

香港品質保證局

規章

2008年10月15日



規章

1. 導言

- 1.1 本規章（定義見下文）列出香港品質保證局（定義見下文）為提供認證計劃（定義見下文）而制訂的規則，供認證雙方遵守。認證計劃旨在為擁有認可管理體系（定義見下文）及產品的公司及商戶提供認證服務。

2. 釋義

2.1 就本規章而言：

- “上訴委員會” 指為了聽取與認證計劃有關的上訴而成立的委員會。就每次上訴所成立的委員會須由董事局主席（或其委任的代表）和至少兩名其他董事局成員組成。
- “商戶” 指已經申請但尚未獲取證書的個人、商號、法人團體或非屬法團的團體，和/或已經獲頒證書的個人、商號、法人團體或非屬法團的團體，依上下文而定。
- “證書” 指香港品質保證局所發出、經香港品質保證局一名董事（為董事局成員之一）及總裁加簽的證書，確認香港品質保證局在審核商戶所使用的管理體系和/或商戶所製造和/或提供的產品後，認為該商戶的管理體系和/或產品符合本規章的要求。
- “認證標誌” 指獲得認證的商戶將獲准用來證明其認證資格的香港品質保證局已經註冊為商標的標誌。
- “董事局” 指香港品質保證局的管治機構。
- “總裁” 指董事局所委任、目前掌管日常管理香港品質保證局事務的香港品質保證局全職職員。總裁亦兼任香港品質保證局公司秘書一職。
- “指南65” 指與認證機構對產品進行檢測和認證有關的、由ISO和IEC頒布的一般要求和標準。
- “香港品質保證局” 指香港品質保證局，該局是為提供認證計劃而成立的非牟利機構。
- “IEC” 指“國際電工技術委員會”。
- “ISO” 指“國際標準化組織”。
- “ISO/IEC 17021” 指由ISO和IEC就認證機構對管理體系進行審核及認證所頒布的一般要求和標準；認證機構須遵守上述要求和標準，以確保認證機構以適當、統一且公平的方式實施第三方管理體系認證計劃，從而在國家和國際層面上提高認證機構的認可度及其認證計劃的接受度。
- “管理體系” 指為了實施管理體系而需要的組織架構、職責、程序、工序和資源。

“管理體系文件”	指列出具體產品、服務、合同或項目有關的、涉及管理體系的特定做法、資源和活動順序的文件，可能包括一份“體系手冊”。
“管理體系標準”	指爲了按本規章獲得認證、商戶管理體系必須遵守的、由ISO和/或其他相關組織不時頒布的一種適用標準。
“產品”	指就香港品質保證局向商戶提供認證服務時，所涉及的產品和/或產品的具體設計或規格，和/或產品的製造工序。
“產品標準”	指爲了按本規章獲得認證、產品必須符合的、由ISO和/或其他相關組織不時頒布的、適用的技術標準和其他標準。
“本規章”	指本文件內就認證計劃所列的各項規例。
“行業計劃”	指爲某些技術領域內的機構進行認證而建立的、須設立特殊程序及規則以補充本規章的計劃。
“體系手冊”	指用於制訂並實施管理體系的主要文件；該文件旨在就管理體系作出充分描述，並爲實施及維持該管理體系提供永久參考。
“認證計劃”	指由香港品質保證局提供的、用來對擁有分別符合於管理體系標準和產品標準的管理體系和/或產品的商戶進行認證的計劃(包括行業計劃)。
“商標標誌 指導文件”	指陳述經過認證的商戶使用認證標誌時須遵守的條款與條件的商標使用者文件。

3. 權限

- 3.1 香港品質保證局是香港特別行政區政府承認爲提供認證計劃並在認證計劃下授權頒發證書的機構，通過總裁來行使權力。總裁按本規章進行審核或其他活動時，總裁可以不時將其職能或其中任何職能授予視乎需要而委任或罷免的人士。
- 3.2 香港品質保證局也按照諸如ISO/IEC 17021、指南65規範性、認可性要求下提供認證計劃。

4. 申請

- 4.1 商戶若希望通過認證計劃獲得認證，必須向香港品質保證局提出書面申請或填寫並提交申請認證計劃的指定申請表，同時提供香港品質保證局的所有資料和文件。關於申請產品認證，商戶必須明確指出要認證的產品及有關品質。
- 4.2 商戶提出認證申請後，香港品質保證局須在切實可行範圍內盡快審視申請，以確保所有指定資料已經提供，認證要求已得到明確規定，而商戶的審核也準備好接受評審。香港品質保證局還須確定，本身有能力在所要求的認證範圍內，履行認證服務。

5. 審核

- 5.1 商戶在提交認證申請後，已經準備就緒接受評審，而香港品質保證局也確定本身具備進行有關認證的必要專門知識，香港品質保證局便須組織審核小組，針對申請的認證內容對商戶的管理體系進行全面審核與評審，和/或對商戶的產品進行評核。
- 5.2 所有通過認證的商戶，須接受包括現場審核在內的持續監督，而通過認證的商戶也必須承認將至少每年接受一次的監督審核。在每個認證期結束之前，將對商戶進行一次全面覆核，香港品質保證局須根據再覆核的結果以及在認證期內所進行的監控與監督結果，決定是否續發商戶的認證。
- 5.3 所有審核以及由此而做出的決定，將由香港品質保證局根據香港品質保證局不時制定和通告的規範做法和方針來完成，包括ISO/IEC 17021和指南65中所列出的規範做法和方針。商戶必須承認並認可此類規範做法和方針，包括ISO/IEC17021和指南65中所列出的規範做法和方針。
- 5.4 不限於條款5.3的各方權利：
- 5.4.1 所有審核與評審將由合格且富有經驗的人員完成，可以是香港品質保證局的僱員或是香港品質保證局的分包人員。香港品質保證局須將審核小組全體人員的姓名提供給商戶，並在商戶要求時提供審核小組各成員的背景資料。在可行的情況下，應當預留充份時間，讓商戶就任何特定成員提出反對，並讓香港品質保證局在出現任何有效拒絕的情況下，可以重新組織審核小組。
- 5.4.2 香港品質保證局同意將根據其合理判斷，對充分客觀的證據給予審核與評核，並根據該等證據決定是否對管理體系進行認證或續認。
- 5.4.3 所有商戶承認有責任確保管理體系和/或產品符合認證的要求，而香港品質保證局只須進行客觀的評審與評核即可。
- 5.4.4 香港品質保證局須就進行管理體系審核和/或產品評核有關的所有必需安排通知商戶，包括提供考核文件、探視所有工序和工區、記錄和人員以及產品檢測的必須機會。所有安排是爲了進行認證評審和將來的持續監督審核與覆審。
- 5.4.5 審核和/或評核的日期須盡量預先商定。
- 5.5 香港品質保證局在必要時會向獲認證的商戶提出短期內進行審核或進一步評核經過檢定的產品，以便調查投訴、對變更做出反饋或者對暫停認證資格的商戶進行跟進審核。在此類情況下：
- 5.5.1 商戶須允許審核和/或評核工作展開並給予通力合作；
- 5.5.2 香港品質保證局須預先向獲認證的商戶描述並知會要進行臨時巡視的條件；以及
- 5.5.3 香港品質保證局在指派審核小組時必須格外謹慎，因為商戶須確認不會有機會就審核小組成員提出反對。

5.6 另外，若適用於認證商戶的管理體系標準或產品標準規定進行定期突擊審核或評核，商戶須同意允許此類審核與評核展開，並在審核和/或評核時與香港品質保證局及其審核小組通力合作。

6. 認證

6.1 商戶若能使香港品質保證局確信，該商戶能遵守本規章和認證計劃，誠實地進行其業務，並按香港品質保證局要求提供有關其法律地位的保證及證明，在服從本規章各項條件的前提下，商戶將有權按認證計劃獲得認證和取得認證證書，但此證書仍是香港品質保證局的資產。就每次申請而進行的每次認證，將單獨頒發一份證書。

6.2 香港品質保證局須按認證計劃為商戶認證，初步期限為三年（從接受日期起算），此後按認證計劃進行的認證須每三年續期一次（取決於是否符合本規章）。

6.3 認證受本規章條款和下文提及的香港品質保證局權利的約束。商戶若無意根據上述條款6.2為某項認證資格按認證計劃進行覆審，便須在有關的三年期限結束之前，提前四個月以書面形式通知香港品質保證局。如果商戶希望終止認證資格，則必須至少提前四個月以書面形式通知香港品質保證局。

6.4 從申請日開始，必須給予商戶三年期限，讓商戶使其管理體系和/或產品符合認證計劃。商戶若未能在上述期限內通過認證，便須提交新的申請，除非香港品質保證局同意無須如此。

7. 資料

7.1 香港品質保證局確認將為相關各方提供關於認證計劃的全面資料，包括認證標準以及審核與認證程序。不僅如此，香港品質保證局還須按其不時釐定的合理費用與合理條款，應商戶要求提供所有管理體系標準和產品標準的細節或副本。香港品質保證局還須應商戶的合理要求，向商戶提供與認證的所有資料，包括關於申請程序和商戶初步審核有關的資料，以及按認證計劃授予、維持、續發、延長、暫停、縮減和/或撤銷認證資格的資料。

7.2 另外，在始終受條款13的約束下，香港品質保證局同意向商戶和其他相關各方提供有關具體審核的資料，包括針對投訴而進行的審核。

7.3 香港品質保證局須應公眾要求，披露關於授予、暫停或撤銷認證資格的資料，商戶也須承認其認證狀況屬於公開資料。香港品質保證局須保留一份認證商戶的名錄，名錄須包括各個認證商戶的名稱、認證範圍和業務領域。

8. 公正性

8.1 香港品質保證局認為，在提供認證計劃的過程中，保持公正積極解決衝突和保持客觀重要；香港品質保證局同意按公正不阿的方式提供認證計劃。在任何情況下，香港品質保證局均不得：

8.1.1 提供或表示願意提供關於如何按認證計劃取得認證資格的諮詢服務；

8.1.2 向商戶提供信息或內部審核服務；

8.1.3 將審核工作分包或外判給任何提供關於按認證計劃認證的諮詢服務的單位。

9. 轉讓與分包

9.1 未經香港品質保證局書面同意，商戶不得將認證計劃的證書使用權或認證資格分授許可權、轉讓或以其他方式轉移。

9.2 只有當以下條件獲得滿足，香港品質保證局方可將商戶的審核、產品的評核或屬於認證計劃的其他認證活動分包或外判給第三方：

9.2.1 香港品質保證局須保留關於授予、續發、暫停或撤銷認證資格的最終決定權；

9.2.2 香港品質保證局須對所有分包活動完全負責，而此類分包活動須按本規章提供。

10. 商戶的責任

10.1 商戶須保證：

10.1.1 無論何時均遵守本規章；

10.1.2 只聲稱其認證範圍內的業務及產品符合認證計劃及認證權利。

10.1.3 根據相關的管理體系標準和/或不時與香港品質保證局商定的其他規範文件，為獲得認證的所有業務建立並且無論何時均維持有關的管理體系並制訂該管理體系的文件資料，以及在香港品質保證局要求下，將該等管理體系文件的全部或任何部分的副本披露和/或複印件提交給香港品質保證局參考。

10.1.4 按適當的產品標準和/或不時與香港品質保證局商定的其他規範文件，製造和/或供應獲認證的產品。

10.1.5 就任何對管理體系或產品的意圖更改或有可能影響商戶認證資格對認證計劃的符合性的更改，須盡快通知香港品質保證局；

10.1.6 其使用證書的方式不會使香港品質保證局的聲譽受損，商戶也不得作出香港品質保證局可能認為誤導或未經授權的有關認證的任何言論。

10.1.7 確保不以誤導方式使用其認證文件，包括其證書、任何報告或其任何部分、認證標誌以及香港品質保證局的商標及商名。

10.1.8 允許香港品質保證局的代表(若香港品質保證局要求則無須事先通知)於正常工作時間(包括輪班操作時間)內，進入正在進行或提供認證範圍內的工作或服務的處所或場地，和/或進入正在製造或儲存認證產品的處所或場地，其主要目的是：

- (a) 檢查物料、工序、製成品、測試方法、操作方法、記錄及系統、管理體系文件，核實管理體系是否到位和/或正在生產或供應的認證產品是否符合認證要求；並

(b) 進行審核，或確定商戶已經如條款20所述，履行了有關撤銷認證資格的義務。

- 10.1.9 應香港品質保證局的要求提供產品資料樣本和宣傳材料，並提供產品樣本(包括認證產品)，由認可實驗室測試，獲核實商戶是否與其管理體系文件中直接聲稱或藉推論聲稱所達到的標準一致。
- 10.1.10 指派一名管理者代表和在該管理者代表缺席時授權行事的一名或多名代理，以及可能需要代替該管理者代表的替代人（此類指派須得到香港品質保證局的認可）。上述人士負責與認證計劃下對商戶的認證要求有關的一切事務。
- 10.1.11 維持指定的管理體系文件並根據管理體系文件來運用管理體系，同時在各個方面都符合適用於商戶具體行業或工業的標準。
- 10.1.12 認證資格只用來表明商戶的管理體系和/或產品符合適當的管理體系標準和/或產品標準和/或其他的規範文件。商戶在認證資格實際上並未獲通過的情況下，不得暗示某產品或服務已經獲得香港品質保證局的審批。
- 10.1.13 應香港品質保證局要求披露所有投訴記錄以及根據適當的管理體系標準、產品標準和/或其他規範文件而採取的糾正措施的記錄。
- 10.1.14 確保其所有貨品（包括任何認證產品）具備可商售品質和適用於適當的用途，並確保以合理的謹慎態度和技術水平向客戶和顧客提供服務。
- 10.2 商戶須承認香港品質保證局是根據認證計劃對其管理體系和/或產品進行的認證或任何持續認證是／或將部分建立在商戶已經或將要提供給香港品質保證局的文件、記錄和樣本的基礎之上。商戶須特此保證，所有此類文件和紀錄，無論是過去的還是將來的均完全準確及真實而以往和將來提供的所有產品樣本，都能恰如其分地代表產品，不會爲了認證而做出任何形式的修改或創造，而該商戶在本規章下的持續認證，取決於商戶是否能嚴格履行上述保證。
- 10.3 商戶須保證在申請認證時提供的中英文正式名稱是真實、準確的，而且只指稱並代表該商戶而非任何非認證的單位。
- 10.4 商戶須保證認證資格只用於本身的業務，不會在不屬實的條件下，用來暗指任何母公司、分公司、附屬公司、夥伴或其他單位已經通過認證，包括使用認證公司在按條款4提出申請和提供法律身份證明時所指明的認證公司名稱的任何具誤導性的英文、中文或其它翻譯或版本的名稱。

11. 費用

11.1 香港品質保證局須收取而商戶須繳付的費用包括；

11.1.1 申請和文件評審費；

- 11.1.2 就每份獲頒發的證書每年應繳納費。商戶在獲頒發證書時必須支付第一年的年費。後續年費須不遲於認證每一周年到期日繳付。即使商戶的認證權利被暫停，又或撤銷或商戶終止認證資格，年費也不予退還；
- 11.1.3 第一階段評價、預審（可選）、認證審核、產品評核、跟進審核、監督審核和續期覆審和/或評審均須按照實際人日計算，而每人日單位收費則根據雙方同意的標準收費。
- 11.1.4 使用香港品質保證局不時准許的任何額外認可標誌的其他費用。香港品質保證局可能因商戶而發生的海外旅費，包括膳食、交通費和住宿費，須受香港品質保證局和商戶之間達成的相互協議的約束；以及
- 11.1.5 由於商戶不遵守本規章以及與條款10.1.8有關的活動而讓香港品質保證局負擔的任何額外費用。
- 11.2 根據條款11.1，向商戶收取並須由商戶支付的所有費用，須為是香港品質保證局酌情認為公平且合理的費用。此類費用的收費率和金額，香港品質保證局可能會不時調整而無須通知商戶。關於與認證計劃相關的所有費用，香港品質保證局須應商戶要求提供完備的細節和資料。
- 11.3 商戶須在提交認證申請時繳付申請與文件評審費（不會退還）。第一階段評價、預審（可選）、認證審核、產品評核和跟進審核的費用須繳付，然後才由香港品質保證局開展規定的工作。監督審核、續期覆審與評審、海外旅費的付還以及年費（不會退還），須在發票開具日期的30日內繳付。所有已付費用均不會退還，並且不予扣除或抵銷。
- 11.4 如果商戶未能在相應的到期日繳付任何費用，那麼對於未清繳的費用，從付款到期日起算直到實際支付期間，香港品質保證局有權向商戶收取利息，而年利率為香港滙豐銀行現行最優惠利率另加4%。

12. 香港品質保證局的責任

- 12.1 在不影響條款5的原則下，香港品質保證局須盡力在任何12個月的期間內不少於兩次向商戶派遣一名代表，以核實商戶正在按認證計劃要求及本規章所規定的責任製造產品、實施工序或提供服務（均屬認證範圍）。

13. 保密

- 13.1 商戶在認證過程中向香港品質保證局披露的所有技術或商業性質的資料，均被視為機密資料，香港品質保證局只能在必要時向僱員和分包商披露，而香港品質保證局也須確保此類人員將資料保密。香港品質保證局只能將此類資料用於審核和認證，事先未得披露單位的書面同意，香港品質保證局不得將此類資料向任何第三方披露，但上述保密責任應當不適用於下列情況：

13.1.1 屬於公共範疇的資料；

13.1.2 香港品質保證局已經擁有，或者香港品質保證局日後在無任何保密責任的情況下從獨立的第三方獲得的資料，而該第三方並不是從有關商戶獲取該資料的；

13.1.3 依據有關商戶的書面同意而向第三方披露的資料；

13.1.4 依據法例規定、規管性質的規定或其他法律規定(包括任何法院命令)而向第三方披露的資料；或者

13.1.5 爲了認可評審或承認評估而披露的資料。

13.2 香港品質保證局若有意披露上述條款13.1.4或13.1.5所述的資料，須在披露前通知商戶（除非法律禁止）。

13.3 香港品質保證局可將商戶的機密資料向分包商和審核員披露。香港品質保證局確認該局須通知所有僱員（包括董事局成員）和所有分包商代表其履行上述香港品質保證局的保密責任。香港品質保證局須負責確保上述僱員和分包商能為所有相關資料保密。

13.4 就條款13.1而言，商戶的機密資料，須包括在保密條件下從第三方來源取得的有關商戶的資料。

14. 免責

14.1 根據《免責條例管理規劃（第71條）》的規定，對於商戶的認證、商戶在認證計劃範圍內的产品、或者商戶向公眾銷售貨品（包括認證產品）或提供服務（無論有沒有引用認證標誌）而直接或間接以任何方式對商戶造成的任何損失或損害，香港品質保證局概不負責。儘管上述規定具有一般性的原則，對於商戶遭受相應性的損失或損害，包括商戶的客戶或顧客索賠造成的損失或損害，或者利潤、業務、收入、信譽或預期節省額的損失，香港品質保證局明確排除任何責任。

14.2 根據上述條款14.1的規定，本規章明確排除成文法、普通法或其他法律所隱含的香港品質保證局方面的所有條件及保證。

14.3 在不影響條款14.1和14.2的原則下，以及在香港法院認為本規章所載的完全免責條款不合理的情況下，對於香港品質保證局在為商戶進行評審和/或認證提供和/或實施認證計劃過程中的行動或疏忽而引起的任何索賠，香港品質保證局在合同、侵權或其他方面對商戶擔負的責任，應當不超過在所指稱責任出現的年份中香港品質保證局從商戶收到的費用的十倍，或者為港幣200,000元，以較低者為準。

15. 賠償

15.1 由於下列原因而引起任何爭端或者、合同、侵權或其他方面的索賠或者第三方向香港品質保證局提出訴訟以索取寬免，從而為香港品質保證局帶來的任何或所有的直接或相應損失，如任何法律責任、損失、損害、費用、法律支出、專業和任何性質的其他費用，（包括但不限於任何經濟損失或者其他的利潤、業務或信譽損失），商戶應予以負責並對香港品質保證局給予賠償。

15.1.1 根據認證計劃進行商戶認證和/或商戶違反本規章；

15.1.2 引用認證標誌或商戶的認證資格來製造、使用或銷售任何貨品（包括認證產品）或提供任何服務。

16. 記錄

- 16.1 香港品質保證局須保留所有商戶的審核與其他認證活動的全面記錄。
- 16.2 商戶須承認，關於商戶的記錄須包括但不限於下列內容：
- 16.2.1 申請資料和初步審核、評核、監督和覆審報告；
 - 16.2.2 投訴和上訴記錄，以及其後的任何改正或糾正措施；
 - 16.2.3 認證決定方面的文件；
 - 16.2.4 認證文件，包括產品、工序或服務（視乎何者適用）的認證範圍。
 - 16.2.5 樹立認證可信性所需的相關記錄，例如證明審核員與技術專家能力的證據。
- 16.3 香港品質保證局須穩妥保存關於商戶的記錄，以確保資料保密。記錄在運送、傳送或轉移時，須以確保資料保密的方式進行。

17. 認證標誌的所有權與使用

- 17.1 香港品質保證局是認證標誌的實益擁有人，並不知曉認證標誌的使用會否侵犯香港或其他地方任何第三方的權利，但香港品質保證局並不擔保上述第三方權利會否在香港或其他地方受到侵犯。
- 17.2 除了相關認證計劃的認證條款所指明的範圍以外，商戶不得以任何陳述或行為表示自己對認證標誌的所有權和使用擁有任何權利、產權或權益。商戶並須承認，除本條款所批准範圍以外，本規章的任何內容均不會給予商戶對認證標誌的任何權利、產權或權益。
- 17.3 商戶一旦通過認證，即可使用認證標誌。商戶須保證只會根據商標指導文件來使用認證標誌，該文件將在獲發證書之日或之前提供給商戶。商戶須應香港品質保證局要求提供任何關於其使用認證標誌的資料。

18. 暫停或修改認證權利

- 18.1 如果商戶暫時不能符合認證要求和/或未能遵守本規章，包括沒有允許進行監督審核或覆審，香港品質保證局可要求有關商戶即時停止使用認證標誌或停止聲稱按認證計劃獲得認證，直至該局確信認證條件已經重新達到，而有關商戶也已經對本規章的任何違反情況做出補救。
- 18.2 又或在商戶不能在原本認證範圍內滿足本規章要求的情況下，香港品質保證局可暫時修改商戶的認證範圍。
- 18.3 香港品質保證局將應商戶要求暫停商戶的認證資格。

19. 縮減或撤銷認證權利

- 19.1 如果商戶出現下列問題，香港品質保證局可立即用書面通知形式撤銷商戶按認證計劃所獲得的認證資格，或者縮減此認證資格的範圍，或者拒絕授予或續發認證資格或擴大其認證範圍：

- 19.1.1 不能符合認證要求和/或違反本規章，包括沒有允許進行監督審核或覆審，但如果該違反行為可以補救，則只有當發出書面通知說明該項違反並要求加以補救之後一個月內商戶並未對違反行為作出補救，上述關於認證權利的通知方可發出。
- 19.1.2 收到根據條款18發出的暫停通知或修改通知超過6個月。
- 19.1.3 變為受破產法規限，或與債權人達成任何債務安排或債務重整協議，或者進入清算程序—無論是強制還是自願的（但不包括為了重整而進行的清算），或者指定了業務接管人，或者商戶的高級人員被裁定有罪，而該罪行可能使該商戶的商業聲譽及誠信受損。
- 19.2 香港品質保證局有全權決定在不抵觸條款23的情況下撤銷或縮減商戶的認證權利，而此類決定或依據須以書面形式通知商戶。

20. 暫停或撤銷的後果

- 20.1 商戶的認證計劃下的認證資格一旦被暫停或撤銷（無論出於何種原因），商戶均同意並保證立即：
- 20.1.1 停止以任何方式使用證書和/或認證標誌，並須停止使用有可能暗示商戶和/或其產品按認證計劃獲得認證的任何廣告或其他材料。
- 20.1.2 停止以可能暗示商戶和/或其產品按認證計劃獲得認證的方式營運業務或經營，並停止表示現時與香港品質保證局有任何關係或聯繫。
- 20.1.3 按香港品質保證局的選擇，交出或在香港品質保證局一名代表在場的情況下（如果香港品質保證局希望有一名代表在場）銷毀證書、帶有認證標誌的所有材料和物品以及符合條款20.1.1所設想的其它材料。
- 20.1.4 把其認證資格被暫停或終止的消息，通知所有以認證為合約條件的客戶，以及在認證資格暫停或終止起算的一年內，仍有或相當可能會業務往來的所有客戶。
- 20.2 在認證資格被修改的情況下，商戶只可聲稱自己擁縮減了的認證資格，並須就認證標誌的使用和廣告宣傳材料作出相應的修改。

21. 期限

- 21.1 任何商戶按認證計劃獲得認證後，本規章（將不時加以修訂）會在該計劃下保持生效。

22. 投訴

- 22.1 香港品質保證局同意在合理的酌情決定權下，會就有關認證計劃所接獲的投訴展開調查，包括有關審核與認證程序，以及獲認證資格商戶的投訴。
- 22.2 接獲投訴後，香港品質保證局須確認該投訴是否與認證計劃有關。如是，香港品質保證局便須適當地付出合理的努力處理該投訴，而該投訴須根據香港品質保證局制定的投訴處理程序進行調查和處理。

22.3 商戶承認，若投訴與其認證資格有關，投訴審查應考慮其認證管理體系的效能，和/或其認證產品的質量，上述規定沒有時效期限。

23. 上訴

23.1 若商戶欲對香港品質保證局在本規章下作出的任何決定提出上訴時，該商戶須在接獲該項決定的正式通知後二十一整天內，書面通知香港品質保證局秘書，陳述就該決定提出上訴的要求。上訴委員會須在收到此通知的三十整天內舉行會議，而上訴方應在會議舉行前的最少七整天，獲通知有關會議的舉行時間及地點。在上訴委員會舉行任何會議前，香港品質保證局的原來決定必須保持不變（並且生效）。上訴方和香港品質保證局行政人員均在會議上獲得機密聆訊。會議主席宣布的最終決定乃上訴委員會的大多數決定。會議主席可以行使決定性投票權。會議主席須在上訴委員會作出決定後的二十一整天內，向上訴方提供達成決定的原因的上訴結果陳述書。

23.2 上訴委員會的成員不得與該上訴有任何直接的利益關係。不過，上訴方有權對上訴委員會的裁決提出異議。接獲任何異議後，董事局須考慮並決定應否更改或保留上訴委員會的裁決。董事局就該異議和上訴委員會的裁決作出的決定為最終決定。

24. 修改

24.1 香港品質保證局可能會不時修改本規章和/或認證計劃。此類修改不會影響商戶使用認證標誌的權利，也不會影響按認證計劃進行認證的權利，除非或直至商戶獲香港品質保證局書面通知有關修改，香港品質保證局將通知商戶必須遵照修改的規則和/或認證計劃的日期，該日期通常自修改書面通知那天起不少於六個月。修改後的規章和/或認證計劃生效後，香港品質保證局須作出最大努力核實各商戶有否在合理的時間內，對其程序和/或管理體系和/或產品進行任何必需的調整。

25 通知

25.1 按本規章發出的任何通知須為書面形式，並由發出方簽名或發出方代表簽名，按香港品質保證局或商戶當時的地址（註冊辦事處，如適用）以親自遞交或郵局寄送的方式送達。任何以上述方式郵寄送達的通知須（除非證明情況相反）被視為自郵寄起四十八小時內送達；而要證明某通知已正確適當地址並按本條款郵寄即可。

26. 棄權聲明

26.1 香港品質保證局沒有或延遲行使本規章內任何權利或補救方法時，不得被詮釋為或構成對該權利或補救方法的棄權，而單獨或部份行使任何權利或補救方法時，不代表排除按情況進一步行使該權利或補救方法。本規章內的權利和補救方法是累積性的，並不排除法律規定的任何權利或補救方法。

27. 管轄法律

27.1 本規章須按照香港法律詮釋並受香港法院的專有審判權管轄。
