

编号：： CQC-C1122-2024

强制性产品认证实施细则

电动自行车用充电器

2024年10月15日发布

2024年10月15日实施

中国质量认证中心

前 言

本文件由中国质量认证中心（以下简称：CQC）依据《强制性产品认证实施规则 电动自行车用充电器》（CNCA-C11-22:2024）制定、发布，版权归 CQC 心所有，任何组织及个人未经 CQC 许可，不得以任何形式全部或部分使用。

目 录

0. 引言	1
0.1 术语定义	1
0.2 生产企业分类管理要求	1
0.3 生产企业检测资源利用要求	2
1. 适用范围	3
2. 认证依据标准	3
3. 认证模式	3
3.1 认证的基本模式	3
3.2 认证模式的适用性	3
4. 认证单元划分	3
5. 认证委托	4
5.1 认证委托的提出和受理	4
5.2 委托资料	4
5.3 实施安排	4
5.4 认证流程	4
6. 认证实施	5
6.1 型式试验	5
6.2 企业质量保证能力和产品一致性检查	6
6.3 对其他合格评定结果的采信	8
6.4 认证评价与决定	8
6.5 认证时限	8
7. 获证后监督	8
7.1 获证后的跟踪检查	9
7.2 生产现场抽样检测或者检查	9
7.3 市场抽样检测或者检查	10
7.4 获证后监督的频次	10
7.5 获证后监督的记录	11
7.6 获证后监督结果的评价	11
8. 认证证书	11
8.1 认证证书的保持	11
8.2 认证证书的变更/扩展	11
8.3 认证证书的注销、暂停和撤销	12
9. 认证标志	12
10. 费用	12
11. 认证责任	12
12. 与技术争议、投诉、申诉相关的流程及时限要求	12
12.1 技术争议流程及时限要求	12
12.2 投诉流程及时限要求	12
12.3 申诉流程及时限要求	12
附件 1 电动自行车用充电器产品认证流程	14
附件 2 认证委托资料清单	15
附件 3 电动自行车用充电器型式试验方案	16
附件 4 生产一致性控制计划执行报告的内容要求	18

0. 引言

电动自行车用充电器强制性产品认证实施细则（以下简称：实施细则）是依据《强制性产品认证实施规则 电动自行车用充电器》（CNCA-C11-22:2024）（以下简称：实施规则）的要求编制，作为实施规则的配套文件，与实施规则共同使用。

本实施细则适用的产品范围、认证依据等所有内容与实施规则中的有关规定保持一致，并根据国家认证认可监督管理委员会（以下简称：国家认监委）发布的目录界定、目录调整等公告实施调整。

CQC 依据认证实施规则的规定，本着维护产品认证有效性、提升产品质量、服务认证企业和控制认证风险等原则，制定并公布本认证实施细则。本细则通过确立生产企业的分类管理要求，结合生产企业的分类，明确电动自行车用充电器强制性产品认证的实施要求。

0.1 术语定义

0.1.1 电动自行车用充电器及其相关术语定义见 GB17761-2018《电动自行车用充电器安全技术规范》、GB 42296-2022《电动自行车用充电器用充电器安全技术要求》。

0.1.2 利用工厂检测设备实施检测（简称 TMP 方式）

由指定认证机构派出的具备资质的指定实验室的工程师利用工厂实验室的检测设备进行检测，工厂应派检测人员予以协助。由相关指定实验室审核批准出具检测报告。

0.1.3 利用工厂检测设备目击检测（简称 WMT 方式）

由指定认证机构派出的具备资质的指定实验室的工程师目击工厂实验室检测条件及工厂实验室使用自己的设备完成所有检测或者针对工厂提交认证机构的检测计划，目击部分检测条件及检测项目。工厂实验室检测人员负责出具原始记录，并与目击指定实验室工程师一起按规定的格式起草检测报告。由相关指定实验室审核批准出具检测报告。

0.2 生产企业分类管理要求

CQC 搜集、整理各类与认证产品及其生产企业质量相关的信息，对生产企业进行动态化的分类管理。认证委托人、生产者、生产企业应予以配合。

CQC 将生产企业分为四类，分别用 A 类、B 类、C 类、D 类表示。

0.2.1 分类信息的来源

- a) 工厂检查结果；
- b) 样品检测和/或监督抽样的检测结果（包括型式试验、生产现场抽样或市场抽样等）及样品真伪；
- c) 国家级或省级抽查、CCC 专项抽查等检测结果；
- d) 认证委托人、生产者（制造商）、生产企业对获证后监督的配合情况；
- e) 司法判决、申投诉仲裁、媒体曝光及消费者质量信息反馈等；
- f) 认证产品的质量状况；
- g) 其他信息。

0.2.2 分类原则

表 1 生产企业的分类原则

企业类别	分类原则
A 类	同时符合如下要求的： 1、近 2 年内，工厂检查结论未发现与认证产品质量有关的严重不符合项； 2、近 2 年内，产品检测和/或监督抽样检测结果未发生产品安全性能问题的； 3、近 2 年内，国抽、省抽、CCC 专项抽查等结论未发生产品安全性能问题的； 4、近 2 年内，司法判决、申投诉仲裁、媒体曝光及消费者质量信息反馈等无安全性能问题的； 5、有证据表明企业在持续、稳定、批量的生产获证产品，必要时具备一定的

	产品设计、检测能力，以便能对产品出现的质量问题进行分析并采取有效的整改和/或纠正措施（如满足 ISO/IEC17025 标准认可的资质）。
B 类	除 A 类、C 类、D 类的其他生产企业。 对没有任何质量信息的生产企业，其分类定级默认为 B 类。
C 类	出现下列问题之一时： 1、最近一次工厂检查结论判定为“现场验证”且系认证产品质量问题的（标准换版原因除外）； 2、被媒体曝光产品质量存在问题且系企业责任，但不涉及暂停、撤销认证证书的； 3、CQC 根据生产企业及认证产品相关的质量信息综合评价结果认为需调整为 C 类的。
D 类	出现下列问题之一时： 1、最近一次工厂检查结论判定为“不通过”且系认证产品质量问题的； 2、监督抽样检测结果为不合格且影响到产品质量安全性能问题的（除说明书/标识不合格外）； 3、无正当理由拒绝检查和/或监督抽样的； 4、被媒体曝光产品质量存在严重问题且系企业责任，对可直接暂停、撤销认证证书的； 5、国家级、省级及各类产品质量监督抽查、CCC 专项检查等检测结果不合格且影响到产品安全性能问题的（除说明书/标识不合格外）； 6、不能满足其他强制性产品认证要求被暂停、撤销认证证书的； 7、CQC 根据生产企业及认证产品相关的质量信息综合评价结果认为需调整为 D 类的。

0.2.3 分类评价及结果

CQC 将依据所实时收集的各类质量信息，按照上述分类原则确定生产企业的分类结果（类别）。

CQC 根据各类信息定期或不定期对生产企业重新分类定级，实现动态化管理。如有变化，以 CQC 公开文件为准。原则上，生产企业分类结果须按照 D-C-B-A 的次序逐级提升，按 A-B-C-D 的次序逐级下降或经过风险评估后直接调整到相应类别。

0.3 生产企业检测资源利用要求

0.3.1 范围

适用于型式试验、获证后监督抽样检测和证书变更时补充的差异测试。

0.3.2 实施

如生产企业具备《强制性产品认证实施规则 生产企业检测资源及其他认证结果的利用要求》和认证标准要求的检测设备和检测能力，认证委托人、生产者或生产企业可向认证机构提出利用生产企业检测资源（以下简称工厂实验室）申请，并进行自查。将自查结果及相关资料提交至 CQC 检查，资料经审核符合要求的工厂实验室，方可利用生产企业检测资源实施生产现场 TMP 检测或 WMT 检测，以下也简称现场检测。

原则上，CQC 不单独组织对工厂实验室的审核。认证委托人的工厂实验室的审核申请应与生产现场检测申请同时提出。CQC 组织指定实验室技术专家同时进行工厂实验室审核和现场检测，审核组先进行工厂实验室能力审核，并保存相应的审核评定记录，合格后进行生产现场检测。

0.3.3 资格的维持

CQC 应对获得批准的工厂实验室进行定期（如每年一次，可根据利用频度确定）的监督。原则上，工厂实验室监督需结合工厂的获证后监督进行。工厂实验室应参加比对试验或能力验证，保证检测结果的准确性和有效性。

如生产企业有需求，可针对认证委托人提出的现场检测项目进行单次核查，核查结果只针对本次现场检测项目有效。工厂实验室可以不再进行监督维持资格。再有同项目需现场检测时，应再次申请审核。

1. 适用范围

本细则适用于符合 GB17761 规定的电动自行车用充电器。

由于法律法规或相关产品标准、技术、产业政策等因素发生变化所引起的适用范围调整，应以国家认监委发布的公告为准。

2. 认证依据标准

依据标准 GB 42296-2022《电动自行车用充电器用充电器安全技术要求》。

依据用标准应执行国家标准化行政主管部门发布的最新版本。当需增加新适用标准或使用标准的其他版本时，则应按照国家认监委发布的适用相关标准要求的公告执行。

3. 认证模式

本实施细则规定的基本认证模式是指以生产企业诚信自律、有效管理、稳定生产为前提，以确保产品持续符合强制性认证标准要求为目标，基于产品固有安全风险特点以及企业普遍采用的生产工艺所确定的产品认证基本要素的组合。

CQC 按照《强制性产品认证实施规则 生产企业分类管理、认证模式选择与确定》的要求对生产企业实施分类管理，并结合认证风险控制能力及生产企业分类管理结果在基本认证模式的基础上逐级增加认证要素，以确定不同能力和等级的生产企业所能适用的认证模式。

3.1 认证的基本模式

实施电动自行车用充电器产品强制性认证的基本认证模式为：

型式试验+企业质量保证能力和产品一致性检查（初始工厂检查）+获证后监督；

电动自行车用充电器生产企业质量保证能力和产品一致性检查按照生产一致性检查方式进行。

型式试验主要用于那些需要基于检测完成认证评价的产品。

获证后监督方式是指获证后的跟踪检查、生产或口岸现场抽样检测或检查、市场抽样检测或检查三种方式之一或各种组合。必要时采取以下方式之一或各种组合：

- a) 通过市场/生产现场抽取样品等方式获取真实的试验样品；
- b) 采取预先不通知方式的跟踪检查/飞行检查；
- c) 增加获证后监督的频次；
- d) 增加检测/检查的覆盖面，提高发现不合格的概率。

结合生产企业分类管理原则，针对不同类别企业在获证后监督中酌情考虑相关认证要素的组合。

3.2 认证模式的适用性

A类、B类：获证后监督可采用获证后的跟踪检查、生产或口岸现场抽取样品检测或者检查、市场抽样检测或者检查三种方式之一或者组合。

C类、D类：获证后监督应采用获证后的跟踪检查+监督抽样检测（生产或口岸现场抽样检测或检查和/或市场抽样检测或检查）、采取预先不通知方式的跟踪检查/飞行检查、增加获证后监督的频次（可仅采用市场抽样检测/检查的方式）。

CQC 根据申请认证产品特点及认证风险控制原则，结合生产企业分类管理结果，决定认证委托人所能适用的认证模式。

4. 认证单元划分

原则上，认证委托人应依据单元划分原则提出认证委托。CQC 按单元划分原则颁发认证证书。

原则上，电动自行车用充电器产品符合以下方面的为一个认证单元：

- a) 不同生产者、不同生产企业的产品划分为不同认证单元；

- b) 适配不同蓄电池种类的充电器划分为不同认证单元;
- c) I类充电器和II类充电器划分为不同认证单元;
- d) 不同额定输出电压的充电器划分为不同认证单元;
- e) 额定输出电流 $>3A$ 与额定输出电流 $\leq 3A$ 的充电器划分为不同认证单元;
- f) 充电互认协同协议类型不同的充电器划分为不同认证单元;
- g) 不同安全结构的充电器划分为不同认证单元。

同一单元中可包含多个“型号(或规格)”的产品。同一型号是指在设计上对标准符合性没有影响的产品。

CQC在生产企业分类管理的基础上,对A类的生产企业的单元划分适当放宽,符合只以下条件:

- a) 适配不同蓄电池种类的充电器划分为不同认证单元;
- b) I类充电器和II类充电器划分为不同认证单元;
- c) 不同额定输出电压的充电器划分为不同认证单元;
- d) 不同安全结构的充电器划分为不同认证单元。

5. 认证委托

CQC接受列入规则规定范围内产品的生产者或者销售者、进口商(以下统称认证委托人)生产、销售或者进口的产品进行认证。

5.1 认证委托的提出和受理

认证委托人通过网络(www.cqc.com.cn)向CQC提出认证委托,认证委托人需按要求填写必要的企业信息和产品信息。CQC依据相关要求对申请进行审核,在2个工作日内发出受理或不予受理的通知,或要求认证委托人整改后重新提出认证申请。

认证委托人应对提交认证委托资料的真实性和合法性负责。

有下列情形之一的不予受理:

- a) 生产者、生产企业的注册证明材料中,经营范围未覆盖认证产品;法律证明材料缺失;
- b) 不满足国家产业政策要求;
- c) 列入国家信用信息严重失信主体相关名录;
- d) 其他法律法规规定不得受理的情形。

5.2 委托资料

根据《实施规则》5.2条要求,认证委托人应在认证委托受理后,按本细则附件2《认证委托资料清单》的要求提供所需资料。

CQC收到有效的认证委托资料后,依据相关评审要求对认证委托材料进行符合性审核。如资料不符合要求,通知认证委托人补充完善。

CQC负责审核、管理、保存、保密有关资料,并将资料评审结果告知认证委托人。

5.3 实施安排

CQC在受理委托认证意向时向认证委托人发送《产品评价活动计划》,其中规定了CQC与认证委托人约定双方在认证实施各环节中的相关责任和安排。

根据生产企业实际和分类管理情况,CQC将与认证委托人和指定实验室协调制定型式试验方案。

5.4 认证流程

认证委托人向CQC提交认证委托书(在CQC网站<http://www.cqc.com.cn>上完成),CQC接受认证委托开始认证流程。

电动自行车用充电器产品认证流程详见附件 1。

未完成认证产品型式试验而进行工厂检查的，认证委托人需向 CQC 提出申请，经批准后可同时进行。

注：在工厂检查前，对于国外生产企业，认证委托人、生产者或生产企业应在适当的时间发邀请函，以便于安排国外检查的工作。

6. 认证实施

6.1 型式试验

生产者作为电动自行车用充电器产品认证质量第一责任者，应全面执行国家颁布的与电动自行车用充电器产品有关的强制性标准和规定，在生产、销售或者进口前有义务对产品进行检测和评估，以确保产品符合标准要求。型式试验也是验证产品满足标准要求的途径之一。认证委托人可自行选择国家认监委指定的实验室（以下简称实验室）进行型式试验。

6.1.1 型式试验方案

对于需要进行型式试验的认证委托，申请资料审核合格后，CQC 应按照单元划分原则，根据认证标准、委托人提交的产品描述、关键零部件和原材料（见《实施规则》附件 3《电动自行车用充电器产品结构及技术参数》），制定型式试验方案，并通知认证委托人。型式试验方案包括单元或单元组合送样/抽样的样品要求、检测标准及项目、检验检测机构信息等。同一单元中包含多个型号/规格时，样品应选取具有代表性的型号/规格，并且选取的样品应尽量覆盖其他产品的结构参数及关键零部件/原材料生产者/生产企业。型式试验方案参见本细则附件 3《电动自行车用充电器型式试验方案》。

6.1.2 型式试验样品要求

通常，型式试验的样品由认证委托人按本细则附件 3《电动自行车用充电器型式试验方案》选送代表性样品用于检测，再选取适当的型号进行差异检测，应保证差异检测尽可能覆盖单元中的高风险差异项目和材料，应确保所选取的部件或部件样块与主检或差异试验样品为相同材料和同批次生产；必要时，CQC 也可采取现场抽样/封样方式获得样品。

认证委托人应保证其所提供的样品与实际生产产品的一致性，不得借用、租用、购买样品等方式用于检测。CQC 和/或实验室对认证委托人提供样品的真实性进行检查。实验室对样品真实性有疑义的，应当向认证机构说明情况，并做出相应处理。

认证委托人应按照型式试验方案的要求准备样品并送往指定实验室。

原则上，生产企业应确保在 20 天内将样品送指定实验室进行型式试验。如认证委托人因特殊情况未在规定时间内送出样品，需向 CQC 提供其延迟送样的充分理由。

对于强制性产品认证实施规则中规定的需随整机测试的零部件，已经获得强制性产品认证（含自我声明）的产品，直接承认其结果；已经获得可为整机强制性认证承认认证结果的自愿性认证或其他合格评定结果的，CQC 在审核的基础上采信认证结果或其他合格评定结果的，免于零部件单独测试。

6.1.3 型式试验项目及要

型式试验项目原则上包括 GB42296-2022《电动自行车用充电器安全技术要求》规定的全部适用项目。CQC 会同实验室根据本细则的规定，结合认证委托人委托认证车辆依据的检测标准、产品结构及技术参数来确认试验项目。

对于 OEM 认证申请，原则上进行全项目型式试验，如果申请认证的产品在其他生产场地获得认证证书，CQC 可根据申请认证产品特点及认证风险控制原则，减免认证产品部分试验项目。

对于 ODM 认证申请，如申请认证产品与初始认证产品完全一致或仅外观改变，且初始认证产品的型式试验报告为全项目型式试验，则 CQC 可根据申请认证产品特点及认证风险控制原则适当安排测试项目。

国家认监委强制性产品认证技术专家组有特殊要求的，按其相应技术决议执行。

6.1.4 型式试验的实施

6.1.4.1 型式试验应在国家认监委指定的实验室完成。实验室对样品进行型式试验，应确保检测结论真实、准确，对检测全过程做出完整记录并归档留存，以及保证检测过程和结果的记录具有可追溯性。型式试验过程发现异常情况时，应及时与 CQC 沟通，并作相应处理。

6.1.4.2 若有试验项目不合格，允许认证委托人在对不合格产生原因分析后进行整改，整改完成后重新进行试验。凡需重新试验的，实验室须将试验情况通报 CQC，由 CQC 重新确认试验方案。

认证委托人一般情况下应在 90 天内完成整改，并向指定实验室和/或 CQC 提交有效的整改资料和/或样品，超过该期限的视为认证委托人放弃认证委托，终止认证。认证委托人也可主动终止认证委托。对于抽样方式的样品整改，应由 CQC 安排人员进行现场抽样，如已完成工厂检查，需根据不合格项目及原因，评价判断是否需补充进行工厂检查。

6.1.4.3 型式试验时间不超过 30 个工作日（从样品接收之日起计算，特殊情况可适当延长时间），因样品或检测项目不合格，企业进行整改和重新试验的时间不计算在内。重新试验的时间规定同型式试验时间。

6.1.4.4 如生产企业具备《强制性产品认证实施规则 生产企业检测资源及其他认证结果的利用》和认证标准要求的检测条件，认证机构可利用生产企业检测资源实施生产现场抽样检测（或目击检测），并由指定实验室出具检测报告。

6.1.5 型式试验报告

CQC 制定统一的型式试验报告格式，型式试验报告应包含对认证单元内所有产品必要信息的描述。

实验室应按统一的格式出具型式试验报告，实验室及其相关人员应对其作出的型式试验报告内容及检测结论正确性负责。型式试验结束后，实验室应及时向 CQC、认证委托人出具型式试验报告。认证委托人应确保在获证后监督时能够向认证机构和执法机构提供完整有效的型式试验报告。

认证委托人可自行提供指定实验室出具的检测报告，经 CQC 确认后，其内容可作为型式试验结果的全部或部分，按 CQC 规定将检测报告转换成型式试验报告，CQC 在试验方案中补充委托检测报告未涉及的检测项目和内容，并在试验方案中对委托检测报告项目进行标注。

6.2 企业质量保证能力和产品一致性检查

CQC 按照《实施规则》6.2 条、CNCA-00C-005《强制性产品认证实施规则工厂质量保证能力要求》、CNCA-00C-006《强制性产品认证实施规则工厂检查通用要求》等文件的要求，对确定生产企业的质量保证能力和产品一致性控制能力是否符合认证要求而开展的现场检查和评价。

生产企业的质量保证能力和产品一致性检查应在型式试验合格后进行。根据需要，型式试验和生产企业的质量保证能力和产品一致性检查也可以同时进行。

已获认证的生产者/生产企业，可由认证机构根据实际情况对企业质量保证能力和产品一致性检查的条款和内容进行适当调整简化。

6.2.1 企业质量保证能力和产品一致性检查的基本要求

生产者或生产企业应按照《实施规则》6.2 条的要求建立、实施并持续保持其生产一致性的控制体系，制定生产一致性控制计划，并提交 CQC 进行检查。CQC 应将检查结果告知认证委托人。

企业质量保证能力和产品一致性为认证机构对生产者或生产企业的生产一致性控制体系是否符合认证要求的评价（见《实施规则》附件 4《生产一致性检查要求》）。企业质量保证能力和产品一致性检查按生产一致性控制计划检查+生产一致性工厂现场检查方式进行。企业质量保证能力和产品一致性检查原则上应在型式试验合格后一年内完成，否则应重新进行产品型式试验。

强制性产品认证的工厂是指对认证产品进行最终装配和/或试验以及加施认证标志的场所。当产品的上述工序不能在一个场所完成时，CQC 保留到其余场所进一步检查的权利。

企业质量保证能力和产品一致性检查应覆盖“申请认证/获证产品”及其所有“加工场所”。“加工场所”是指与产品认证质量相关的所有场所、部门、活动和过程；“申请认证/获证产品”是指生产一致性控制计划覆盖的产品。CQC 如果在生产现场无法完成生产一致性检查时，可延伸到其余场所进一步检查。

对于已经获得同类电动自行车用充电器 CCC 证书的生产者/生产企业、在同一生产者内搬迁或新建生产企业时，如生产者声明其符合相关法律法规、质量管理体系健全、产品符合标准要求，CQC 可“先发证后审厂”，在发证后三个月内完成企业质量保证能力和产品一致性检查。

日常跟踪检查应在认证批准后 12 个月内完成，以维持认证证书的有效状态。

6.2.2 企业质量保证能力和产品一致性检查的实施

CQC 委派具备强制性产品认证检查员资格、且熟悉认证标准及其检测方法的技术专家组成的检查组，按照《实施规则》附件 4 对认证产品的生产一致性控制情况进行现场检查。工厂现场检查时，应有委托认证的产品在生产，检查范围应覆盖认证产品的所有加工场所，必要时检查组可以到其余场所实施延伸检查。

生产企业的质量保证能力和产品一致性检查时，工厂检查组应在认证产品的加工场所，随机抽取已经检验合格的产品，进行包括但不限于下述内容的检查：

- a) 认证产品的结构及技术参数（包括型号规格和关键零部件）；
- b) 认证产品现场指定试验（从生产一致性控制计划中选取）。

产品一致性检查至少应覆盖不同认证产品适配的蓄电池种类、I 类/II 类、额定输出电压、额定输出电流，工厂检查组对抽取的检查样本负责。工厂检查组在现场检查时发现企业生产一致性控制计划存在缺陷，应向认证工程师提出意见和建议。

电动自行车用充电器上的标识的相关内容应与部件产品的 CCC 证书、自愿认证证书或向认证机构备案的结构技术参数一致。

6.2.3 企业的质量保证能力和产品一致性检查结果

工厂检查结论通常分为“工厂检查通过”、“书面验证通过”、“现场验证通过”、“工厂检查不通过”四种。其中，“书面验证通过”指存在不符合项，工厂在规定的期限内采取纠正措施，报 CQC 书面验证有效后，工厂检查通过；“现场验证通过”指存在不符合项，工厂在规定的期限内采取纠正措施，CQC 现场验证有效后，工厂检查通过。

工厂检查不符合项分为一般不符合项和严重不符合项两类。其中，一般不符合项指可能对产品认证质量产生轻微影响的不符合项；严重不符合项指认证产品在生产制造或检验过程中产生严重的质量问题，以及产品结构、关键件等与认证批准结果不一致且较为严重的不符合项。

6.2.4 企业的质量保证能力和产品一致性检查时间

生产企业的质量保证能力和产品一致性检查时间根据所委托认证产品的单元数量确定，并适当考虑工厂的生产规模，生产一致性控制计划审核人日数 1 人日，每个工厂现场检查人日数根据申请认证产品的工厂规模来确定，详见表 2。工厂检查存在不合格项，可允许限期（不超过 3 个月）整改。

表 2 工厂检查人·日数（初始工厂检查/监督检查）

生产规模	50 人以下	50 人及以上
人·日数	4/2	6/4

6.3 对其他合格评定结果的采信

在实施强制性产品认证时，可为电动自行车用充电器强制性认证承认认证结果的自愿性认证或其他合格评定结果的，CQC 在审核的基础上采信认证结果或其他合格评定结果，可免于相应的测试、检查。

认证实施规则中规定的需随电动自行车用充电器测试的零部件，可为电动自行车用充电器强制性认证承认认证结果的自愿性认证或其他合格评定结果的，CQC 在审核的基础上采信认证结果或其他合格评定结果的，免于零部件单独测试。可免于零部件单独测试的情况，具体如下：

- a) 对于已获得 CQC 自愿性认证结果的可免于型式试验对应的部件测试；
- b) 在实施强制性产品认证时，对获得国家认监委授权的认证机构颁发的服务、管理体系认证证书，证书在有效期内的企业，由工厂检查组在现场免除有关质量管理体系的部分条款的检查。
- c) 其他产品认证机构的自愿性认证结果在互认基础及 CQC 审核基础上予以采信。

6.4 认证评价与决定

CQC 对型式试验、生产企业的质量保证能力和产品一致性检查结果和有关资料/信息进行综合评价，评价通过，按单元颁发认证证书；评价不通过，认证终止。

6.5 认证时限

CQC 对认证流程制定的时限要求，认证委托人须对认证活动予以积极配合，以确保相关工作按时限要求完成。

一般情况下，自受理认证委托起 90 天内向认证委托人出具认证证书，包括型式试验时间、初始工厂检查时间及检查后提交报告时间（适用时）、认证结果评价和批准时间，以及证书制作时间。

以上认证活动完成时间，不包括认证委托人准备资料、试验样品不符合整改时间及复试检测时间。对不符合认证要求的情况，CQC 通知认证委托人，并说明理由。

CQC 在 2 个工作日内接受认证委托人的意向委托并发出受理通知，或告知认证委托人不受理原因。

资料审核，委托资料的齐全性、完整性、符合性审核一般在 5 个工作日内完成。

型式试验方案制定及下达一般不超过 2 个工作日。

型式试验一般在 30 个工作日完成，若有检测项目不合格，可允许限期（不超过三个月）整改和复试，对于有特殊时间要求的，型式试验时间可以适当延长。

生产一致性现场检查时间 4~6 个人日，工厂检查存在不合格项，可允许限期（不超过 3 个月）整改。

审核型式试验报告、工厂检查报告并做出认证结果的评价和批准，签发认证决定的时间，一般为 5 个工作日。

市场抽样时间 0.5 个人日。市场抽样检查时间 1~2 人日。

生产一致性控制计划执行报告应在获证后跟踪检查前完成。

对获证后的跟踪检查时发现的不符合项应在 3 个月内完成整改，否则，跟踪检查不通过。

认证委托人、生产者、生产企业对认证实施工作应予以积极配合和协助。由于认证委托人、生产者、生产企业其自身原因逾期未完成认证活动导致认证超时，不计入认证时间内。

7. 获证后监督

获证后监督是指认证机构对获证产品及其生产企业实施的监督。结合生产企业分类管理和实际情况，获证后监督方式的选择见表 3。

表 3 获证后监督方式的选择

企业类别	获证后监督				
	频次	通知/不通知	内容		
			跟踪检查	生产或口岸现场抽样检测或检查	市场抽样检测或检查
A类	2年1次	通知或不通知	之一或组合		
B类	1年1次	通知或不通知	必做	必做	必要时
C类	1年2次	不通知	必做	必做	必要时 [*]
D类	至少1年2次	不通知	必做	必做	必要时 [*]
[*] C、D类企业每年度第二次获证后监督可仅采用市场抽样检测/检查方式。					

7.1 获证后的跟踪检查

7.1.1 获证后的跟踪检查原则

CQC 依据《实施规则》7.1 条执行。CQC 在生产企业分类管理的基础上，对获证产品及其生产企业实施有效的跟踪检查，以验证生产企业的生产一致性控制持续符合认证要求、确保获证产品持续符合标准要求并保持与获得批准的产品的一致性。

获证后的跟踪检查应在生产企业正常生产时，优先选择不预先通知被检查方的方式进行。对于非连续生产的产品，认证委托人应向 CQC 提交相关生产计划，便于获证后跟踪检查的有效开展。

7.1.2 获证后的跟踪检查内容

跟踪检查至少包括以下内容：

- 生产一致性控制计划的实际执行情况，包括生产者或生产企业提交的生产一致性控制计划执行报告（见附件 4）；
- 认证产品的结构及参数（包括型号规格和关键零部件）和认证产品现场指定试验（从生产一致性控制计划中选取）；
- 认证标志和认证证书的使用情况；
- 前次工厂检查不符合项的整改措施及其有效性的验证。

7.1.3 获证后的跟踪检查时间

获证后的跟踪检查的时间根据获证产品的证书数量确定，并适当考虑工厂的规模，详见表 2。

对获证后的跟踪检查时发现的不符合项应在 3 个月内完成整改，否则，跟踪检查不通过。

7.2 生产现场抽样检测或者检查

7.2.1 生产现场抽样检测或者检查原则

采取生产现场抽取样品检测或者检查方式实施获证后监督的，认证委托人、生产者、生产企业应予以配合。

7.2.2 生产现场抽样检测或者检查内容

7.2.2.1 CQC 根据企业分类管理及认证风险情况，制定年度或特殊生产现场抽样检测方案，方案应包括抽样/封样要求、检测标准及项目和检验检测机构信息等。检测项目应按照国家认监委技术专家组的相关技术决议执行，需要时也可视风险，增加抽样检测项目或减少抽样检测的样品数量。

由 CQC 指定人员在工厂生产线、仓库或口岸（仅限境外获证工厂）等地，按抽样检测方案抽取样品，抽取的样品应是经生产者或生产企业确认的合格品。生产者或生产企业应在 CQC 抽样后 10 个工作日内寄出样品。

7.2.2.2 生产企业检测资源的利用

对于企业分类为 A 类或 B 类的工厂，如生产企业具备认证标准、《强制性产品认证实施规则 生产企业检测资源及其他认证结果的利用》和本实施细则第 0.3 条要求的条件，并且同意利用工厂检测资源实施现场检测，生产者或生产企业可提出现场检测的申请，经 CQC 审核通过后，由指定实验室派出相应资质的人员利用工厂检测资源实施现场检测。现场检测应按抽样检测方案进行，检测合格后由指定实验室出具检测报告。同一生产者或生产企业利用工厂资源检测连续五年的，原则上应送样至指定实验室检测，避免系统性风险。

7.3 市场抽样检测或者检查

7.3.1 市场抽样检测或者检查原则

CQC 根据企业分类管理及认证风险情况，必要时，对 A、B、C、D 类企业进行市场抽样。

7.3.2 市场抽样检测或者检查内容

7.2.3.1 市场抽样检测

CQC 制定市场抽样检测方案，从型式试验检测项目中选取部分或全部项目进行抽样检测。由抽样人员在市场销售的认证产品中按抽样检测方案抽取样品，样品应送指定实验室进行检测。

7.2.3.2 市场抽样检查

CQC 制定市场抽样检查方案，由抽样人员在市场销售的认证产品中按照抽样检查方案抽取样品，对样品一致性进行检查。

市场抽样检测或者检查时，抽样地点应选择工厂的直销门市部或信用度高的网上商城或生产者、生产企业授权的经销门市等，生产者、生产企业应对市场抽样的样品真实性予以确认。抽样人员由 CQC 管理人员、检查员、实验室（适用时）的相关人员组成，抽样人员数量不少于 2 人。必要时，与市场监管部门人员一同进行抽样或抽样检查。

7.4 获证后监督的频次

7.4.1 获证后监督的频次

原则上，生产企业自初次获证后，需按照表 2 规定接受监督。当 A、B、C、D 类生产企业出现以下情况时，增加监督频次：

- 获证产品出现严重质量问题（如发生国抽、省抽、CCC 专项抽查不合格等）或用户提出质量投诉并造成较大影响，或经查实为认证委托人/生产者/生产企业责任的；
- CQC 有理由对获证产品与标准安全要求的符合性提出质疑时；
- 当生产企业分级结果（类别）下降时。

增加频次的监督检查采取不预先通知的方式进行。

对于非连续生产的情况，认证委托人、生产企业应主动向 CQC 提交生产计划，以便获证后监督的有效开展。

7.5 获证后监督的记录

CQC 对获证后监督全过程予以适当记录并归档留存（永久保存），以保证认证过程和结果具有可追溯性。

7.6 获证后监督结果的评价

CQC 对跟踪检查的结论、抽取样品检测或检查的结论和有关资料/信息进行综合评价。评价通过的，可继续保持认证证书、使用认证标志。若任意一项评价结果为不合格的，则获证后监督结果的评价为不通过，CQC 应当根据相应情形做出暂停或者撤销认证证书的决定，并予以公布。

8. 认证证书

认证证书及其使用应符合《强制性产品认证管理规定》、《认证证书和认证标志管理办法》、《强制性产品认证证书管理要求》的要求。

8.1 认证证书的保持

本规则覆盖产品认证证书的有效期为 5 年。有效期内，证书的有效性依赖认证机构的获证后监督获得保持。

认证证书有效期届满，需要延续使用的，认证委托人应当在认证证书有效期届满前 90 天内提出认证委托。证书有效期内最后一次获证后监督结果合格的，认证机构应直接换发新证书。

8.2 认证证书的变更/扩展

8.2.1 变更的内容

- a) 证书上的内容发生变化的（如认证委托人、生产者或生产企业的名称、地址、型号规格、认证标准等）；
- b) 已获证产品发生技术变更（设计、结构参数、关键零部件/原材料等）影响相关标准的符合性的；
- c) 工厂因变更生产一致性控制计划、生产条件、搬迁等而可能影响生产一致性的；
- d) 标准变更，当发生认证检测依据用标准的制修订、对标准条款的新解释等情况时，CQC 依据国家认监委 2012 年第 4 号公告《关于强制性产品认证依据用标准修订时有关要求的公告》的相关要求和技术专家组决议，制定认证依据标准转换期及认证实施方案，并向社会公布。CQC 将向认证委托人提供详细、准确的关于标准变化信息的信息，认证委托人应在 CQC 公布规定的期限内完成产品标准换版；
- e) 《实施规则》附件 3《电动自行车用充电器产品结构及技术参数》中的参数其发生变化时。
- f) CQC 规定的其他事项发生变更的。

8.2.2 扩展的内容

- a) 扩展其获证产品加工场所的（如同一认证委托人、生产者内新增生产企业场所的）；
- b) 扩展认证证书覆盖范围的。

8.2.3 变更/扩展的实施

上述事项发生变更/扩展时，认证委托人应按本细则 5.1 条要求向 CQC 提出变更/扩展委托，经认证机构批准后，方可实施变更/扩展。

对于《实施规则》附件 3《电动自行车用充电器产品结构及技术参数》中的零部件参数其发生变化时，若该零部件获得 CQC 颁发的自愿性认证证书，其他参数变更可由生产者批准，并保存变更记录，定期（每季度）向 CQC 备案。

8.2.4 变更/扩展评价和批准

CQC 根据变更/扩展的内容,对提供的资料进行评价,确定是否可以批准变更/扩展。如需样品检测和/或工厂检查,在检测和/或检查合格后方可批准变更。

对符合变更/扩展要求的,批准变更/扩展。换发新证书的,新证书的编号、批准有效日期原则上保持不变,并注明变更/扩展批准日期。不需换发新证书的,出具变更/扩展确认表,注明变更/扩展内容以及变更/扩展批准日期。对于证书的变更/扩展还应注明变更/扩展的版本号信息以明确显示该产品的变更/扩展次数。

8.3 认证证书的注销、暂停和撤销

认证证书的注销、暂停和撤销依据《强制性产品认证管理规定》和 CNCA-00C-001《强制性产品认证证书注销、暂停、撤销实施规则》及 CQC 的有关规定执行。CQC 应确定不符合认证要求的产品类别和范围,并采取适当方式对外公告被注销、暂停、撤销的认证证书。

9. 认证标志

认证委托人应确保对 CCC 标志的管理与使用符合《强制性产品认证管理规定》、《认证证书和认证标志管理办法》、《强制性产品认证标志管理要求》等规定。

10. 费用

CQC 按照国家规定制定收费标准并公示,按收费标准或合同约定价格向认证委托人收费。

11. 认证责任

认证机构应当对其做出的认证结论负责。

实验室应对检测结果和检测报告负责。

认证机构及其委派的工厂检查员应对工厂检查结论负责。

认证委托人应对其所提交的委托资料及样品的真实性、合法性负责。

12. 与技术争议、投诉、申诉相关的流程及时限要求

12.1 技术争议流程及时限要求

争议提出人应在争议涉及事件发生之日起 10 日内以书面形式向 CQC 提出。

自收到争议书面申请之日起,于 10 日内对争议事项进行初步核实并收集相关资料,作出受理/不受理决定,并通知争议提出人。

争议在受理后 30 日内办结,并告知争议提出人。

如争议提出人不满意 CQC 处理结果,也可向 CQC 维护公正性委员会提出申诉、投诉。

12.2 投诉流程及时限要求

CQC 接到投诉后,应向投诉人了解投诉事件的细节情况,请其提供必要的证明材料并签名或盖章并提交。

自收到投诉书面申请之日起,于 15 日内对投诉事项进行初步核实并收集相关资料,作出受理/不受理决定,并通知投诉人。对匿名投诉、与 CQC 负责的认证活动无关的投诉,CQC 可不予受理。

投诉受理后,在 10 日内将最终投诉调查结果告知投诉人。

投诉在受理后 60 日内办结,对情况复杂的投诉案件可适当延长办理期限,延长期限不得超过 30 日,如在申诉处理过程中需要进行检测、鉴定的,检测、鉴定时间不计入申诉处理时间内。

如投诉人对处理结果不满,可在接到投诉处理结果的 10 日内向 CQC 维护公正性委员会或上级主管部门再次提出申诉/投诉。

12.3 申诉流程及时限要求

申诉人应自收到或知悉 CQC 作出其认为属于不利认证决定的书面通知之日起 15 日内向 CQC 提出申诉,申诉应有申诉人的签字或盖章并以书面形式提交。

自收到申诉书面申请之日起 15 日内对申诉情况作出初步核实并收集相关资料，作出受理/不受理决定，并通知申诉人。

申诉受理后，认为申诉事项实施清楚的，被申诉的认证决定符合认证相关要求的，在 10 日内将调查结果反馈申诉人；认为申诉事项需进一步调查的，成立申诉小组进行调查。

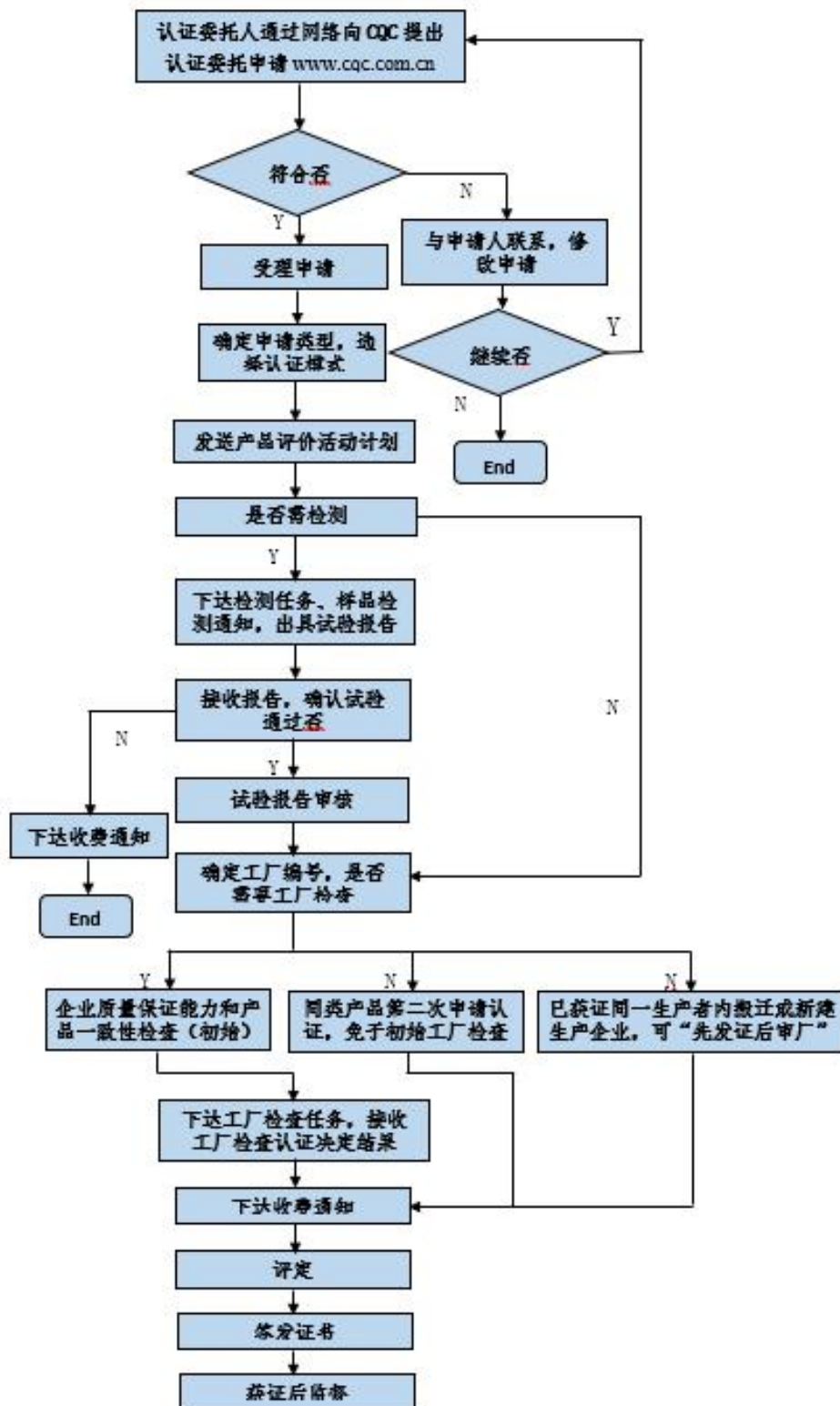
申诉在受理后 60 日内办结，对情况复杂的申诉案件可适当延长办理期限，延长期限不得超过 30 日，如在申诉处理过程中需要进行检测的，检测时间不计入申诉处理时间内。

如申诉人对处理结果不满，可在接到申诉处理结果的 15 日内向 CQC 维护公正性委员会或上级主管部门再次提出申诉。

具体处理按照 CQC《申诉、投诉和争议的处理程序》的要求进行。

附件 1 电动自行车用充电器产品认证流程

电动自行车用充电器产品认证流程



型式试验可与企业质量保证能力和产品一致性检查（初始）同时进行。

附件 2 认证委托资料清单

1 资质文件：

- 1.1 委托人、生产者（制造商）、生产企业的工商注册证明或其他相关的合法注册证明（首次申请及变更）；
- 1.2 委托人、生产者（制造商）、生产企业合法关系的证明或说明（首次申请及变更）；
- 1.3 生产者（制造商）的商标注册证明及合法的授权使用证明（若有）（首次申请及变更）；
- 1.4 委托人为销售者、进口商时，销售者和生产者（制造商）、进口商和生产者（制造商）订立的关于认证、检查、检测和跟踪检查等事项的委托书、合同副本和其他相关合同的副本（首次申请及变更）；
- 1.5 其它资料（如委托人、生产者（制造商）的相关资料及其他需要的资料）等（首次申请及变更）；
- 1.6 委托人、生产者（制造商）、生产企业之间签订的有关协议或合同（如 ODM 协议、OEM 协议、委托加工协议等）。

注：委托人、生产者（制造商）、生产企业三者不同时，分别提供工商注册证明或其他相关的合法注册证明，对于国外企业应提供其相应的合法注册和/或生产证明资料。年度监督检查前应以适当方式在适当时间提供其持续合法（或持续合法关系）有效证明。

应确定型式试验涉及样车及相关零部件的负责方，初始工厂检查及监督检查时的负责方，如有代理机构的应明确代理机构的职责。

商标注册证明应以中华人民共和国商标局出具的商标注册证、注册商标变更证明、核准续展注册证明等文件为准，商标核定使用商品类别应涵盖电动自行车用充电器产品，合法的授权使用证明应以商标注册人通过签订商标使用授权合同为准或者是商标局的备案证明。

2 生产企业概况：

- 2.1 工厂检查调查表（首次申请及变更）；
- 2.2 生产企业和生产情况简介（所认证委托的产品年生产能力及生产历史等）（首次申请及变更）；
- 2.3 车辆型号的编制说明（首次申请及变更）；
- 2.4 生产一致性控制计划（首次申请及变更）；
- 2.5 生产一致性控制计划执行报告；
- 2.6 产品合格证样式（首次申请及变更）；

注：《工厂检查调查表》下载地址 <http://www.cqc.com.cn/www/chinese/c/2017-06-21/546596.shtml>；

3 认证单元信息：

- 3.1 认证委托书（每认证委托单元）；
- 3.2 充电器的《电动自行车用充电器产品结构及技术参数》
- 3.3 零部件及系统的认证和其他合格评定结果有关资料（认证证书和/或相关资料复印件）（每认证委托单元）；
- 3.4 产品使用说明书（每认证委托单元）；
- 3.5 其他相关资料，如委托人提供的试验报告和/或相关声明；（每认证委托单元）

4 工厂质量保证能力和产品一致性控制的自我评估报告（适用于免于企业质量保证能力和产品一致性检查（初始）的生产企业）

5 委托人需提供上述资料属实并承担相应法律责任（含“三包”、“召回”及相关质量责任）的承诺函。

注：以上资料应在适当阶段提供适当内容。

附件 3 电动自行车用充电器型式试验方案

GB 42296-2022 《电动自行车用充电器用充电器安全技术要求》

电动自行车用充电器用充电器型式试验方案								
型式试验下达日期	申请号							
	产品型号							
	实验室名称及代号							
样品要求:		充电器 7 个 (4 个灌封, 3 个不灌封)、2 个不浸漆变压器;						
序号	检验项目		检验依据	对应条款	型式试验次数	样品的选择	试验收费 (预算)	备注
1	机械安全及结构		GB 42296-2022	5.1.1	试验 1 次	1 个 (灌封)		
				5.1.2	试验 1 次	1 个 (灌封)		
				5.1.3	试验 1 次	1 个 (灌封)		
				5.1.4	试验 1 次	1 个 (不灌封)		
				5.1.5	试验 1 次	1 个 (不灌封)		
2	工作温度下的泄漏电流		GB 42296-2022	5.2.1	试验 1 次	1 个 (灌封)		
	电气强度			5.2.2	试验 1 次	1 个 (灌封)		
	电气间隙、爬电距离和固体绝缘	电气间隙		5.2.3.1	试验 1 次	1 个 (不灌封)		
		爬电距离		5.2.3.2	试验 1 次	1 个 (不灌封)		
		固体绝缘		5.2.3.3	试验 1 次	1 个 (不灌封)		
	防触电保护			5.2.4	试验 1 次	1 个 (灌封)		
	非正常工作	错接		5.2.5.1	试验 1 次	1 个 (灌封)		
		短路		5.2.5.2	试验 1 次	1 个 (灌封)		
		风扇堵转		5.2.5.3	试验 1 次	1 个 (灌封)		
		元件失效		5.2.5.4	试验 1 次	1 个 (灌封) 2 个 (不灌封)		
	熔断器			5.2.6	试验 1 次	1 个 (不灌封)		

		充电参数	输入电流	GB 42296-2022	5.2.7.1	试验 1 次	1 个（灌封）		
			输出电流		5.2.7.2	试验 1 次	1 个（灌封）		
			电源适应性		5.2.7.3	试验 1 次	1 个（灌封）		
		电源软线及输出线			5.2.8	试验 1 次	1 个（灌封）		
		接地措施			5.2.9	试验 1 次	1 个（灌封）		
3	环境适应性	低温			5.3.1	试验 1 次	1 个（灌封）		
		高温			5.3.2	试验 1 次	1 个（灌封）		
		恒定湿热			5.3.3	试验 1 次	1 个（灌封）		
		防异物侵入			5.3.4	试验 1 次	1 个（灌封）		
		防水			5.3.5	试验 1 次	1 个（灌封）		
4	发热与热失控	温升			5.4.1	试验 1 次	1 个（灌封）		
		超温保护			5.4.2	试验 1 次	1 个（灌封）		
		过充切断			5.4.3	试验 1 次	1 个（灌封）		
		延时切断	高压充电区充电		5.4.4	试验 1 次	1 个（灌封）		
涓流充电	试验 1 次		1 个（灌封）						
5	输出接口安全性			5.5	试验 1 次	1 个（灌封）			
6	耐热及防火阻燃	耐热		5.6.1	试验 1 次	2 个（不灌封）	每个样件分别检测。不适用的不做检测，认可 CQC 标志认证结果		
		灼热丝		5.6.2	试验 1 次	2 个（不灌封）			
		垂直燃烧		5.6.3	试验 1 次	2 个（不灌封）			
		针焰		5.6.4	试验 1 次	2 个（不灌封）			
7	发射	端子骚扰电压		5.7.1	试验 1 次	1 个（灌封）			
		30MHz~1000MHz 频段内的发射	骚扰功率	5.7.2.1	试验 1 次	1 个（灌封）			
			辐射骚扰	5.7.2.2	试验 1 次	1 个（灌封）			
		谐波电流		5.7.3	试验 1 次	1 个（灌封）			
8	标志、警示语、说明书和编码			7	试验 1 次	1 个（灌封）			
费用合计									

附件 4 生产一致性控制计划执行报告的内容要求

(一) 综述

工厂概况：基本信息包含生产者、生产企业的名称、地址；

生产能力：包含厂房建筑面积、人员数量、主要加工生产情况、生产线、检测线、产能等；

变化情况：执行报告覆盖周期内，企业发生的重大变化，如质量负责人的变化，新增/调整重要生产设备、装配线、检测试验能力，企业组织架构、职责分工、质量手册、程序文件等发生变化。

(二) 获证产品相关信息统计

(统计时间为：XXXX 年 XX 月到 XXXX 年 XX 月)

序号	证书编号	产品型号	合格证书 编号	产量	CCC 标识使用	
					发放	毁损
1						
2						
3						
...						

(三) 生产一致性控制计划执行情况

1、关键零部件供应商管理及进货检验：

1.1 零部件供应商选择、评价及日常管理：

供应商管理文件是否变化；

简述供应商日常管理情况；

简述新增供应商的选择、评价情况。

1.2 零部件进货检验

关键零部件进货检验的项目、方法、频次等是否按照生产一致性计划中规定的内容执行，记录的保存情况；

生产者/生产企业对关键零部件供应商提供的检测报告的验证情况、进货检验的执行情况，还包括充电器与蓄电池之间的通信协同协议的验证情况以及对防速度篡改验证情况并保存记录。

1.3 关键零部件不合格品标识、追溯及处理情况

2. 关键装配过程、制造过程以及检验过程：

关键工序、首件检验及巡检制度及其相关要求是否发生变化；

关键工序巡检记录情况以及发生问题时的记录处理；

关键工序涉及设备和人员的变更情况说明。

3. 充电器完成检查

整机完成检查按照控制计划的执行情况。

4、整机一致性试验执行情况

4.1 整机一致性试验报告

序号	认证单元	产品型号	检验项目	检测报告编号	检测单位	日期	备注
1							
2							
3							
...							

注：对于同一认证单元下以前依据相关标准进行的试验项目的视同、认可情况，应说明清楚。

5、产品试验/相关检查的设备和人员

5.1 人员控制情况

产品试验/相关检查的人员的资质、能力等要求是否持续符合一致性计划的规定。应明确相关培训计划/培训记录的情况。

5.2 生产设备、检测设备控制情况

产品试验/相关检查的设备是否发生变化；

产品试验/相关检查的设备定期校准和检查情况说明,至少列出下线检验设备及车辆产品一致性试验相关设备的计量合格检定证的机构和证书编号；

检验和试验的仪器设备的操作规程是否发生变化。

6、生产一致性变更

关于生产一致性计划涉及的产品一致性控制程序,关键控制过程、关键/特殊过程控制程序,检测人员、设备和试验的管理控制程序等变更情况及上报认证机构情况；

产品关键件/关键原材料、关键工序工艺、关键设备以及控制计划的变更情况以及上报认证机构情况。

7、产品出现不一致时恢复、追溯及处理措施

关键零部件检验,整机完成检查、年度整机一致性试验等生产过程各个环节的出现不一致时的追溯处理措施及记录；

认证产品召回情况的说明；

年度内是否发现了产品不一致并及时向认证机构进行了沟通处置、整改；

顾客投诉及相关的处理情况。