

# 预拌砂浆产品认证规则

Certification Rules for Ready-mixed mortar

文件编号： CQM11-3029-02-2021

发布日期： 2021年02月24日

修订日期： 2024年04月16日

实施日期： 2024年04月16日

---

## 前言

本认证规则由方圆标志认证集团有限公司（简称方圆）发布，版权归方圆所有，任何组织及个人未经方圆许可不得以任何形式全部或部分使用。

本规则初次发布日期：2021年02月24日。

本规则于2024年4月16日第1次修订，对条款“8.1 认证证书的保持”完善文字描述。

参与起草单位：/

主要起草人：徐宝森、王晓霞、毕梅娟

## 目录

1. 适用范围.....	1
2. 认证依据标准.....	1
3. 认证模式.....	1
3.1 可选择的认证模式.....	1
3.2 认证模式的选定原则.....	1
4. 认证单元划分.....	1
预拌砂浆.....	1
5. 认证委托.....	2
5.1 认证委托的提出与受理.....	2
5.2 申请资料.....	2
5.3 实施安排.....	3
6. 认证实施.....	3
6.1 产品检验.....	3
6.2 初始工厂检查.....	5
6.3 认证评价与决定.....	9
6.4 认证时限.....	9
7. 获证后监督.....	9
7.1 获证后监督的频次和时间.....	9
7.2 获证后监督检查内容.....	9
7.3 监督抽样.....	10
7.4 获证后监督检查的记录.....	10
7.5 获证后监督检查结果的评价.....	10
8. 认证证书.....	10
8.1 认证证书的保持.....	10
8.2 认证证书的变更.....	10
8.3 认证证书覆盖产品的扩展.....	11
8.4 认证证书的暂停、注销、撤销.....	11
8.5 认证证书的使用.....	11
9. 认证标志.....	12
10. 收费.....	12
11. 认证责任.....	12
11.1 相关方责任.....	12
11.2 争议和投诉.....	12

## 1. 适用范围

本规则适用于建筑工程用及其他用途的水泥基预拌砂浆产品的质量认证。

## 2. 认证依据标准

GB/T 25181-2019 预拌砂浆

## 3. 认证模式

### 3.1 可选择的认证模式

认证模式是对认证产品实施认证的一系列环节、要素的组合,认证环节包括:认证申请与受理、产品检验、初始工厂检查、认证评价与决定、获证后监督、证书到期复评。预拌砂浆认证可选择的认证模式见表 1。

### 3.2 认证模式的选定原则

方圆根据 CQM03-AC1 《产品认证生产企业分类管理细则》,对生产企业进行分类(分为 A、B、C、D 四类),对不同分类的生产企业在认证模式和获证后监督等方面实施差异化要求,认证模式的选定原则详见表 1。

表 1 认证模式的选定原则

可选认证模式		企业分类对应的可选认证模式和跟踪检查周期			
序号	包含的认证环节/要素	A 类	B 类	C 类	D 类
1	产品检验+获证后监督	✓	/	/	/
2	产品检验+初始工厂检查+获证后监督	✓	✓	✓	✓
企业分类对应的跟踪检查周期(月/次)		24	12	9	6
注:干混砂浆原则上采取工厂检查前企业送样检测的方式。也可根据需求,方圆指派抽样人员结合工厂检查实施抽样检测;湿拌砂浆采取抽样检测的方式。					

## 4. 认证单元划分

表 2 认证单元划分原则

序号	认证单元/产品名称		依据标准编号	依据标准名称
1	干混砂浆	干混砌筑砂浆	GB/T 25181-2019	预拌砂浆
		普通砌筑砂浆		
		薄层砌筑砂浆		
		干混抹灰砂浆		
		普通抹灰砂浆		
		薄层抹灰砂浆		
		机喷抹灰砂浆		
干混地面砂浆				
干混普通防水砂浆				
干混陶瓷砖粘结砂浆				

序号	认证单元/产品名称		依据标准编号	依据标准名称
		干混界面砂浆		
		干混聚合物水泥防水砂浆		
		干混自流平砂浆		
		干混耐磨地坪砂浆		
		干混填缝砂浆		
		干混饰面砂浆		
		干混修补砂浆		
2	湿拌砂浆	湿拌抹灰砂浆	普通抹灰砂浆	
			机喷抹灰砂浆	
		湿拌砌筑砂浆		
		湿拌地面砂浆		
		湿拌防水砂浆		
<p>原则上以生产者声明的产品名称、用途、加工方式划分认证单元。同一生产者、同一产品名称、不同生产企业的产品应划分为不同的认证单元。不同的生产场地的产品应划分为不同的认证单元。不同认证委托人的相同产品，应划分为不同的认证单元；同一认证委托人由不同生产者或者不同生产企业生产的相同产品，应划分为不同的认证单元。</p> <p>由其他机构转入方圆的认证证书，方圆对证书进行评价。当不符合方圆制定的单元划分原则时，视具体情况安排检验和/或检查。</p>				

## 5. 认证委托

### 5.1 认证委托的提出与受理

认证委托人通过方圆官方网站（www.cqm.com.cn）的产品认证用户平台提交认证委托。方圆在 2 个工作日内处理认证委托，并向客户反馈受理、退回整改或不受理的信息。

### 5.2 申请资料

认证委托人应在申请受理后按认证方案的要求向方圆提供有关申请资料和技术材料，并确保资料真实有效，资料通常包括：

- (1) 认证申请书或认证服务协议（应提供签章原件）；
- (2) 认证委托人、生产者、生产企业的注册证明（如营业执照等）；
- (3) 预拌砂浆产品描述（CQM11-3029-0211）；
- (4) 生产企业信息表；
- (5) 采用 ODM、OEM 或利用已获证书模式时，需提供协议、初始证书复印件和相应型式试验报告复印件；

- (6) 对于变更申请，相关变更项目的证明文件；
- (7) 其他需要的文件（比如危险化学品目录中的产品应提供安全生产许可证）。

### 5.3 实施安排

方圆确定认证方案并通知认证委托人，认证方案通常包含以下内容：认证单元划分、认证模式、认证流程、认证时限、方圆相关工作人员的联系方式、实验室（如有）等信息。

## 6. 认证实施

### 6.1 产品检验

#### 6.1.1 产品检验方案

方圆根据认证委托人提供的产品信息制定产品检验方案，明确样品要求、依据标准等信息，并告知认证委托人。

认证委托人可向认证机构提供已有的试验报告以申请减免抽/送样试验项目。

认证机构对试验报告进行评价，确认符合以下条件的，可采信或部分采信该试验报告中的试验结果：

- 1) 试验报告的出具日期距离认证受理日期不超过 1 年；
- 2) 检测实验室应具备 CNAS 和/或 CMA 资质认定，具备检测报告中相关试验项目的检测能力；
- 3) 试验项目满足实施规则要求；
- 4) 试验方法和技术参数满足标准要求；
- 5) 检测报告信息完整有效。

针对已获采信的试验项目，认证机构可不再实施抽/送样试验。

#### 6.1.2 产品检验样品要求

干混砂浆类产品可采取按产品单元抽样也可采取按产品单元送样方式，湿拌砂浆类产品需采取按产品单元抽样方式，送样时随附一套认证资料（认证申请书或认证服务协议、企业注册证明、产品描述等）。认证委托人应确保其所提供的样品与实际生产产品的一致性；

选取样品时，通常抽取最高强度等级最高质量等级的砂浆样品，必要时，抽取最大批量的强度等级或质量等级的砂浆样品；检验样品要求如下：

干混砂浆：

取具有代表性的样品 100kg，样品分成 2 份，一份送往三方检测机构试验室进行产品检验，一份生产企业留存；

湿拌砂浆：

1) 抽样人员在生产企业的生产线末端或成品库房对经检验合格产品中抽取样品进行强度试块制作，经生产企业试验室养护 24 小时脱模后（注：企业试验

室相关检测设备必须按要求检定、校准合格，实施试验室温湿度的有效控制；），送往三方检测机构试验室进行养护及强度检验；

2)抽取人员在生产企业的生产线抽取具有代表性的水泥 30kg、细骨料 40kg、矿物掺合物各 30kg 及适量的添加剂、外加剂，各种材料分成 2 份，一份送往三方检测机构试验室进行配合比验证试验，一份生产企业留存；

### 6.1.3 关键件和/或关键原材料要求

主要材料（水泥、细骨料、矿物掺合物、外加剂、添加剂、填料等）为关键原材料。

### 6.1.4 产品检验项目

预拌砂浆产品检验项目为：GB/T25181-2019 预拌砂浆标准 6.1、6.2 条款中规定的适用项目。

表 3 产品检验项目

试验项目 序号	依据标准条款	产品检验项目	备注
湿拌砂浆			
1	GB/T 25181-2019 第 6.1 条	保水率	必测
2	GB/T 25181-2019 第 6.1 条	压力泌水率	必测
3	GB/T 25181-2019 第 6.1 条	14d 拉伸粘结强度	必测
4	GB/T 25181-2019 第 6.1 条	28d 收缩率	必测
5	GB/T 25181-2019 第 6.1 条	抗冻性强度损失率	有抗冻性 要求时
6	GB/T 25181-2019 第 6.1 条	抗冻性质量损失率	
7	GB/T 25181-2019 第 6.1 条	28 天抗压强度	必测
8	GB/T 25181-2019 第 6.1 条	28 天抗渗压力	必测
9	GB/T 25181-2019 第 6.1 条	湿拌砂浆稠度允许偏差	必测
10	GB/T 25181-2019 第 6.1 条	保塑时间	必测
干混砂浆			
1	GB/T 25181-2019 第 6.2 条	保水率	必测
2	GB/T 25181-2019 第 6.2 条	凝结时间	必测
3	GB/T 25181-2019 第 6.2 条	2h 稠度损失率	必测
4	GB/T 25181-2019 第 6.2 条	压力泌水率	必测
5	GB/T 25181-2019 第 6.2 条	14d 拉伸粘结强度	必测
6	GB/T 25181-2019 第 6.2 条	28d 收缩率	必测
7	GB/T 25181-2019 第 6.2 条	抗冻性强度损失率	有抗冻性 要求时
8	GB/T 25181-2019 第 6.2 条	抗冻性质量损失率	

试验项目 序号	依据标准条款	产品检验项目		备注
9	GB/T 25181-2019 第 6.2 条	拉伸粘结 强度 (干混陶瓷 砖粘结砂 浆)	原强度	必测
10	GB/T 25181-2019 第 6.2 条		浸水后	必测
11	GB/T 25181-2019 第 6.2 条		热老化后	必测
12	GB/T 25181-2019 第 6.2 条		冻融循环后	必测
13	GB/T 25181-2019 第 6.2 条		凉置时间≥20min	必测
14	GB/T 25181-2019 第 6.2 条	拉伸粘结 强度 (干混界 面砂浆)	未处理 14 天	必测
15	GB/T 25181-2019 第 6.2 条		浸水处理	必测
16	GB/T 25181-2019 第 6.2 条		热处理	必测
17	GB/T 25181-2019 第 6.2 条		冻融循环处理	必测
18	GB/T 25181-2019 第 6.2 条		晾置时间, 20min	必测

### 6.1.5 产品检验的实施

认证委托人选择方圆签约的实验室对样品实施产品检验。实验室在收到样品和随附的资料进行核实确认，如需调整产品检验方案，须向方圆提出调整建议。

检验时间从实验室收样和符合要求的认证资料算起，一般不超过 60 天（不包括因检验不合格，企业进行整改和复检的时间），产品检验报告签发之日起 12 个月内未颁发证书，应重新按照 6.1.2 样品要求进行产品检验。

当产品检验存在不合格项目时，允许认证委托人向方圆和/或实验室提交资料和/或样品进行整改，整改应在 3 个月内完成，超过整改期限的视为认证终止。

对于 A 类生产企业，产品检验时，认证委托人可提出利用企业检测资源实施检测，按方圆的相关规定执行。必要时，利用企业检测资源实施检测可与企业实验室现场评审同时进行。

### 6.1.6 产品检验报告

实验室按方圆要求出具产品检验报告，方圆对检验报告评价通过后，实验室可向认证委托人提供产品检验报告。认证委托人/生产者/生产企业应妥善保管产品检验报告，确保各方在获证后的跟踪检查时能够获取。

## 6.2 初始工厂检查

检查范围包括产品范围和场所界限。产品范围指认证产品；场所界限指与产品认证质量相关的场所、部门、活动和过程；当认证产品的制造涉及多个场所时，检查的界限应至少包括例行检验、加施认证标志和产品标识的场所，方圆可对其余场所（如关键工序）进行延伸检查。

通常，初始工厂检查时，生产企业应有认证产品在生产。当认证产品无生产

时，生产企业应提前告知方圆生产计划以便及时安排工厂检查。方圆根据生产企业生产规模确定检查人日，详见表 4。

表 4 工厂检查人日数（初始检查/监督检查/复评）

生产规模	200 人以下	201-500 人	501 人以上
人日数	4/2/3	5/2/4	6/2/5

### 6.2.1 检查内容

检查内容包括工厂质量保证能力和产品一致性。

#### 6.2.1.1 工厂质量保证能力检查

依据 CQM05-A1 《方圆标志认证生产企业质量保证能力要求》和工厂质量控制检验要求（见表 5）进行。

表 5 工厂质量控制检验要求

序号	依据标准条款	产品名称	检验项目	例行检验	指定试验	
1	GB/T 25181-2019 预 拌砂浆 6.1.	湿拌砂浆-湿拌砌筑砂浆	稠度	√	√	
			保水率	√	√	
			保塑时间	√		
			抗压强度	√		
2		湿拌 砂浆 - 湿 拌抹 灰砂 浆	普通抹灰砂浆	稠度	√	√
				保水率	√	√
				保塑时间	√	
				抗压强度	√	
				拉伸粘结强度	√	
3		机喷抹灰砂浆		稠度	√	√
				保水率	√	√
				保塑时间	√	
				抗压强度	√	
				拉伸粘结强度	√	
4		湿拌砂浆-湿拌地面砂浆		稠度	√	√
				保水率	√	√
	保塑时间			√		
	抗压强度			√		
	压力泌水率			√		
5	湿拌砂浆-湿拌防水砂浆		稠度	√	√	
			保水率	√	√	

序号	依据标准条款	产品名称		检验项目	例行检验	指定试验	
		浆		保塑时间	√		
				抗压强度	√		
				拉伸粘结强度	√		
				抗渗压力	√		
6	GB/T 25181-2019 预 拌砂浆 6.2.	干混 砂浆 - 干 混砌 筑砂 浆	普通砌筑砂浆	保水率	√	√	
					2h 稠度损失率	√	√
					抗压强度	√	
7			薄层砌筑砂浆	保水率	√	√	
				抗压强度	√		
8			干混 砂浆 - 干 混抹 灰砂 浆	普通抹灰砂浆	保水率	√	√
					2h 稠度损失率	√	√
					抗压强度	√	
					拉结强度	√	
9			干混 砂浆 - 干 混抹 灰砂 浆	薄层抹灰砂浆	保水率	√	√
					抗压强度	√	
					拉伸粘结强度	√	
10			干混 砂浆 - 干 混抹 灰砂 浆	机喷抹灰砂浆	保水率	√	√
		2h 稠度损失率			√		
		抗压强度			√		
		拉伸粘结强度			√		
				压力泌水率	√		
11		干混砂浆-干混地面砂浆		保水率	√	√	
				2h 稠度损失率	√	√	
				抗压强度	√		
12		干混砂浆-干混普通防水砂浆		保水率	√	√	
				2h 稠度损失率	√	√	
				抗压强度	√		
				拉伸粘结强度	√		
				抗渗压力	√		
13		干混砂浆-干混陶瓷砖 粘结砂浆		拉伸粘结原强度	√		
				晾置时间	√		

序号	依据标准条款	产品名称	检验项目	例行检验	指定试验
14		干混砂浆-干混界面砂浆	外观质量	√	√
			未处理的拉伸粘结强度	√	
15		干混砂浆-干混聚合物水泥防水砂浆	外观质量	√	√
			凝结时间	√	√
			柔韧性	√	
			抗渗压力 (7d)	√	
			粘结强度 (7d)	√	
16		干混砂浆-干混自流平砂浆	外观质量	√	√
			流动度	√	√
			抗压强度 (24h、28d)	√	
17		干混砂浆-干混耐磨地坪砂浆	抗压强度 (24h、28d)	√	
			抗折强度 (24h、28d)	√	
			外观质量	√	√
18		干混砂浆-干混填缝砂浆	骨料含量偏差	√	√
			耐磨度比	√	
			抗压强度	√	
19		干混砂浆-干混饰面砂浆	抗折强度	√	
			收缩值	√	
			外观质量	√	
20		干混砂浆-干混修补砂浆	可操作性	√	
	初期干燥抗裂性		√		
	拉伸粘结强度		√		
	抗压强度		√		
	抗折强度		√		
20	干混砂浆-干混修补砂浆	拉伸粘结强度 (未处理)	√		
		快凝型: 凝结时间	√	√	
		自密实型: 流动度	√	√	

#### 6.2.1.2 产品一致性检查

每个产品类别抽取 1 个型号的产品进行一致性检查。

- (1) 认证产品的标识应与检验报告中信息一致；
- (2) 认证产品关键原材料应与检验报告中信息一致。
- (3) 现场指定试验 (见表 5)

## 6.2.2 检查依据

- (1) 相关国家法规及认证实施规则；
- (2) 认证依据的标准及产品检验报告；
- (3) 认证申请资料。

## 6.2.3 检查结论

检查组在检查结束时给出检查结论，当检查存在不符合项时，工厂应在规定期限内（不超过 30 天）完成整改，工厂对检查结论有异议时，可于检查结束后 5 日内向方圆申请复议。检查结论有以下四种：

- (1) 工厂检查通过。
- (2) 存在不符合项，工厂应在规定的期限内采取纠正措施，经检查组书面验证有效后，检查通过。否则，检查不通过。
- (3) 存在不符合项，工厂应在规定的期限内采取纠正措施，经检查组现场验证有效后，检查通过。否则，检查不通过。
- (4) 工厂检查不通过。

## 6.3 认证评价与决定

认证资料齐全后，方圆在 5 个工作日内对产品检验报告、工厂检查报告以及相关申请资料进行评价，做出认证决定，对符合认证要求的，颁发认证证书。对存在不合格结论的，方圆不予批准认证委托，认证终止。

## 6.4 认证时限

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。认证委托人对认证活动予以积极配合，认证过程中由于产品检验不合格、工厂检查不符合等因认证委托人原因导致延长的时间，不计算在认证时限内。

## 7. 获证后监督

### 7.1 获证后监督的频次和时间

没有进行初始工厂检查的获证生产企业，一般在获证后 3 个月内实施首次工厂检查，或根据企业生产计划，在其首次生产时实施首次工厂检查。

从初始工厂检查或首次工厂检查起，方圆根据企业分类确定跟踪检查的频次（见表 1），根据持续的获证后监督结论及国家质量监督抽查等质量信息，必要时增加监督频次。获证后监督根据生产企业生产规模确定检查人日，详见表 4。

### 7.2 获证后监督检查内容

监督检查内容同 6.2.1 条，其中 CQM05-A1 《方圆标志认证工厂质量保证能力要求》中的条款 3、4、5、6、9、11 及上次检查不符合整改的验证（如有）和工厂质量控制检验要求（见表 5）是每次监督检查必查条款，检查组可根据生产

企业实际情况增查其它条款。

### 7.3 监督抽样

#### 7.3.1 生产现场抽样检测原则

抽样一般按产品类别在生产现场或库房中进行。如企业可提供一年内的具有 CMA 或 CNAS 资质的第三方实验室出具的检验报告或者国抽、省抽等监管部门抽查报告，检验项目符合表 3 中相应标准适用项目要求，本次监督可不抽样。

检查员在现场检查时如发现产品一致性存在问题或其它可能导致产品标准符合性存在问题的情况，与认证机构项目管理人员沟通后明确抽样检验项目，检验结果判定同 6.1.5。

#### 7.3.2 生产现场抽样检测内容

抽样检测项目按照表 3 中要求。

抽样检验存在不合格项时，则判定该认证单元抽样检验不合格。

如委托人对检验结论有异议，应在十五日内，向认证机构申请复议或复查。

### 7.4 获证后监督检查的记录

方圆对获证后监督全过程予以记录并归档留存，以保证认证过程和结果具有可追溯性。

### 7.5 获证后监督检查结果的评价

方圆对监督检查结果进行评价，评价合格的，判定监督通过，认证证书继续有效。监督检查不通过，或不能按要求接受监督时，则判定监督不通过，按规定（P815G《产品认证证书暂停（恢复）、注销、撤销规定》，P823G2《方圆自愿性产品认证标志使用规范》）对认证证书做暂停、撤销处理，停止使用认证标志。

## 8. 认证证书

### 8.1 认证证书的保持

认证证书的有效期为 3 年，有效期内，证书的有效性通过方圆的获证后监督获得保持。ODM 证书的有效期限需根据 ODM 协议中的合作期限确定，但不超过 ODM 初始认证证书的有效期限。

认证证书有效期届满，需要延续使用的，认证委托人可在认证证书有效期届满前 90 天提出认证委托；或者方圆依据企业最近一次工厂检查结论及证书有效状态到期直接换发新证书。

### 8.2 认证证书的变更

产品获证后，如果认证证书上的内容发生变化，或产品中涉及安全的设计、结构参数、关键原材料等发生变化时，认证委托人应向方圆提出变更申请并获得批准后，方可实施变更。

### 8.2.1 变更申请和要求

#### (1) 企业名称和/或地址变更（不含搬迁）

证书中的认证委托人、生产者或生产企业名称和/或地址（不含搬迁）变更时的，经方圆评价变更资料后，可直接变更认证证书。

#### (2) 生产企业搬迁

认证委托人应向方圆提出变更申请，进行工厂检查，当工厂检查合格时，颁发新证书。

#### (3) 关键原材料的变更

关键原材料的制造商、技术参数发生变更时，认证委托人应及时提出变更申请，变更内容须经方圆批准后有效。

#### (4) 认证依据标准变化

认证依据标准版本发生变化时，方圆将在网站（www.cqm.com.cn）公布标准换版方案，方案中包括：标准的变化信息，标准换版的实施要求，以及认证证书转换期限等。

#### (5) 其他类型的变更

根据变更的内容，由方圆确认变更方案。

### 8.2.2 变更评价和批准

方圆根据变更的内容和企业提交的相关资料进行评价，确定变更方案，如需产品检验和/或实施检查，则在产品检验和/或检查合格后批准变更。

### 8.3 认证证书覆盖产品的扩展

认证委托人需要变更认证单元覆盖的产品范围时，应向方圆提出扩展产品的认证申请。方圆根据认证委托人提供的产品有关技术资料，核查变更产品与获证产品的差异，确认原认证结果对变更产品的有效性，并针对差异做补充检验或对生产现场进行检查。检验、检查通过的，方圆评价后，颁发认证证书。

### 8.4 认证证书的暂停、注销、撤销

认证证书的注销、暂停和撤销依据 P815G《产品认证证书暂停（恢复）、注销、撤销规定》及方圆的有关规定执行。

证书被暂停后，认证委托人应及时整改并提出恢复申请，方圆实施现场检查和/或产品检测，并对检查和/或检测结果进行评价，评价合格后，恢复相应证书。如检查不通过和/或检测不合格，或逾期未完成整改及评价，方圆撤销相应证书。

### 8.5 认证证书的使用

产品通过认证后，认证委托人/生产企业应按 CQM01-A2《方圆标志认证认证证书使用规则》建立产品认证证书的使用管理制度，确保认证证书的使用符合认证要求。

## 9. 认证标志

产品通过认证后，认证委托人应按 P823G2 《方圆自愿性产品认证标志使用规范》建立产品认证标志的使用管理制度，确保认证标志的使用符合认证要求。

获证后，认证委托人可在认证产品上使用认证标志，认证标志示例之一如下：



获证产品标签、说明书及广告宣传等材料上可以印制认证标志，并可以按照比例放大或者缩小，但不得变形、变色。认证标志应当在认证证书限定的产品类别、范围和数量内使用。

认证证书暂停期间，获证组织应停止使用产品认证证书和标志，封存带有产品认证标志的相应批次产品。

认证证书被注销或撤销的，获证组织应将注销、撤销的认证证书和未使用的标志交回方圆，必要时还应当召回相应批次带有认证标志的产品。

## 10. 收费

认证收费项目按照方圆制定的产品认证收费标准收取。

工厂检查的人日数，按本规则及方圆制定的检查人日数核算规定执行。

## 11. 认证责任

### 11.1 相关方责任

方圆应对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。

方圆及其委派的检查员应对检查结论负责。

认证委托人应对其提交的委托资料及样品的真实性、合法性负责。

### 11.2 争议和投诉

当认证委托人、生产者、生产企业受到社会相关方的质量投诉，或因质量原因被媒体曝光时，应配合方圆进行必要的核查确认。

认证委托人、生产者、生产企业对检验结果、检查结果、认证决定有争议时，可向方圆提出，方圆及时进行调查、处理并反馈处理结果；对认证人员进行投诉时，方圆及时进行调查、处理并反馈处理结果。