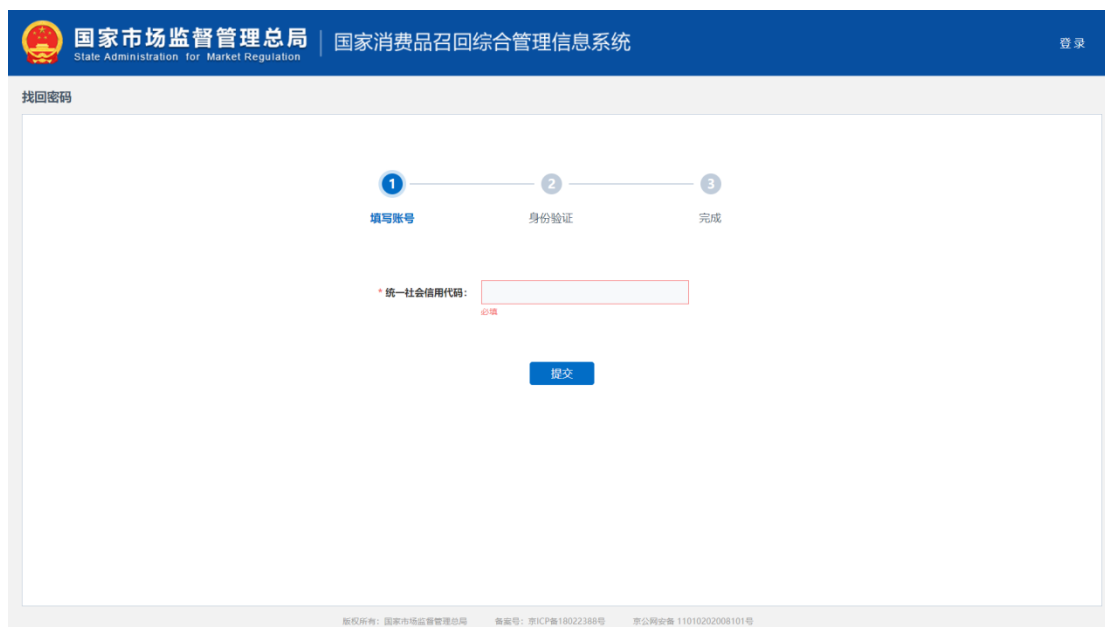


图 2.4 找回密码 1



图 2.5 找回密码 2

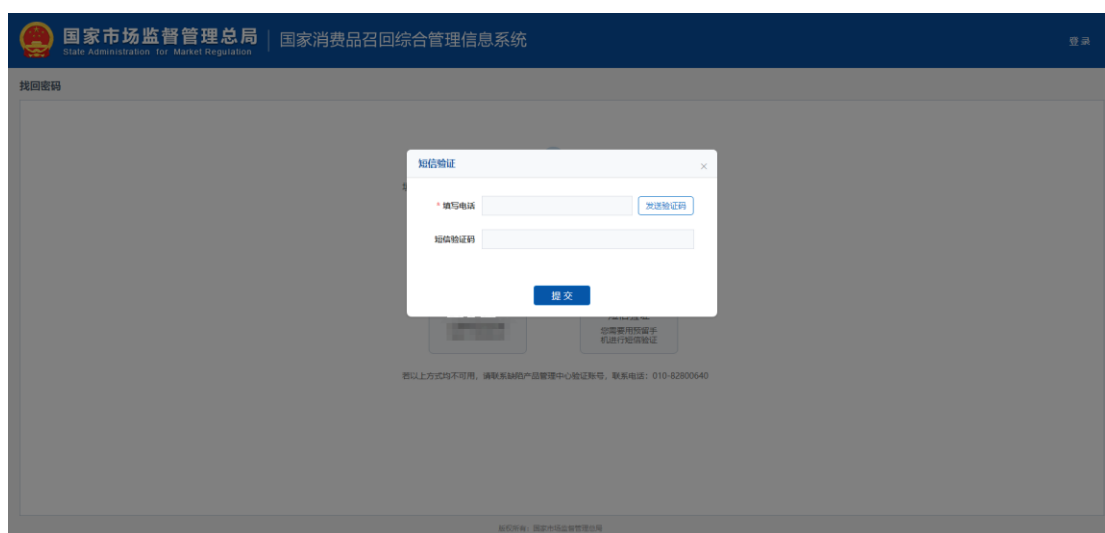


图 2.6 找回密码 3

2.5 重置密码

点击左侧菜单中【基本信息管理】，点击页面右上角【重置密码】按钮，系统将自动重置密码并发送至当前移动电话。

2.6 修改密码

点击左侧菜单中【基本信息管理】，点击页面右上角【修改密码】按钮，系统将自动重置密码并发送至当前移动电话。

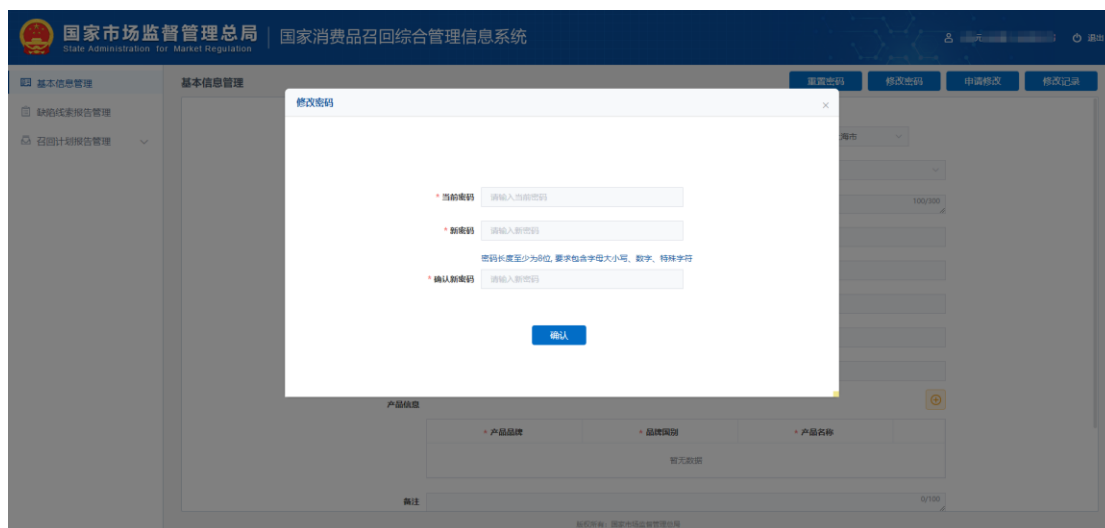


图 2.8 修改密码

2.7 基本信息申请修改

点击左侧菜单中【基本信息管理】，先点击需要修改的信息输入框，修改内容后，再点击页面右上角【申请修改】按钮，将提交至管理人员进行修改信息评估。申请修改待评估时，申请修改内容展示在原内容下方，评估通过后更新修改信息，评估不通过则保留原信息。

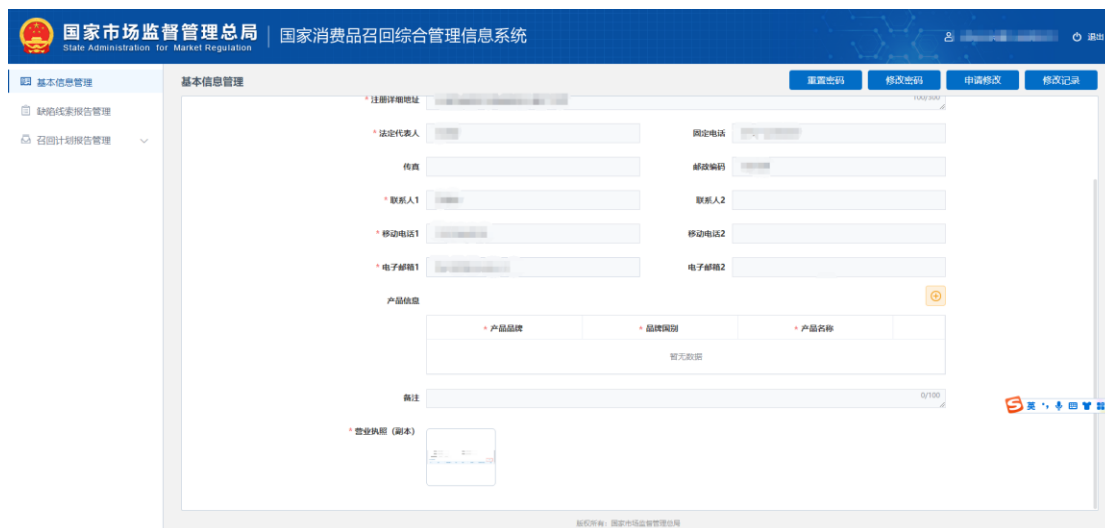


图 2.7 基本信息申请修改-1

2.8 基本信息修改记录

点击【修改记录】查看历次申请修改内容及评估结果。

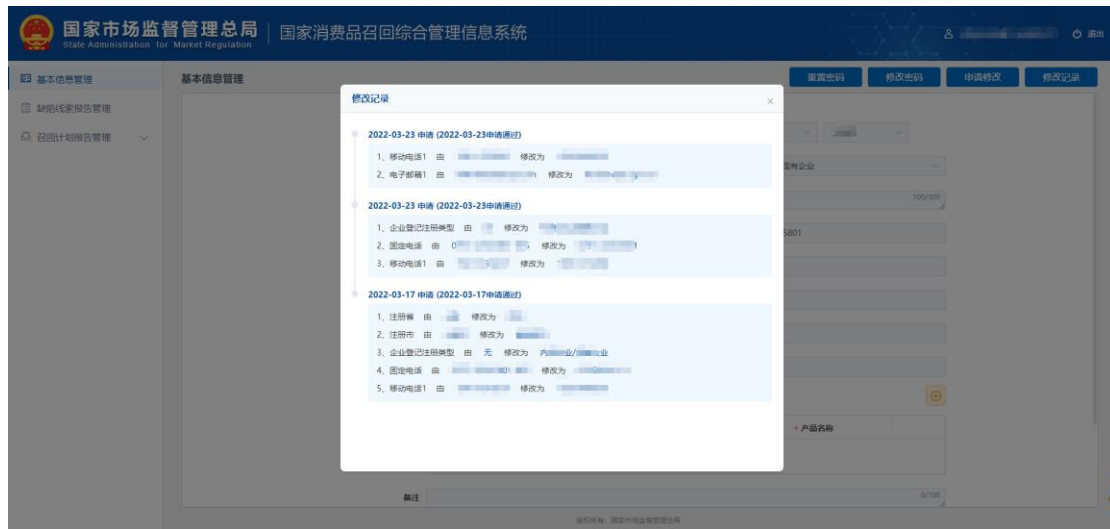


图 2.10 基本信息修改记录

第3章 缺陷线索报告管理

缺陷报告信息管理版块包含“筛选查询区”、“流程操作区”、“信息展示区”三个工作区。



图 3.1 缺陷报告信息（企业）版块

3.1 筛选查询区

筛选查询区依照各个流程阶段的信息，提供了众多筛选标签，可以根据需求进行筛选查询。同时，也可以通过点击“重置”，清空所有当前填写的筛选信息。



图 3.2 筛选查询区-查询&重置

3.1.1 缺陷描述信息

点击“显示”，可以查看缺陷描述信息，包含以下标签：

缺陷描述信息

缺陷线索报告编号: 产品类别: 产品名称:

产品品牌: 产品型号: 产品应用场景:

姓名: 手机: 缺陷线索报告提交日期: 开始日期 ~ 结束日期

状态:

图 3.3 缺陷描述信息标签

3.1.2 缺陷报告评估信息

缺陷报告评估信息包含以下标签：

图 3.4 缺陷报告评估信息标签

3.1.3 缺陷报告转交信息

缺陷报告转交信息包含以下标签：

图 3.5 缺陷报告转交信息标签

3.1.4 缺陷报告反馈信息

缺陷报告反馈信息包含以下标签：

图 3.6 缺陷报告反馈信息标签

3.1.5 缺陷报告反馈评估信息

缺陷报告反馈评估信息包含以下标签：

图 3.7 缺陷报告反馈评估信息标签

3.2 流程操作区

流程操作区涵盖了各个步骤的操作流程，包含：缺陷报告-反馈。如图所示：

反馈

<input type="checkbox"/>	操作	缺陷线索报告编号	缺陷线索报告时间	产品类别	产品品牌	产品名称
<input type="checkbox"/>	查看 操作	XFP2022030010	2022-03-10 11:52:05	日用百货	洗发水	日化
<input type="checkbox"/>	查看 操作	XFP2022030008	2022-03-09 14:48:25	五金建材/建筑...	123456	测试header2
<input type="checkbox"/>	查看 操作	XFP2022030004	2022-03-03 14:09:39	五金建材	测试企业反馈	测试企业反馈
<input type="checkbox"/>	查看 操作	XFP2022020062	2022-02-24 14:10:25	家具	二	—
<input type="checkbox"/>	查看 操作	XFP2022020059	2022-02-18 10:30:42	日用纺织品和...	888	88
<input type="checkbox"/>	查看 操作	XFP2022030003	2021-09-28 20:33:41	数码产品	范围	其他

图 3.8 流程操作区

3.2.1 反馈

转交企业后，企业可以勾选缺陷报告，点击“反馈”进入反馈页面，进行反馈操作。

其中，“反馈方式”、“企业反馈内容-联系消费者时间”、“企业反馈内容-处理结果”、“企业反馈内容-技术分析结论”为必填项。

填写后，点击“提交”完成反馈。

反馈

处理人: 7890 * 反馈方式: 系统

* 企业反馈内容-联系消费者... 请选择日期

* 企业反馈内容-处理结果: 请输入处理结果

* 企业反馈内容-技术分析结... 请输入技术分析结论

企业反馈内容-附件材料: 添加附件

说明: 大小不能超过40M,附件是pdf、png、jpg、doc、docx、xls、xlsx以及常规的视频
(mp4)、音频格式(mp3)

图 3.9 反馈

点击“取消”取消反馈，返回上一级页面

点击“添加附件”添加附件

3.3 信息展示区

信息展示区主要负责缺陷报告的相关信息展示，滑动底部滚动条可以查看更多标签信息。

<input type="checkbox"/> 操作	缺陷报告编号	缺陷报告时间	产品类别	产品品牌	产品名称	线索提供人	线索提供人联系方式	状态
<input type="checkbox"/> 查看 <input type="checkbox"/> 操作	XFP2021090006	2021-09-29 17:45:57	其他交通运输...	1	09292	qq	1591111222	已解
<input type="checkbox"/> 查看 <input type="checkbox"/> 操作	XFP2021090003	2021-09-29 09:22:57	其他交通运输...	11	092999999	jakfjdfj xqj	15911112222	反馈

共2条 < 1 >

图 3.10 信息展示区

操作区域包含“查看”、“操作”两个功能，可以直接点击，对当前的缺陷报告做相关操作。

3.3.1 查看

可以查看当前缺陷报告的全部信息，包括产品信息、缺陷描述信息、联系人信息、企业反馈评估等。

缺陷线索报告详情
返回

缺陷线索报告编号	XFP2022030010	缺陷线索报告时间	2022-03-10 11:52:05
消费者提交时间			
产品信息			
产品型号	海飞丝	购买日期	2022-03-02
产品类别	日用百货	产品名称	日化
产品品牌	洗发水	产品应用场景	洗浴
产品产地	中国	生产者联系电话/邮箱	
生产者名称			
缺陷描述信息			

图 3.11 查看

点击“返回”按钮 放回上一级页面

点击附件 进行下载操作

3.3.2 操作

可以在查看当前缺陷报告的全部信息基础上，进行“反馈”操作。

操作信息		返回	
缺陷线索报告编号	XFP2022030008	缺陷线索报告时间	2022-03-09 14:48:25
消费者提交时间			
产品信息			
产品型号		购买日期	
产品类别	五金建材/建筑装修材料	产品名称	测试header2
产品品牌	123456	产品应用场景	
产品产地	进口	生产者联系电话/邮箱	
生产者名称			
缺陷描述信息			

图 3.12 操作

点击“返回”按钮 放回上一级页面

点击附件 进行下载操作

联系人信息	
姓名	测试
所在省份	
手机	13644079777
所在地市	
企业反馈评估	
+ 反馈	
反馈	
处理人:	7890
反馈方式:	系统
* 企业反馈内容-联系消费者时间:	请选择日期
* 企业反馈内容-处理结果:	请输入处理结果
* 企业反馈内容-技术分析结论:	请输入技术分析结论
企业反馈内容-附件材料:	<input type="button" value="添加附件"/>
说明: 大小不能超过40M,附件是pdf、png、jpg、doc、docx、xls、xlsx以及常规的视频(mp4)、音频格式(mp3)	
<input type="button" value="提交"/> <input type="button" value="取消"/>	

图 3.13 操作反馈

点击“取消”按钮 放回上一级页面

点击附件 进行下载操作

“添加附件” 添加附件

“提交” 提交反馈

第4章 召回计划报告管理

4.1 召回计划

召回计划流程概述：召回计划共两次提交：第一次提交表单信息待受理单位初步评估，评估通过后，第二次提交盖章扫描件。若某次评估不通过则需修改编辑后再次提交。

召回计划内容概述：召回计划详情页面中分为多个页签：【召回计划】、【召回新闻】、【召回事项说明】为第一次提交的表单信息；【上传扫描件】为第二次提交的扫描件；【评估信息】在受理单位评估后展示；【发布信息】在发布后展示。可点击页签查看对应内容。

菜单路径：【召回计划报告管理】 - 【召回计划】

4.1.1 新建

点击左侧菜单召回计划报告管理-召回计划，点击页面右侧【新建计划】按钮，打开召回计划填写页面。可点击【返回】。

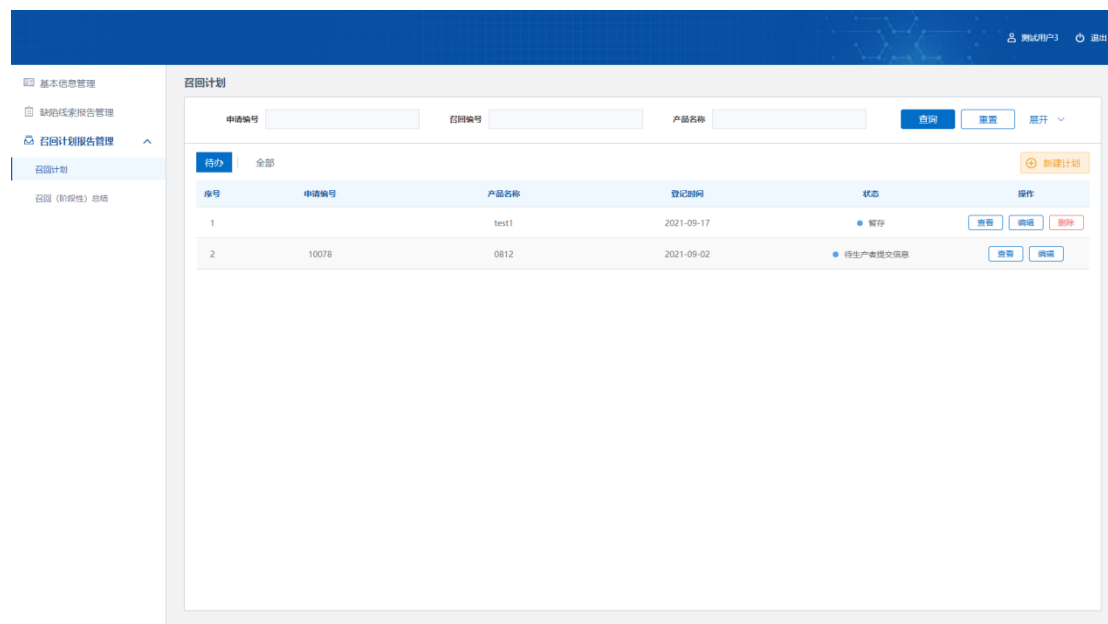


图 4.1 召回计划-新建

召回计划

召回计划 | 召回新闻 | 召回事项说明

消费品召回计划

生产者名称: 测试用户3

产品名称:

品牌:

涉及数量: 单位:

型号/规格:

生产起止日期: -

生产批号/批次:

产品描述及外观图片: 0/1000

存在的缺陷: 0/1000

可能导致的后果: 0/500

避免损害发生的信息处置方式: 0/500

暂存 | 提交 | 返回

图 4.2 召回计划-填写

4.1.2 暂存

召回计划内容较多，填写过程中如需暂存，点击页面右上角【暂存】按钮，则保存当前填写内容，可后续编辑填写。

召回计划

召回计划 | 召回新闻 | 召回事项说明

消费品召回计划

生产者名称: 测试用户3

产品名称: test

品牌: test

涉及数量: 1234 单位: 个

型号/规格: test

生产起止日期: 2021-09-01 - 2021-09-17

生产批号/批次: test

产品描述及外观图片: 4/1000

存在的缺陷: testTest 8/1000

可能导致的后果: test 4/500

避免损害发生的信息处置方式: test 4/500

暂存 | 提交 | 返回

图 4.3 召回计划-暂存

4.1.3 提交信息

将召回计划填写页面左上方三个页签的内容填写完整，点击【提交】按钮。提交时需选择受理单位，可选本省市场监督管理局或总局缺陷产品管理中心。如为责令召回，需选择总局缺陷产品管理中心。选择后点击【确认】按钮，提交至受理单位进行评估。

提交后的待评估数据，可在查询列表的全部页签中查看。

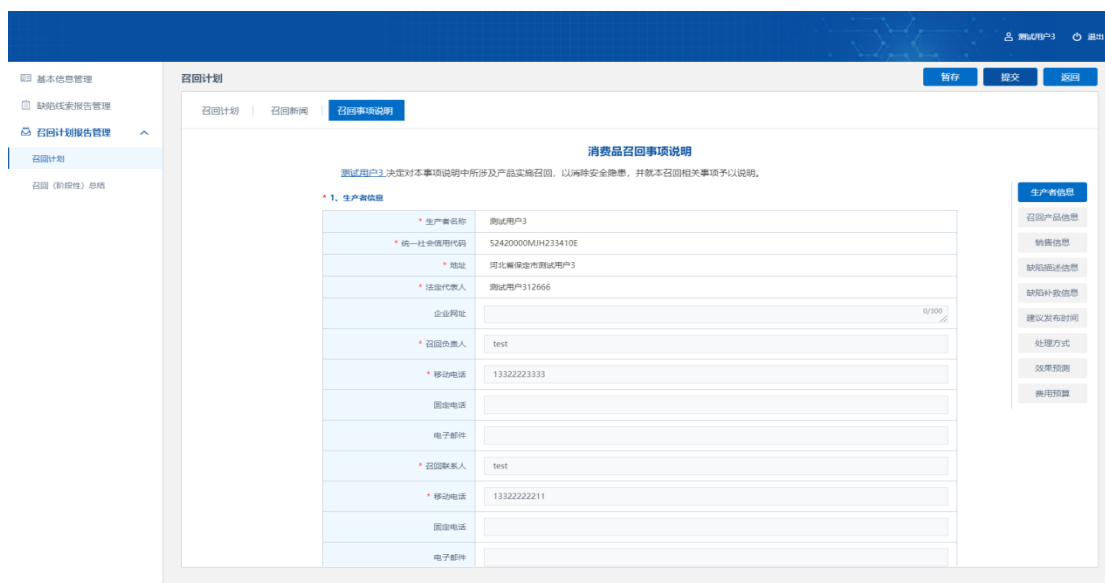


图 4.4 召回计划-提交初步评估

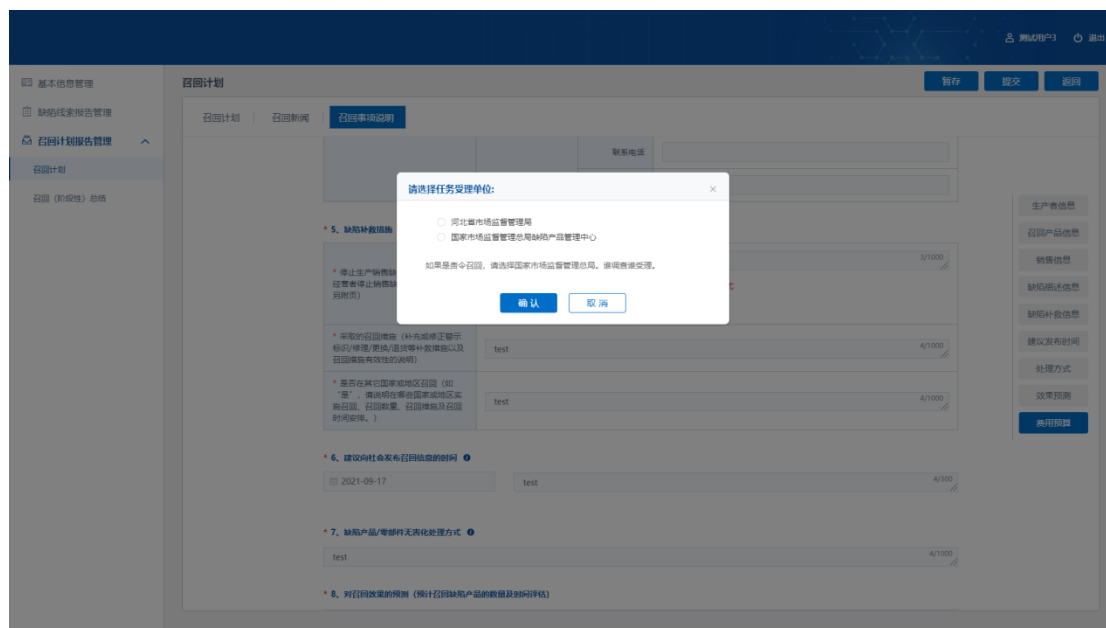


图 4.5 召回计划-提交选择受理单位

4.1.4 导出

对初步评估通过的召回计划表单可以导出 PDF, 点击召回计划详情页面右上角【导出】按钮选择需要导出的表单, 点击【确认】后导出到本地。

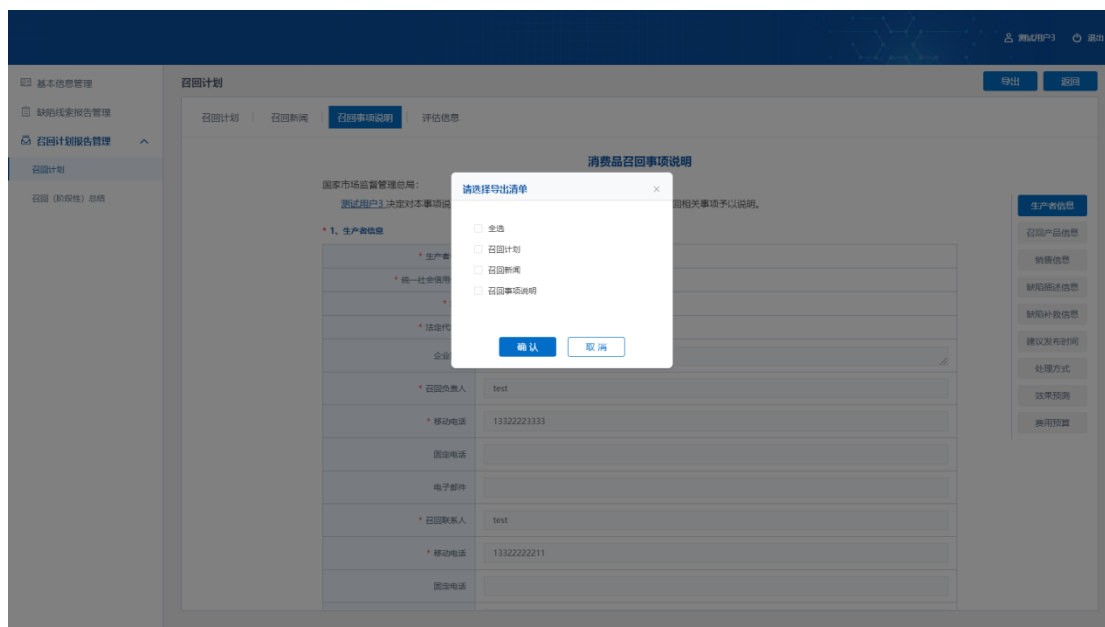


图 4.6 召回计划-导出

4.1.5 提交扫描件

待提交扫描件的召回计划将出现在待办列表中, 状态为待生产者提交扫描件, 点击操作中的【编辑】按钮, 进入详情页。

请先导出 PDF 文件打印并盖公司章, 点击【选择文件】按钮上传扫描件后点击【提交】按钮, 则提交扫描件至受理单位及总局中心进行整体评估。

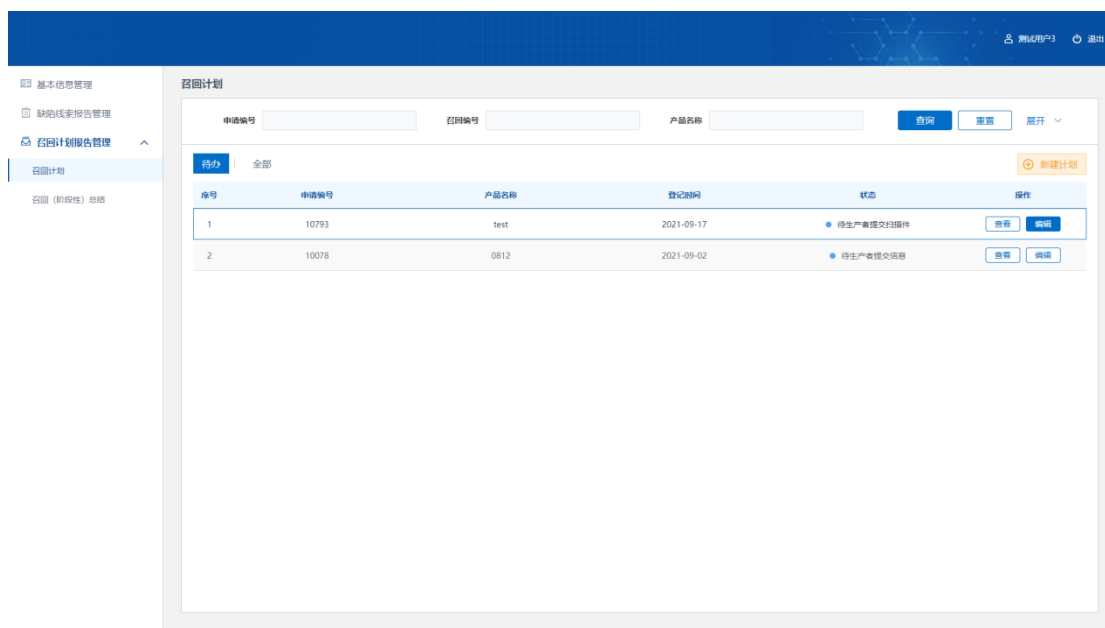


图 4.7 召回计划-待生产者提交扫描件

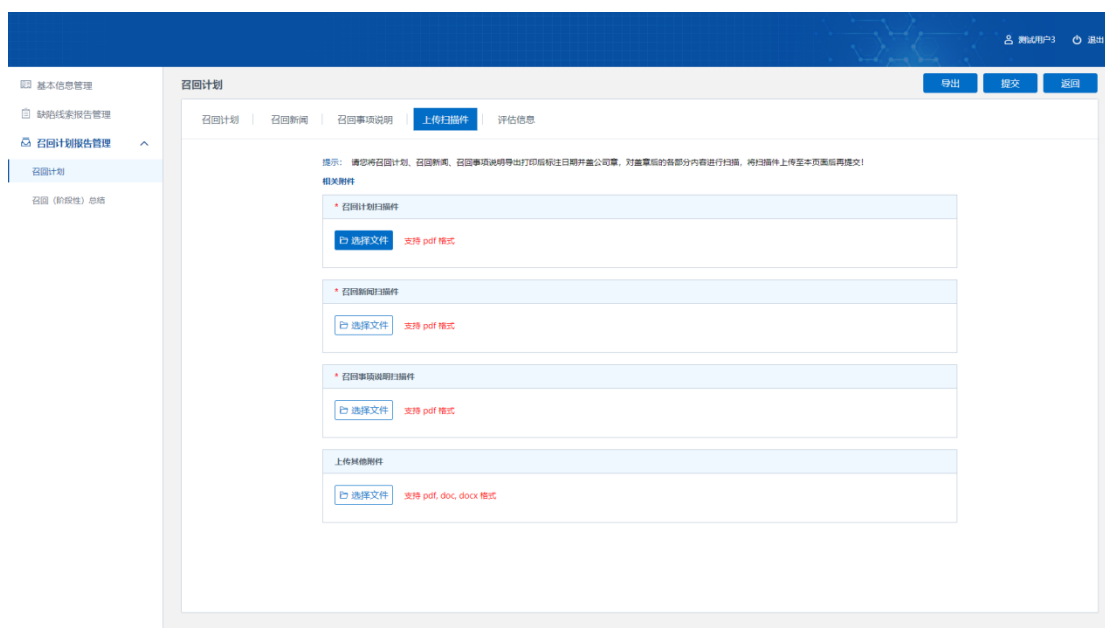


图 4.8 召回计划-提交扫描件

4.1.6 编辑修改

初步评估/整体评估不通过的信息将退回到待办列表中。状态为待生产者提交信息的需要编辑修改前三页表单信息，状态为待生产者提交扫描件的需要编辑重新上传扫描件。

点击列表操作中的【编辑】按钮进入详情页面，点击【评估信息】页签查看评估意见，对于内容过多显示不全的信息将鼠标移动到省略号上即可查看完整内容，根据评估意见说明进行修改编辑，再次提交。

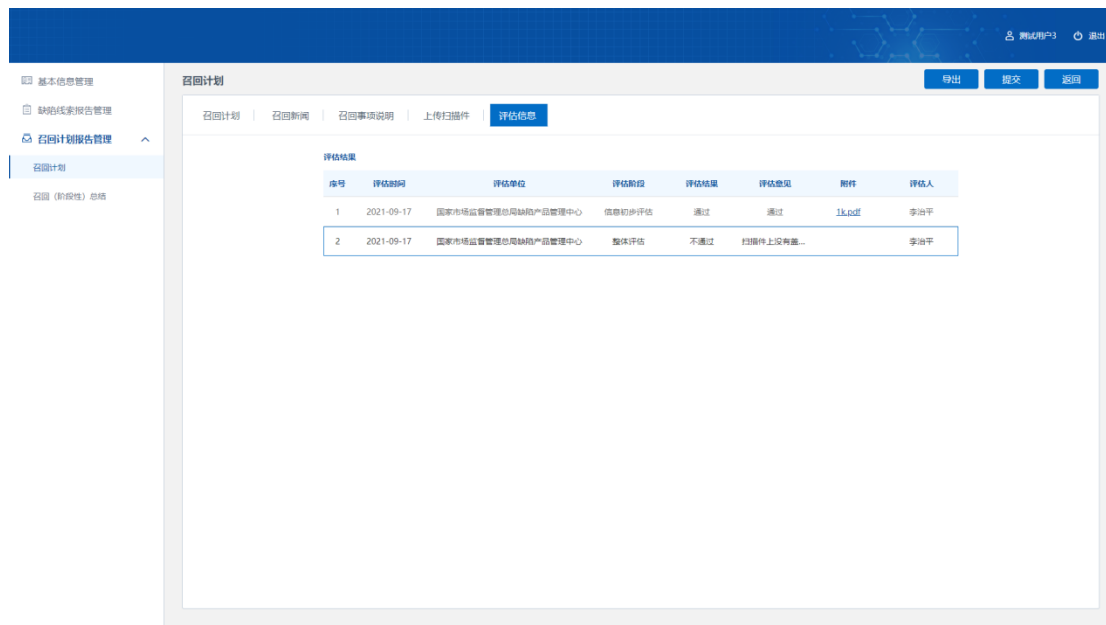


图 4.9 召回计划评估信息

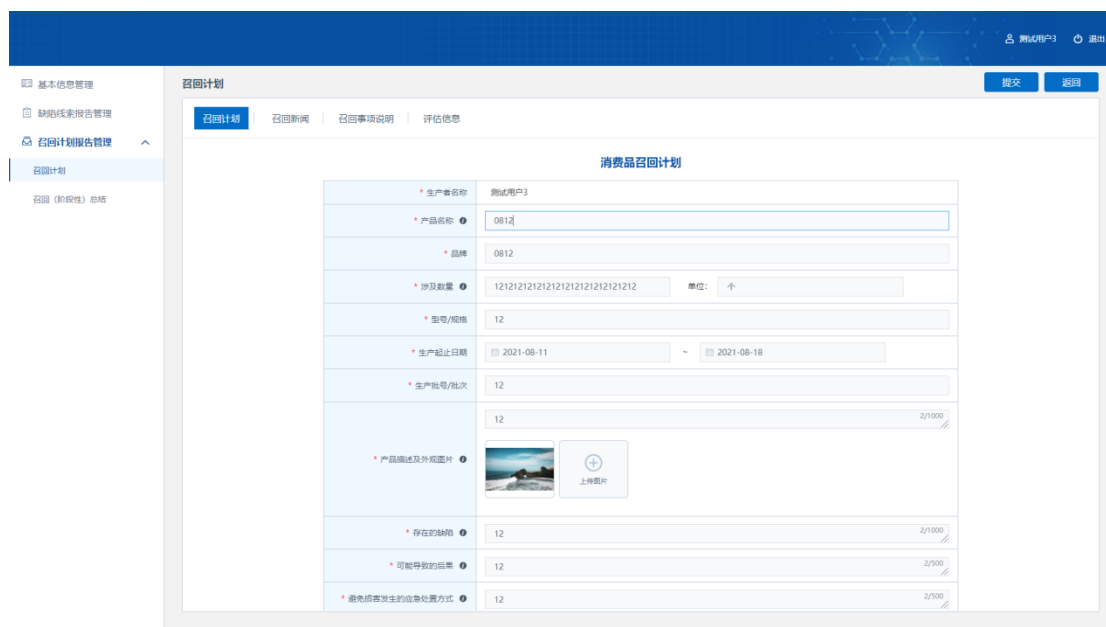


图 4.10 召回计划-编辑信息

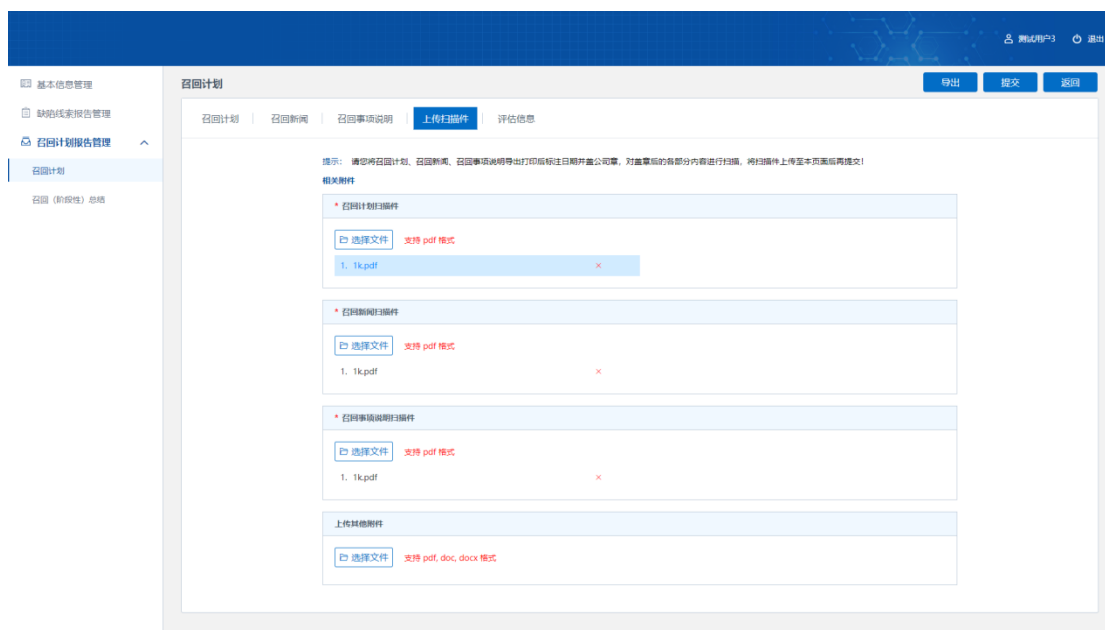


图 4.1 召回计划-编辑扫描件

4.1.7 删除

对于暂存未提交过的数据可以删除，点击列表操作中的【删除】按钮，确定删除。

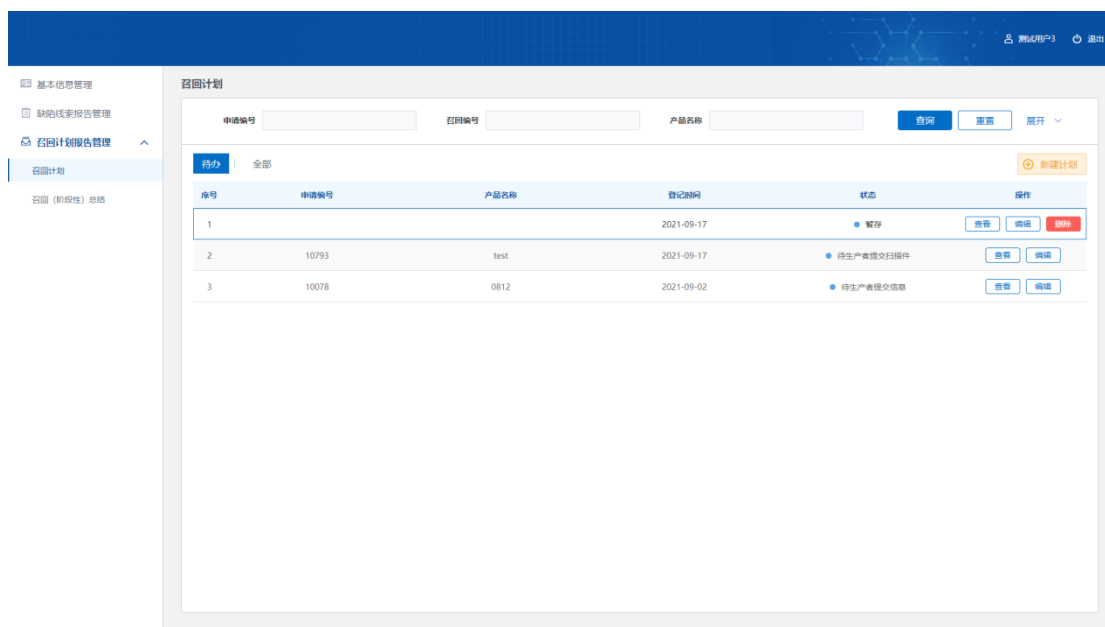


图 4.2 召回计划-删除暂存数据

4.1.8 查询、翻页

填写查询条件，点击【查询】按钮，列表将展示查询结果；点击【重置】将清空查询条件；点击【展开/收起】将展示/隐藏更多查询项。

超过当页展示条数可翻页，点击【上下页】/【页码】、输入页数可跳转。

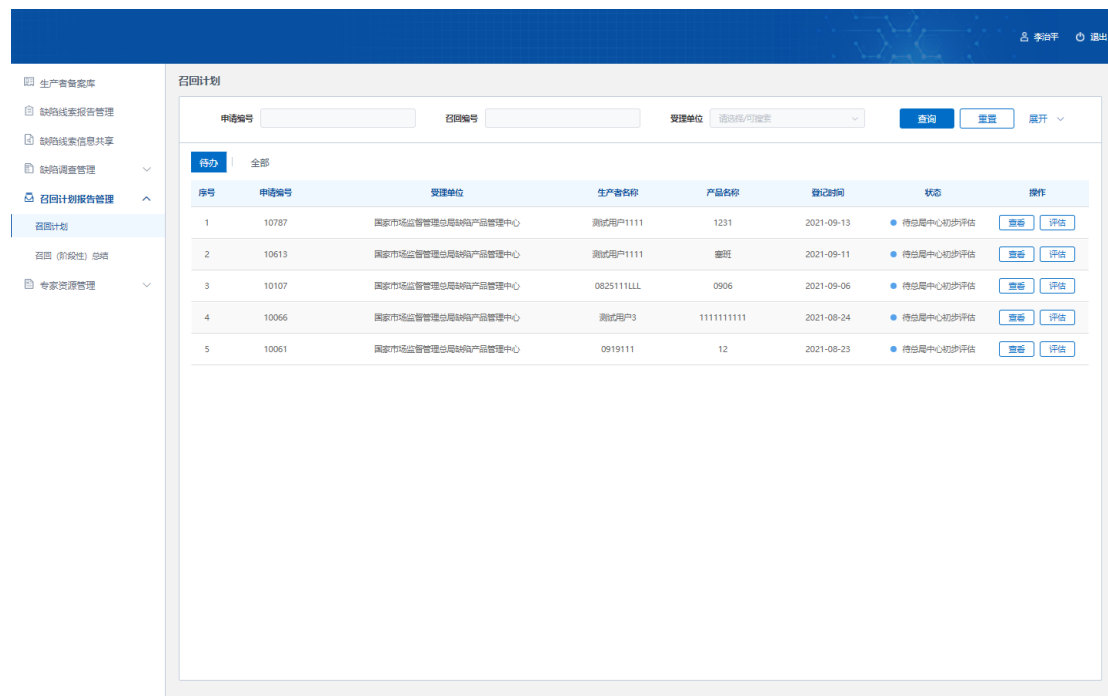


图 4.13 召回计划-查询列表

4.1.9 待办/全部列表切换

点击查询列表左上方【待办】/【全部】数据则展示对应数据，待办列表中数据为待生产者编辑提交的数据，请尽快办理。办理后的数据可在全部数据列表中查询查看。

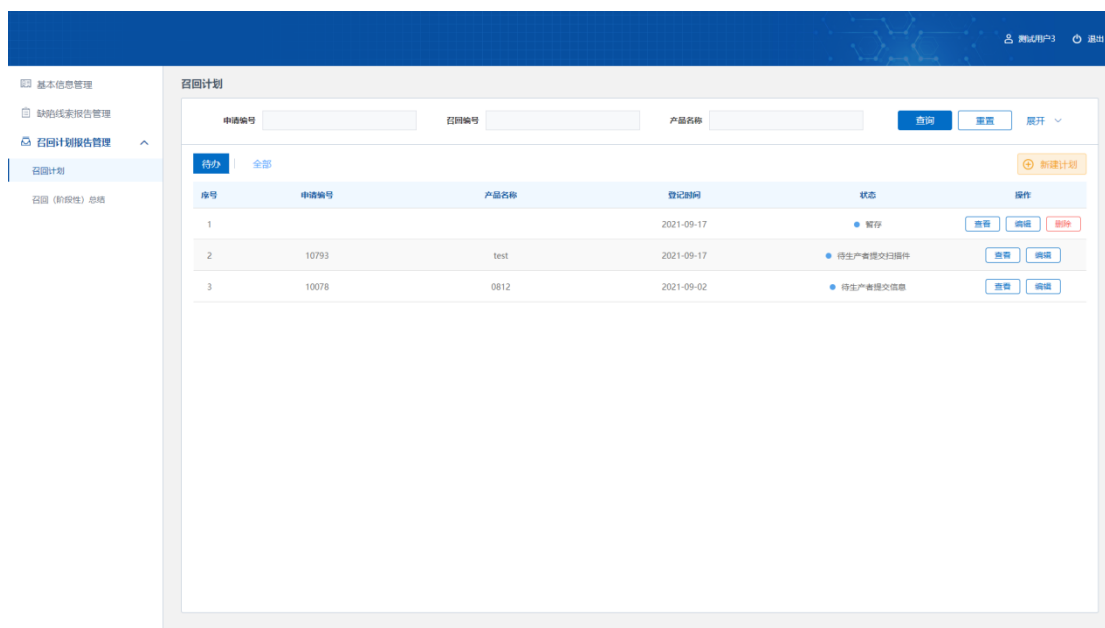


图 4.14 召回计划-待办/全部列表筛选

4.1.10 查看

点击列表操作中【查看】按钮，将进入召回计划详情页面，可查看详细信息。

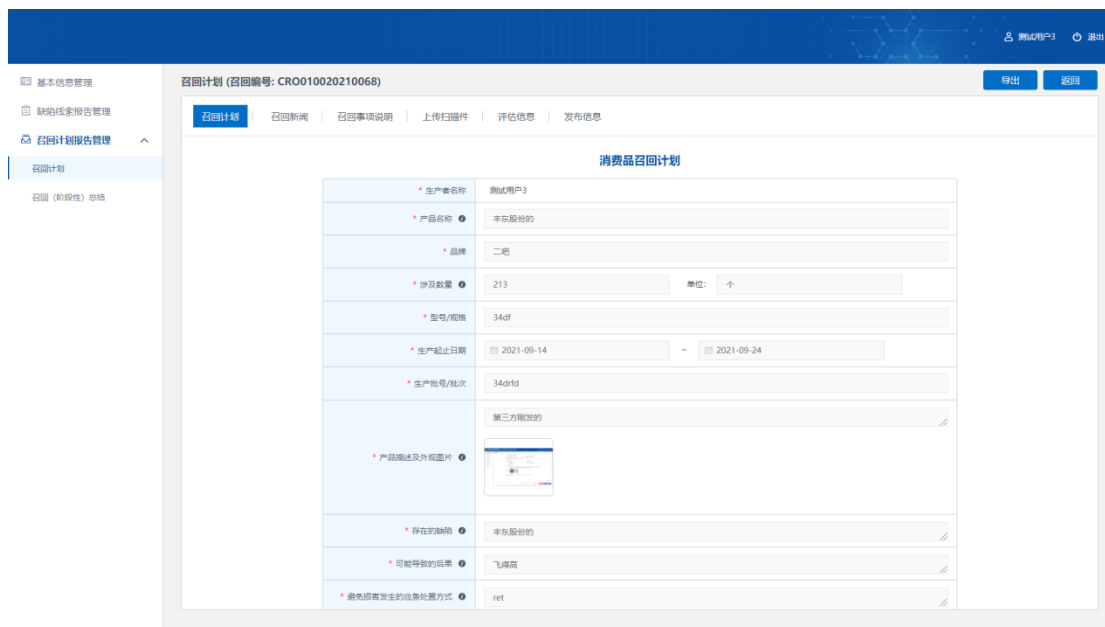


图 4.15 召回计划-详情查看

4.2 召回（阶段性）总结

召回（阶段性）总结流程概述：共两次提交：第一次提交表单信息待受理单位形式评估，形式评估通过后，第二次提交盖章扫描件待受理单位确认，确认完成后流程结束。若某次评估不通过则需修改编辑后再次提交。

召回（阶段性）总结说明：在召回计划发布登记之后，按发布日期起之后的每 90 天需要提交一个召回(阶段性)总结。召回阶段性总结最多提交 3 个、最少提交 0 个，召回总结（召回实施完成即可提交）只需提交 1 个。召回总结通过后即召回结束。

菜单路径：【召回计划报告管理】-【召回（阶段性）总结】

4.2.1 新建并提交

点击左侧菜单召回计划报告管理-召回（阶段性）总结，点击页面右侧【召回阶段性总结】/【召回总结】按钮，打开填写页面。

填写本页表单信息后点击右上角【提交】按钮将提交至受理单位（与召回计划相同）进行信息评估。可点击【返回】

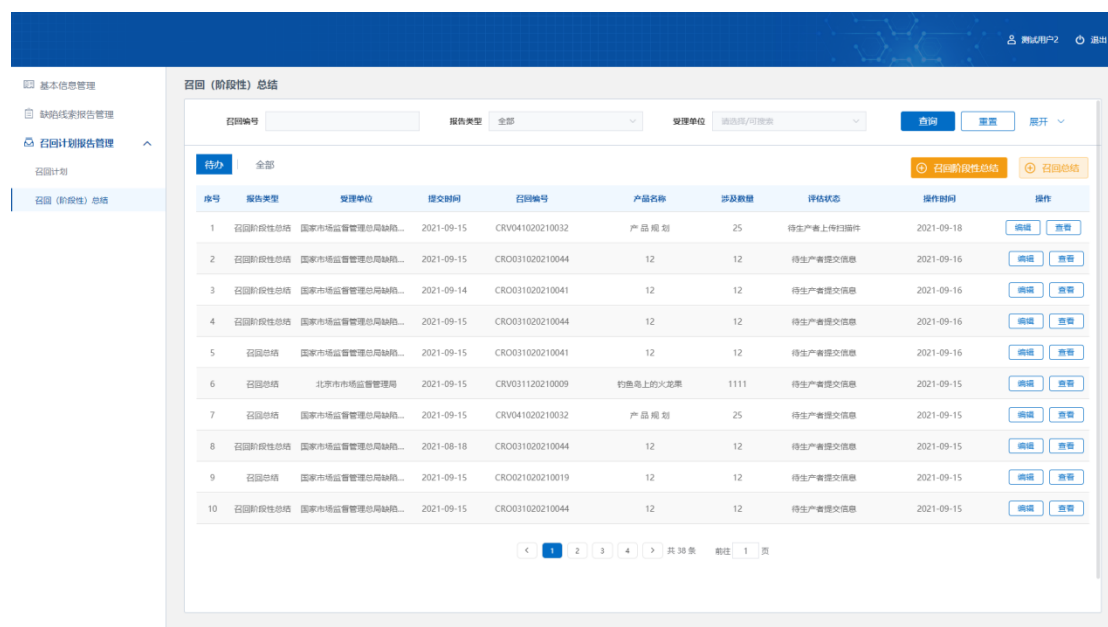


图 4.16 召回（阶段性）总结-新建

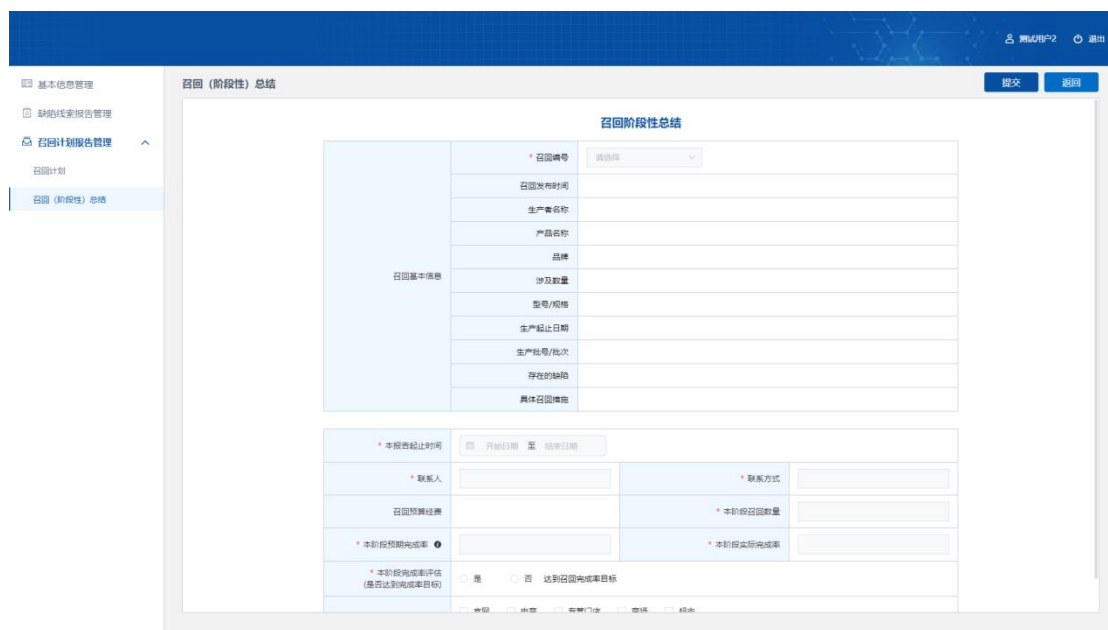


图 4.3 召回（阶段性）总结-填写提交

4.2.2 导出

对形式评估通过的召回（阶段性）总结表单可以导出 PDF，点击详情页面，右上角【导出】按钮导出到本地。



图 4.18 召回（阶段性）总结-导出

4.2.3 上传扫描件

待上传扫描件的召回（阶段性）总结将出现在待办列表中，状态为待生产者上传扫描件，点击操作中的【编辑】按钮，进入详情页。

请先导出 PDF 文件打印并盖公司章，点击【选择文件】按钮上传扫描件后点击【提交】按钮，则提交扫描件至受理单位进行确认。

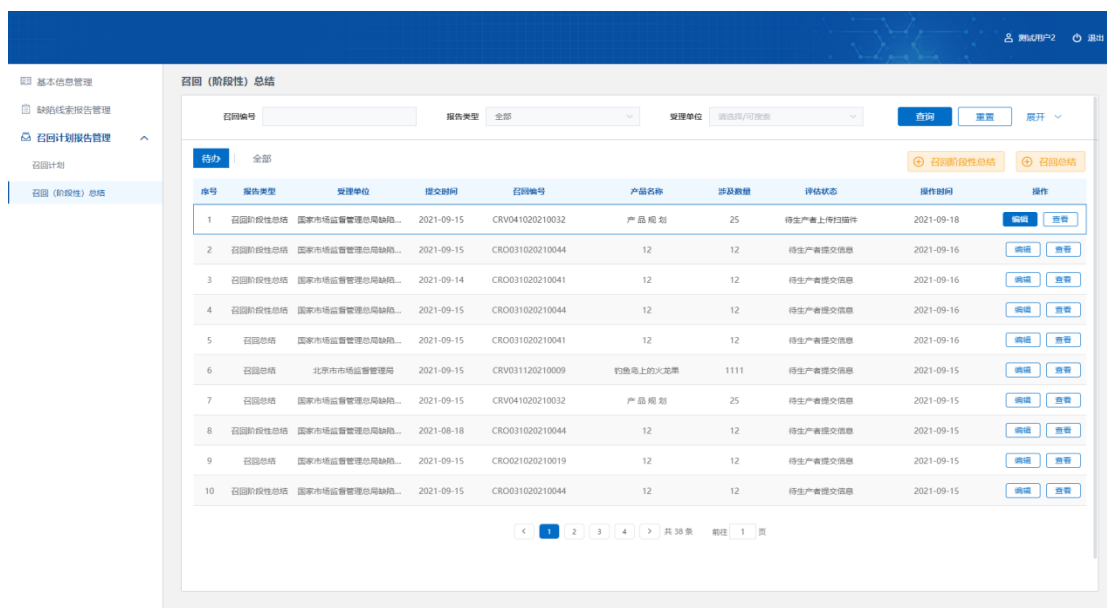


图 4.19 召回（阶段性）总结-待生产者提交扫描件



图 4.4 召回（阶段性）总结-提交扫描件

4.2.4 编辑修改

形式评估/扫描件确认不通过的信息将退回到待办列表中。状态为待生产者提交信息的需要编辑修改表单信息，状态为待生产者上传扫描件的需要编辑重新上传扫描件。

点击列表操作中的【编辑】按钮进入详情页面，页面底部显示【评估结果】内容可查看评估意见，对于内容过多显示不全的信息将鼠标移动到省略号上即可查看完整内容，根据评估意见说明进行修改编辑，再次提交。可点击【返回】。

召回（阶段性）总结

提交 返回

召回措施是否有效

是 否 出现新的市场的投诉。如有，投诉 123 起

是 否 出现新增缺陷。如有，请描述 123 3/300

未达到预期完成率的原因 (可建造)

消费者未能获知召回信息。

消费者联系不上。

消费者召回意愿不强。

产品已经报废。

召回措施对消费者不太便捷。

召回等待时间太长。 具体等待时间 123

消费者认为召回措施解决不了问题。

召回存在附加条件。 附加条件 123 3/300

其它原因 123 3/300

本阶段召回措施有效性评估

权重满问C 5/500

下一步计划采取的措施

C满问满问 5/500

注：完成率=完成召回消费品数量/涉及消费品数量。
召回编号是生产者在国家缺陷消费品召回非自管理信息平台 (https://xfp.dpac.org.cn) 注册、报备后，系统将自动生成。

评估结果

序号	评估时间	评估单位	评估阶段	评估结果	评估意见	附件	评估人
1	2021-08-03	国家市场监督管理总局...	确认扫描件	通过			李治平
2	2021-08-03	国家市场监督管理总局...	形式评估	不通过			李治平

图 4.21 召回（阶段性）总结-评估信息

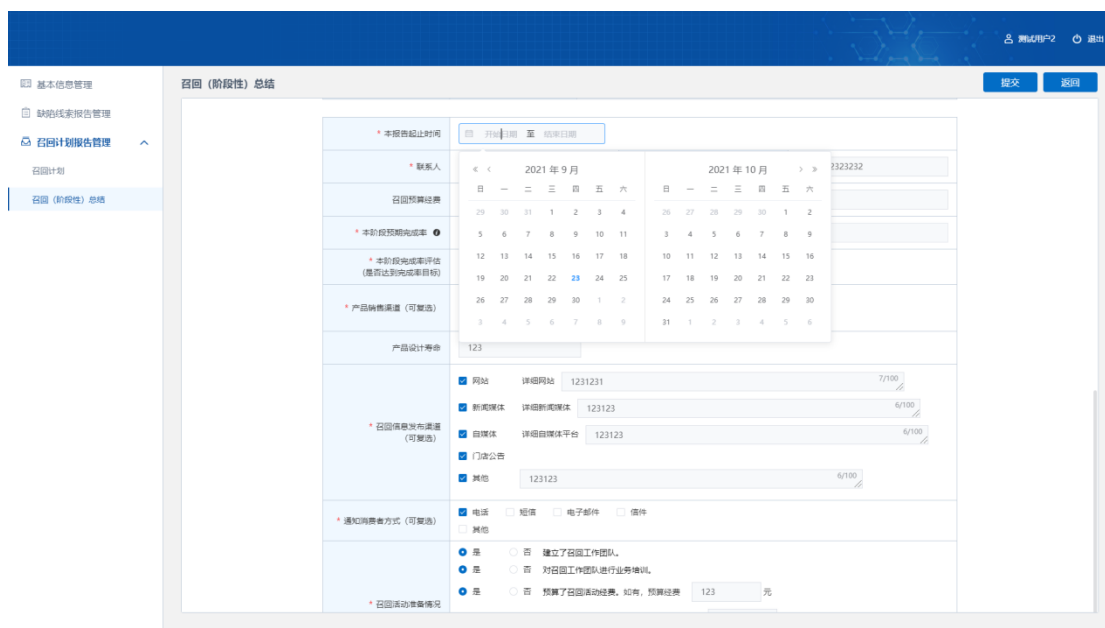


图 4.5 编辑信息

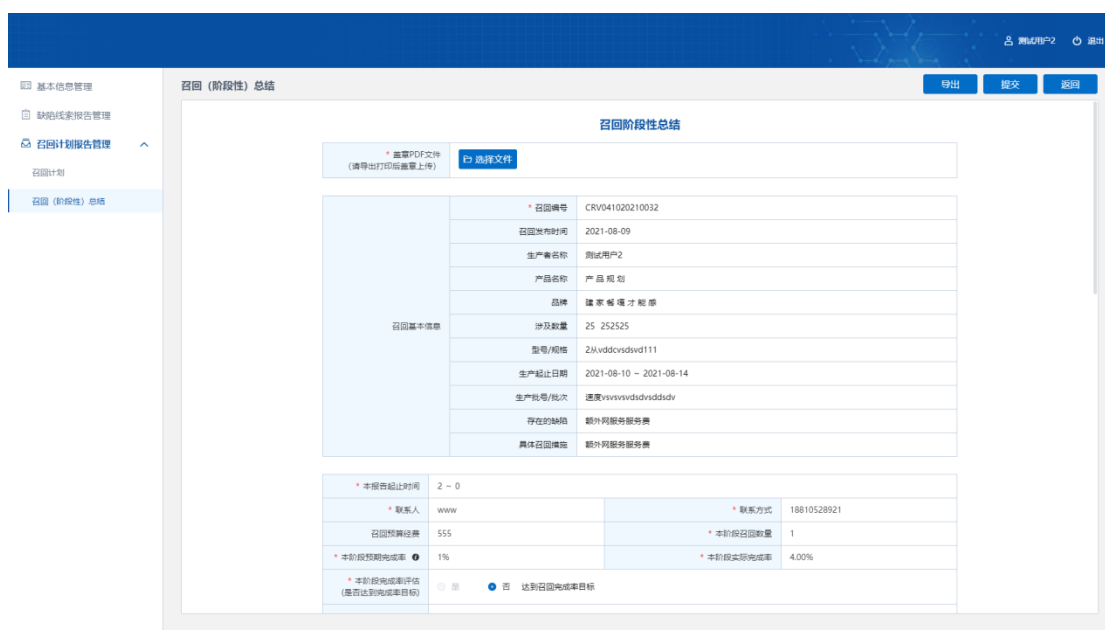


图 4.6 编辑扫描件

4.2.5 查询、翻页

填写查询条件，点击【查询】按钮，列表将展示查询结果；点击【重置】将清空查询条件；点击【展开/收起】将展示/隐藏更多查询项。

超过当页展示条数可翻页，点击【上下页】/【页码】、输入页数可跳转。

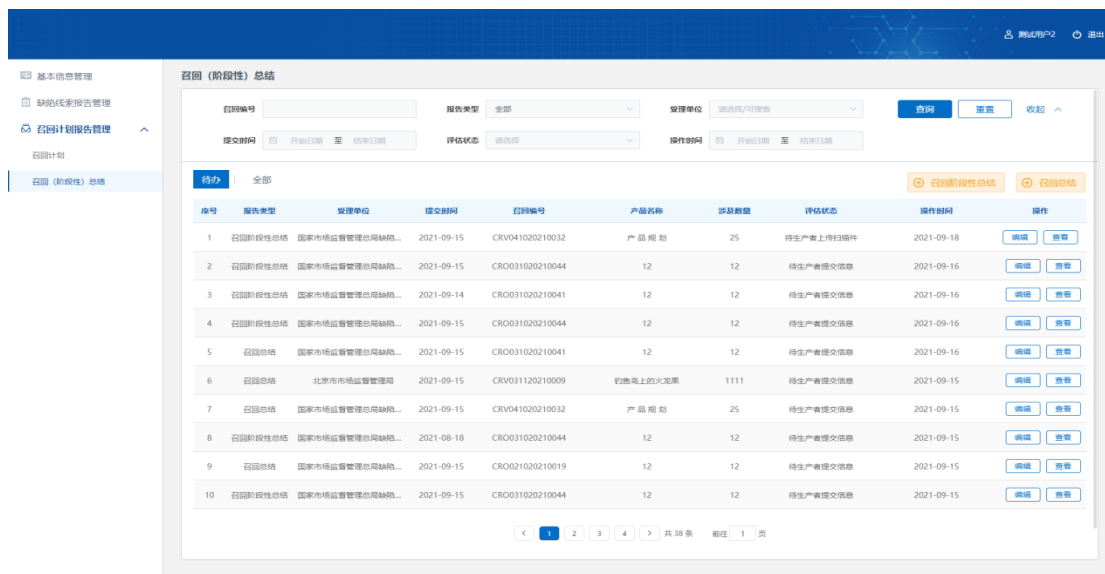


图 4.7 召回（阶段性）总结-查询列表

4.2.6 待办/全部列表切换

点击查询列表左上方【待办】/【全部】数据则展示对应数据，待办列表中数据为待生产者编辑提交的数据，请尽快办理。办理后的数据可在全部数据列表中查询查看。

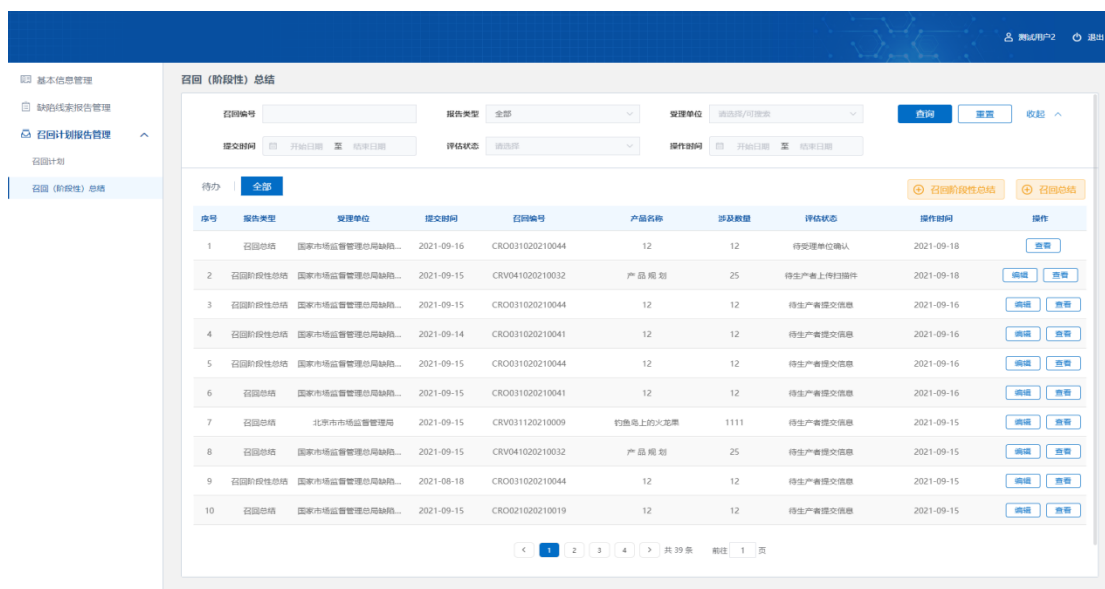


图 4.8 召回（阶段性）总结-待办/全部列表筛选

4.2.7 查看

点击列表操作中【查看】按钮，将进入召回（阶段性）总结-详情页面，可查看详细信息：扫描件、表单详情与评估结果。可点击【返回】。

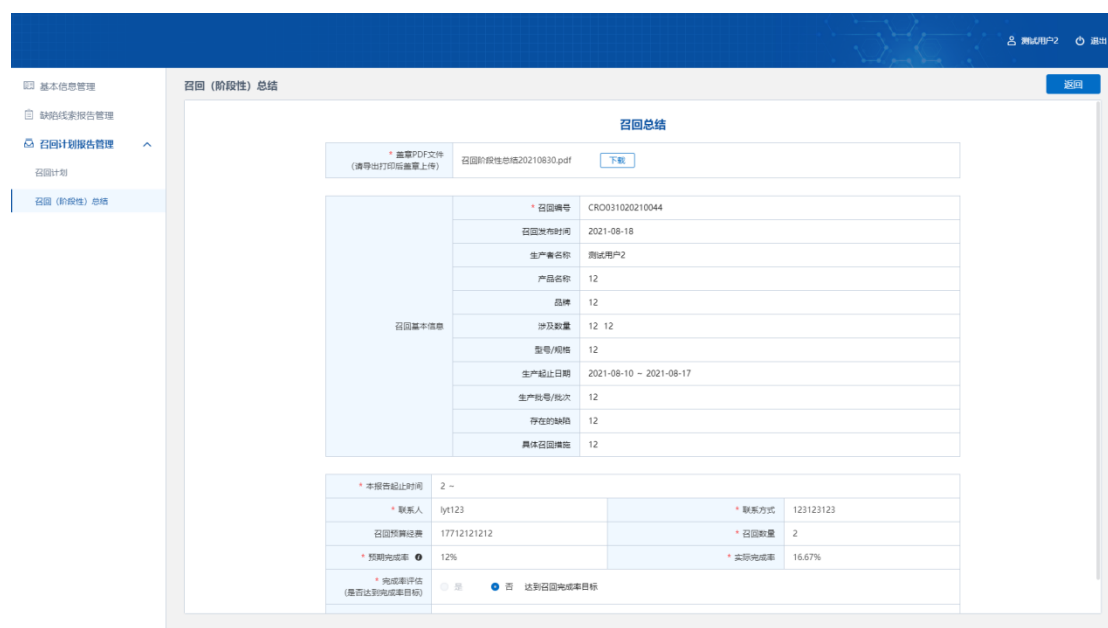


图 4.9 召回计划详情查看

第5章 常见问题

1、注册后怎么无法登录？

答：注册后需要业务人员审核，审核通过后将发送账号密码至手机/邮箱。

2、个人信息修改后怎么没变？

答：需要先修改内容后再点击申请修改按钮。并且修改提交申请后需要业务人员审核，审核通过后下次登陆将更新为最新信息。

3、召回计划/召回（阶段性）总结为什么提交后又变成待办？

答：当审核不通过时会退回到待办中，需要编辑修改后提交。且都需要提交两次，第一次为表单信息、第二次为扫描件。