



# 公开文件

(产品认证适用)

编 制：赵彩青

审 核：单欣

批 准：孙佳林

版 本：A/0

发布日期：2022年12月23日

实施日期：2022年12月26日

## 目 录

1. 简介 .....	1
2. 公正性及保密声明 .....	2
3. 开展的产品认证业务 .....	2
3.1 自愿性产品认证类 .....	2
4. 产品认证方案 .....	3
4.1 品质中药产品认证方案 .....	3
5. 认证的授予、拒绝、保持和终止、缩小、暂停/恢复和撤销 .....	6
5.1 认证的授予 .....	6
5.2 认证的拒绝 .....	6
5.4 认证终止、缩小、暂停与恢复 .....	7
5.5 认证资格的撤销 .....	8
6. 认证证书、认证标志的使用和认证资格的引用 .....	9
6.1 认证证书及使用 .....	9
6.2 认证标志的申领 .....	9
6.3 认证标志的使用 .....	10
7. 认证收费说明 .....	11
7.1 QAC 的认证费用报价 .....	11
7.2 费用支付 .....	11
8. 财务支持说明 .....	12
9. 申请组织、获证组织的权利和义务 .....	12
9.1 权利 .....	12
9.2 义务 .....	12
10. QAC 的权利和义务 .....	13
10.1 权利 .....	13
10.2 义务 .....	13
11. 申诉、投诉和争议的处理 .....	14
12. 联系方式 .....	15

## 1. 简介

中质协质量保证中心（Quality Assurance Centre of China Association for Quality，以下简称 QAC），1993 年 5 月由国务院国有资产监督管理委员会主管的中国质量协会创办，是经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准（认证机构批准号：CNCA-R-2002-006），中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可（认可注册号：CNAS-C006-M），在国家工商行政管理部门注册登记，具有独立法律地位的第三方认证机构，也是国际认可论坛多边承认协议（IAF/MLA）认可的综合性认证机构。

QAC 是国内首批开展质量管理体系（含工程建设施工企业质量管理体系）认证的机构之一，近 30 年来，随着认证领域的蓬勃发展，为不断适应市场、客户的各种需求，中心拓展了环境管理体系、职业健康安全管理体系、食品安全管理体系、危害分析与关键点（HACCP）体系、能源管理体系以及资产管理体系，服务认证、产品认证等各类业务。

QAC 总部位于北京，下设产品认证事业部、绿色低碳事业部、市场部、客户服务部、技术研发部、审核管理部、合规审定部、综合管理部、人力资源部、财务部，负责办理各项认证相关业务。

QAC 在全国范围内下设 20 家分支机构，业务网络覆盖全国。其中在大连、武汉、福州、成都、杭州、青岛、石家庄设有 7 家审核分中心；在安徽、重庆、内蒙古、河南、云南、陕西、湖南、新疆、吉林、甘青宁（兰州）、江西、江苏、广西设有 13 家办事处。

QAC 依托中国质量协会几十年的质量管理经验并结合自身近 30 年的丰富审核实践，携千余名专兼职审核员，在医药、农业、食品、建筑、石油、化工、采掘、机械、电子、汽车、运输、金融、教育等 30 多个行业内，为众多知名组织颁发认证证书，当前认证业务范围涉及：质量管理体系（工程建设施工 50430、国军标）、环境管理体系、职业健康安全管理体系、能源管理体系、食品安全管理体系、危害分析与关键控制点（HACCP）、信息安全管理体系、信息技术服务管理体系、业务连续性管理体系、资产管理体系、诚信管理体系、社会责任管理体系、合规管理体系、创新管理体系等管理体系；服务认证；近年来，随着中心研发的不断深入，接连申报或自主开发了品质中药产品认证、ESG 管理体系认证、建筑信息数字化管理（BIM）等认证业务；同时承接政府购买服务项目。至今已成为国内认证业务覆盖范围最广、在帮助组织提升管理绩效水平方面能力卓越的认证机构之一。

## 2. 公正性及保密声明

QAC 是经国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准、中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可，并在国家工商管理部门注册登记，具有独立法律地位的第三方认证机构。在经济上独立核算，自负盈亏，全部收费来源于认证工作和相关培训业务收入，不接受申请方/获证方任何形式的经济赞助和馈赠，不受任何有可能影响认证结论的商业、财务和其他方面的压力。

QAC 承诺：QAC 及所属分中心和办事处均不得以任何形式从事、参与影响产品认证公正性的产品设计、制造、安装、分销、维护及认证方案要求评价的管理体系的内部审核或其他相关咨询服务；不与咨询机构建立组织上的合作关系，不将检查外包给咨询机构；也不投资、开发与获证方产品直接相关的业务；不从事任何有损 QAC 认证公正性的活动。

QAC 接收所有申请方的认证申请，向符合受理条件的申请方提供认证服务。不附加不正当的财务或其他条件，也不以申请获证组织的规模、财务状况的好坏、体系运行的状况以及获证组织的供方数量作为申请和认证的限制条件。

QAC 与申请方、获证方签署具有法律效力的协议，明确负有保密责任。QAC 全体员工及承担 QAC 外包过程的机构及其管理下人员，对认证过程涉及的有关特定产品或申请方、获证方的信息，在没有征得对方同意的情况下，不得透露给第三方。当法律要求将信息提供给第三方时，QAC 应将法律所要求提供的信息通知申请方或获证方。从申请方、获证方以外其他来源（如监管机构、投诉者）获得的关于申请方、获证方的信息也遵守保密承诺。

## 3. 开展的产品认证业务

### 3.1 自愿性产品认证类

- 1) PV01 农林（牧）渔，中药类：
  - 品质中药
- 2) PV03 加工食品、饮料和烟草。

## 4. 产品认证方案

### 4.1 品质中药产品认证方案

#### 4.1.1 申请

##### 4.1.1.1 申请条件

凡具备以下条件的组织都可以向 QAC 申请品质中药产品认证：

- 1) 取得国家工商行政管理部门或有关机构注册登记的法人资格；
- 2) 已取得相关法规规定的行政许可（适用时）；
- 3) 生产、初加工、经营的产品符合中华人民共和国相关法律、法规、安全卫生标准有关规范的要求；
- 4) 已按认证依据要求，建立和实施了文件化的管理体系，体系有效运行至少 3 个月以上；
- 5) 申请认证的产品种类在认证目录内；
- 6) 申请方未列入国家信用信息严重失信主体相关名录。
- 7) 同意遵守认证要求，包括符合标准的承诺，并提供评价所需的任何信息。包括为进行检查、监督和解决投诉而审查文件、进入所有区域、提供记录和访问人员。

##### 4.1.1.2 申请程序

符合本文件 4.1.1.1 的申请方需向 QAC 提交以下文件：

- 品质中药产品认证申请书及附件资料；
- 合法经营资质文件的复印件；
- 申请方及其生产经营的基本情况；
- 申请方名称、地址、联系方式；申请方不直接从事品质中药材生产加工的，应同时提交与直接从事品质中药材的生产加工者签订的书面合同的复印件及具体从事品质中药材生产加工者的名称、地址、联系方式；
- 生产经营场所概况；
- 申请认证的产品名称、品种、规格、生产场所等；
- 种植情况及采收加工说明材料；
- 申请和获得其他认证的情况；
- 产地（基地）场所范围描述；
- 管理手册和技术规程；

- 本年度品质中药材生产经营计划，上一年度品质中药材销售量与销售额（适用时）等；
- 承诺守法诚信，接受中心、认证监管等行政执法部门的监督和检查，保证提供材料真实、执行品质中药材标准和品质中药材认证实施规则相关要求的声明；
- 有关专业技术和管理人员的资质证明材料等；
- 其他需要的资料。

QAC 收到申请方提交的申请资料后，向申请方提供有关公开文件，并在 10 日内完成申请材料的评审，需要申请方补充资料的时间不计算在内。评审结果为同意受理的，QAC 工作人员将与申请方签订“产品认证合同”。不予受理的，QAC 书面通知认证委托人，并告知理由。

QAC 为了确保申请方能正确理解和执行标准要求，可帮助认证委托人及直接进行品质中药材生产、初加工、经营者进行技术标准培训。

#### 4.1.2 现场检查和产品检测

QAC 根据认证委托人的基本情况、产品类别等相关信息，组成检查组，确定检查时间等，完成现场检查策划。

QAC 向申请方发出《检查通知书》，告知申请方检查的相关信息，取得申请方对检查组成员的确认，一般不接受申请方指定检查员。

检查组长对申请方提交的文件资料进行文件评审，文件评审通过，或者存在的问题不影响现场检查的安排可以在现场检查中看到纠正结果的，按照计划实施现场检查。如果文件评审结论不通过或需补充资料验证的，需要提交纠正后的文件，得到肯定的评审结果后实施现场检查。

现场检查时间一般安排在申请认证产品的生产、初加工的高风险阶段。因生产季等原因，初次现场检查不能覆盖所有申请认证产品的，应在认证证书有效期一年监督检查之前实施现场补充检查。

现场检查过程至少包括：

- 生产涉及场所的检查和评估；
- 对生产涉及人员的访谈；

- 生产涉及资料的检查；
- 评价追溯体系；
- 当标准或 QAC 的要求发生变化时，验证变化的要求是否受检查方已得知并有效实施；
- 评估内部检查和持续改进的情况；
- 根据 QAC 抽样检测方案采集样品并检测；
- 验证标准和 QAC 的认证要求的变化能够有效执行；
- 适用时，对上一年度 QAC 提出的整改要求执行情况进行的检查；
- 适用时，对认证证书和认证标志的使用情况的检查；
- 受检查方处理申投诉情况的检查。

现场检查过程中发现关键点无法根据现场证据做出判断或无法实施抽样的，需补充现场检查或抽样。

#### 4.1.3 认证批准

申请方/生产者符合下列条件之一，予以批准认证：

- (1) 认证产品的生产及初加工活动、管理体系及其他检查证据符合认证要求；
- (2) 认证产品的生产初加工活动、管理体系及其他检查证据虽不完全符合本规则和认证依据标准的要求，但申请方已经在规定的期限内完成了不符合项纠正或（和）纠正措施，并通过 QAC 验证。

申请方/生产者的生产活动存在以下情况之一，不予批准认证

- (1) 提供虚假信息，不诚信的；
- (2) 未建立管理体系或建立的管理体系未有效实施的；
- (3) 列入国家信用信息严重失信主体相关名录；
- (4) 生产初加工过程使用了禁用物质或者受到禁用物质污染的；
- (5) 产品检测不合格；
- (6) 申请认证的产品质量不符合国家相关法规和（或）标准强制要求；
- (7) 存在认证现场检查场所外进行再次初加工、分装、分割情况的（现场检查时发现）；
- (8) 一年内出现重大产品质量安全问题或因产品质量安全问题被撤销品质中药材认证证书的；
- (9) 未在规定时间内完成不符合项纠正或者（和）纠正措施，或者提交的纠正或者（和）纠正措施未满足认证要求的；
- (10) 经检测产品不符合要求
- (11) 经监（检）测产地环境受到污染的；

(12) 其它不符合本规则和（或）品质中药材标准要求，且无法纠正的。

## 5. 认证的授予、拒绝、保持和终止、缩小、暂停/恢复和撤销

### 5.1 认证的授予

QAC 的认证决定人员按照认证方案和相关程序文件的规定，对认证项目做出是否同意认证注册的审议意见；QAC 负责人根据审议意见签发认证证书。

### 5.2 认证的拒绝

当 QAC 合同评审的结论为拒绝接受认证申请时，应告知客户拒绝的原因。QAC 认证决定的结论为不通过认证时，应告知客户不通过的原因。

### 5.3 认证的保持

QAC 除了根据相关程序文件的规定，定期对获证组织进行监督审核和再认证，以确认其认证范围内的产品是否持续满足认证要求，还将通过以下方式随时了解获证组织满足要求的情况：

- (1) 获证组织在保持认证资格期间，发生以下重大变更时及时向 QAC 通报，包括：
  - 组织名称、法人代表、联系人、联系电话、传真、通讯地址等变更，生产经营或服务场所变更；
  - 认证范围内产品、产品工艺发生变化时；
  - 管理文件换版时（含认证范围变更、扩大、缩小）；
  - 生产的产品或服务被执法监督部门认定不符合法定要求（如产品抽检）；
  - 企业的法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；
  - 取得的行政许可资格或其他资质证书变更或失效；
  - 资产重组、停产、转产；
  - 生产/服务管理过程/体系的重大变更；
  - 顾客重大投诉或产品质量问题；
  - 适用的法律法规要求的变更；
  - 企业周围发生的重大动植物疫情的信息、不合格品撤回及处理的信息；
  - 其他重要信息。



当申请方或获证方所提出的变更情况可能对认证范围产品持续满足要求产生影响时，QAC 将对变更情况进行评审，必要时，要求申请方或获证方提供相关文件和资料，并通过现场检查后方可发放或更换认证证书及标志。

(2) 从检查人员、其他相关部门、分 QAC 或办事处的信息通报以及新闻媒体等渠道，关注获证组织认证范围内产品持续满足要求情况。如果发现获证组织的产品可能发生异常，应立即通报 QAC，以确定对获证组织实施调查或特殊检查。

(3) QAC 受理获证组织的顾客对其产品的投诉，并根据投诉内容的严重程度，决定是否需要派员调查，确认其能否继续保持认证资格。

(4) QAC 所有工作人员及聘任的专、兼职检查员，均有责任向 QAC 反映有关获证组织产品符合情况和认证证书及标志使用中存在的问题。

#### 5.4 认证终止、缩小、暂停与恢复

应申请方要求或者在检查过程中、监督或者其他情况下，发现并证实申请方或受检查方已经不能满足认证要求，QAC 将及时做出终止检查的决定。如果发现并证实申请方或受检查方部分产品不能满足认证要求，则 QAC 将做出缩小认证范围的决定。

获证组织在出现下列情况之一时，QAC 将及时暂停其认证资格：

(1) 获证组织认证范围内的认证产品持续或严重不满足认证要求，尚不需立即撤销认证证书的；

(2) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；

(3) 获证组织认证范围内产品被媒体负面曝光、监管部门认定为不合格通报后未 及时分析原因采取有效的纠正措施的；

(4) 被有关执法监督部门责令停业整顿，尚不需立即撤销认证证书的；

(5) 与获证组织认证范围内产品有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效的；

(6) 获证组织未按照要求使用认证证书或认证标志，尚不需立即撤销认证证书的；

(7) 获证组织主动请求暂停其认证资格（需获证组织提交书面申请）；

(8) 其他应当暂停认证证书的情况。

暂停期一般不超过 3 个月。

在暂停期间，获证组织的产品认证证书暂时无效，暂停期间获证组织不得以任何方式使

用认证证书、认证标志或引用认证信息。终止认证的获证组织将不得使用认证证书、认证表示或引用认证信息。缩小认证范围的获证组织，其证书和标志信息相应缩小，不得再使用缩小前的认证证书、认证标志或引用原认证范围的信息。

获证组织认证证书被暂停后，QAC 将通过相关媒介（QAC 网站、国家认证认可业务信息统一查询平台 <http://cx.cnca.cn>）对外公示，确保社会及时了解获证组织的有关信息。

暂停期内当获证组织消除了导致资格暂停的原因并经 QAC 验证符合后，QAC 将书面通知予以恢复。

暂停期结束时，QAC 根据获证组织的具体情况，按照相关程序文件的规定决定恢复或撤销获证组织的认证资格。

## 5.5 认证资格的撤销

获证组织在出现下列情况之一时，QAC 将撤销其认证资格：

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- (2) 被列入国家信用信息严重失信主体的，如出现影响到认证结果的失信行为；
- (3) 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查/国家产品质量监督抽查的，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的；
- (4) 出现重大质量/安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成；
- (5) 有其他严重违法法规行为的；
- (6) 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的；
- (7) 获证组织认证范围内产品严重不满足认证要求的；
- (8) 未按相关规定正确使用认证证书、认证标志以及引用认证信息，造成严重影响或后果，或者 QAC 已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的；
- (9) 获证组织主动请求撤销其认证资格（需获证组织提交书面申请）；
- (10) 其他应当撤销认证证书的。

获证组织认证资格被撤销后，QAC 将通过相关媒介对外公示（QAC 网站、国家认证认可业务信息统一查询平台 <http://cx.cnca.cn>），确保社会及时了解获证组织的有关信息，同时获证组织应立即停止使用证书和认证标志，以及所有引用认证资格的宣传。

## 6. 认证证书、认证标志的使用和认证资格的引用

### 6.1 认证证书及使用

QAC 向通过认证的客户颁发认证证书，认证证书包含以下信息：

- (1) 委托人的名称和地址；
- (2) 证书生效日期、有效期、首次颁证日期；
- (3) 产品名称、型号、规格、商标、生产场所等相关的认证范围，适用时，包括每个场所相应的认证范围；
- (4) 证书编号；
- (5) 认证依据的标准、技术要求；
- (6) 认证模式；
- (7) QAC 的名称、地址和认证标志；
- (8) 其他需要说明的内容。

客户通过认证后，QAC 会及时将客户的认证状态和证书具体信息上传至认证认可行业主管部门网站和 QAC 网站。

获证组织仅可在证书有效期内使用认证证书。变更后的原证书、到期失效证书、被暂停、撤销的认证证书应退回 QAC。在暂停期间，获证组织的管理体系认证证书暂时无效，暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

### 6.2 认证标志的申领

获证组织申请购买产品标志前，应向 QAC 产品认证事业部提出申请。申请内容包括：商品名称、产品规格、产品包装规格、与认证证书描述一致的认证产品的实际产地、本次申请购买标志数量及规格、标志施加方式等，并填写《产品认证标志申请书》，经 QAC 评审通过后获得相应认证标志。

获证组织可以将产品认证标志、QAC 名称或“金钥匙”标志和查询网站(caq.com.cn)印制在产品最小销售包装上。

### 6.3 认证标志的使用

QAC 认证机构标志为“金钥匙”。该标志是经国家商标注册，由 QAC 持有并发布的专用标志。QAC 开展的品质中药产品认证标志是由 QAC 持有并发布的品质中药产品认证专用标志。

(1) 获证方不得将认证标志用于实验室检测、校准或检验的报告或证书，认证标志不准以任何方式转让、出售、转送、借用或冒用。

(2) 获证方在认证证书有效期内，可以在产品包装上或附带信息中声明其认证范围内的产品通过 QAC 认证。此处所述产品包装是指可从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏的包装。此处所述附带信息是指可分开获得或易于分离的信息，但产品型号标签或铭牌被视为产品的一部分，不属于附带信息。

(3) 获证方在产品包装上或附带信息中声明其产品通过 QAC 认证时，声明中应包含以下三方面信息：获证方的标识（例如品牌或名称）；产品认证的标志；颁发证书的认证机构（QAC）。举例说明如下：……公司的人参获得 QAC 品质中药认证后，可以在其获得认证的人参产品及包装上使用品质中药的认证标志和 QAC 标志。

(4) 获证方在认证标志的使用和认证资格的引用过程中应承诺遵守以下规定：

- a) 在传播媒介（如互联网、宣传册或广告）或其他文件中引用认证状态时，应符合 QAC 的要求和本公开文件的要求；
- b) 不做出或不允许有关于其认证资格的误导性说明；
- c) 不以或不允许以误导性方式使用认证文件或其任何部分；
- d) 在认证被撤销时，按照认证机构的指令立即停止使用所有引用认证资格的广告材料；
- e) 在认证范围被缩小时，修改所有的广告材料，使用时改版所有涉及的产品包装；
- f) 不利用或不允许用产品认证标志误导公众认为其服务、管理体系通过认证；
- g) 不得暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所；
- h) 在使用认证资格时，不得使 QAC 和（或）认证制度声誉受损，失去公众信任。

当发现获证方违反上述规定时，QAC 将根据事实及问题的性质对获证方采取以下措施，由此造成的后果由获证方承担：

- (1) 通知获证方立即纠正或采取纠正措施；
- (2) 暂停、撤销获证方的认证证书；

- (3) 公告获证方违规行为；
- (4) 采取必要的法律措施。

## 7. 认证收费说明

### 7.1 QAC 的认证费用报价

(1) 认证费用构成内容如下：

- a) 管理费（立项、评审、上报、客户信息维护等）；
- b) 检查组现场检查评审费；
- c) 注册费；
- d) 证书费（中文、英文各一张）；
- e) 合同印花税、发票增值税。

(2) 如果获证组织需要扩大认证范围，由获证组织提出，QAC 评审，必要时增加收费，收费标准同上，获证组织请与 QAC 客服人员联系获得详细内容。

(3) 其他说明

- a) 检查组成员所发生的交通、食宿费由申请方实报实销或在认证合同中明确具体费用；
- b) 证书副本费、标志费和标牌制作费用（申请组织需要时）、因申请方原因导致的补充检查产生的费用根据实际产生另外收费。

### 7.2 费用支付

- (1) 申请组织应在签订合同后 10 个工作日内支付本次认证全部费用。
- (2) 检查人员交通食宿费按实际发生由申请方承担或依合同中约定支付。
- (3) 证书副本费和标牌费（适用时）与检查费一并支付。
- (4) 标志费用在申请标志时支付。

费用结清且被检查方的认证相关信息通过 QAC 评审后，QAC 向申请组织颁发认证证书（认证及再认证阶段），或《认证结果通知书》+激光防伪“监审合格标识”，确定认证证书保持有效（监督阶段）。

## 8. 财务支持说明

为了保证 QAC 的管理体系认证工作具有充分的财务支持，保障财务的稳定性和充分的资源，以确保认证的公正性和独立性，对 QAC 获取财务支持的情况说明如下：

(1) QAC 具有以下财务支持以保障财务的稳定性和提供充分的资源以满足认证业务的需要：

- a) 中国质量协会给予 QAC 的注册资金。
- b) 按照 QAC 已制定的收费规定收取与产品认证有关的各项费用。
- c) 按照 QAC 已制定的收费规定收取的公开举办的管理体系各项延伸服务的费用。

(2) QAC 不接受以下财务支持：

- a) QAC 的客户或潜在客户以任何形式的馈赠、捐赠或财务上的转让。
- b) 非认证领域的营业性收入（包括直接与受检查方发生产品或服务买卖的收入）。
- c) 管理体系咨询机构的财务分成或财务支持。

## 9. 申请组织、获证组织的权利和义务

### 9.1 权利

- (1) 要求 QAC 提供对认证制度的解释和详细的信息。
- (2) 要求 QAC 承诺保守在认证检查过程中获取的有关组织的秘密，当按照法律要求需要将相关信息提供给第三方时，QAC 应事先通知申请组织、获证组织所提供的信息。
- (3) 如对 QAC 实施的认证检查、监督检查、再认证检查及特殊检查持有异议，可向国家认证认可监督管理机构提出申诉。

### 9.2 义务

- (1) 对 QAC 实施检查提供必要的支持，包括审查文件、确定进入的检查区域、调阅相关记录（包括内审报告等）、必要的办公资源和访问人员等。
- (2) 通过认证后确保获证产品持续满足认证依据要求。
- (3) 认真遵守认证认可相关的法律法规，协助认证认可监管部门的监督检查、认可部门的见证及确认检查，对有关事项的询问和调查如实提供真实的材料和信息。
- (4) 发生以下情况时，应在五个工作日内以书面形式向 QAC 通报：

——客户及相关方有重大投诉；

——生产的产品被执法监管部门认定不符合法定要求（如产品抽查）；

——发生产品的质量安全事故；

——相关情况发生变更，包括法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者变更；生产经营或服务的工作场所变更；管理体系覆盖的活动范围变更；管理体系和重要过程的重大变更等。

（5）在传播媒介（如互联网、宣传册或广告）或其他文件中引用认证状态时，应符合 QAC 的要求，不做出或不允许有关于其认证资格的误导性说明。

（6）在认证范围被缩小时，修改所有的广告材料及相应的产品包装（适用时）；不得暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所。

（7）在使用认证资格时，不得使 QAC 和（或）认证制度声誉受损，失去公众信任。

（8）获得产品认证的组织应当在广告、产品介绍等宣传材料中正确使用产品认证标志，可以在通过认证的产品及其包装上标注产品认证标志，但不得利用产品认证标志误导公众认为其服务、管理体系通过认证。

（9）当认证证书被撤销时，立即停止涉及认证内容的各种广告宣传，停止使用认证标志，并按要求交回所有认证证书和认证标志。

（10）按认证合同的约定按时缴纳相关认证的费用，支付 QAC 检查组成员检查的差旅、食宿费用（专门约定者除外）。

（11）遵守 QAC《公开文件》的其他相关要求。

## 10. QAC 的权利和义务

### 10.1 权利

（1）具有独立做出对认证证书的批准、保持、变更、暂停和撤销的权利。

（2）要求申请组织、获证组织按认证合同的约定支付认证费用。

### 10.2 义务

（1）按照国家相关法律法规和国家认可机构的认可规范文件的要求，制定 QAC 的认证检查工作程序和管理规定。

- (2) 明确公布有关认证检查、监督检查、再认证或投诉所必需的文件资料、要求和程序。
- (3) 对申请组织、获证组织实施检查，在拟认证的范围内按相关工作程序和管理规定实施检查并做出认证决定。
- (4) 处理来自申请组织、获证组织有关认证的申诉、投诉和争议。
- (5) 制定并公开认证证书、认证标志的使用规定。
- (6) 保证 QAC 所有参与认证工作的人员对在认证过程中所涉及到的申请组织、获证组织的信息保守秘密。如需将信息提供给第三方时，QAC 将通知受检查方所要提供的信息。当法律要求需要将信息提供给第三方时，将事先以书面形式通知申请组织、获证组织。
- (7) 回答和解释申请组织、获证组织所提出的质疑，并提供相关信息。
- (8) 以适当形式和时机公布获证组织名录。

## 11. 申诉、投诉和争议的处理

- (1) QAC 编制并执行有关部门投诉、申诉和争议的处理的相关程序文件，确保正确处理组织及相关方对 QAC 的投诉、申诉和争议，保持产品认证的公正性和有效性。
- (2) 处理申诉、投诉和争议坚持公正、科学、实事求是的原则。参与处理申诉、投诉的人员应对涉及 QAC、申请方、受检查方、获证方和人员的信息予以保密；为了保证能够客观、公正地处理申诉、投诉，QAC 在调查、处理阶段，对有直接利害关系的人员（包括检查人员、管理岗位人员等等）一律回避。
- (3) 申诉、投诉和争议方可直接向 QAC 或国家认可机构提出。
- (4) 申诉、投诉和争议应以书面形式提出，其内容包括投诉的因由、意见和要求，并提供必要的证明资料和证据，以及投诉/申诉和争议者的姓名、联络地址等。
- (5) 申诉、投诉的受理采用首问负责制，谁接到的电话谁负责登记。
- (6) 申诉、投诉的确认。QAC 有关部门对申诉、投诉的事实进行确认，确认无误的，由责任部门进行调查处理；经确认与实际情况有出入的，由受理人员向申诉、投诉方说明情况。一般情况下，客户服务和综合人员负责受理获证组织和社会各界对 QAC 的投诉，人力资源部负责受理对检查组和检查员在检查活动过程中的投诉，管理者代表负责组织处理。
- (7) 申诉、投诉的调查，按 QAC 有关程序文件的规定实施。
- (8) 申诉、投诉的处理。根据事情的严重程度，采取不同的处理方式，包括纠正、纠正措



施等。处理结果报告由综合管理部存档备案，重要信息上报相关国家认可机构。

(9) 信息沟通与反馈。在申诉、投诉的各个阶段均应及时向申诉、投诉方反馈有关信息。同时，QAC 也应视情况与被投诉方及时进行沟通，调查了解情况。

(10) 总经理向 QAC 维护公正性委员会汇报处理有关重大申诉、投诉和争议情况。

## 12. 联系方式

名称：中质协质量保证中心

地址：北京市海淀区三虎桥百胜村 6 号

邮编：100048

联系电话：010-66022026

网址：www.qac.com.cn

电子邮箱：qcm@caq.org.cn

开户行：中国工商银行北京百万庄支行

行号：1021 0000 0144

户名：中质协质量保证中心

帐号：0200 0014 0902 4500 146