

编号： CGC-R43034： 2017



太阳能热发电产品认证实施规则

太阳能热发电有机热载体——联苯-联苯醚混合物

本资料版权为北京鉴衡认证中心所有，且受版权法和国际公约保护。如未获得本中心许可，任何单位和个人不得以任何形式或任何方法复制本资料及其任何部分用于任何目的。鉴衡认证中心保留依法追究侵权责任的权利。

北京鉴衡认证中心发布
2017年07月15日

前言

本实施规则由北京鉴衡认证中心（简称 CGC）发布，版权归 CGC 所有，任何组织及个人未经 CGC 许可，不得以任何形式全部或部分使用。

本实施规则由北京鉴衡认证中心提出并归口。

本实施规则制定单位：北京鉴衡认证中心。

本实施规则主要起草人：纳明亮，林佳荔

目 录

1. 适用范围	2
2. 认证模式	2
3. 认证的基本环节	2
4. 认证实施	2
4.1 认证的申请和受理	2
4.2 型式试验	3
4.3 初始工厂检查	4
4.4 认证结果评价与批准	5
4.5 获证后的监督	6
5. 认证证书	7
5.1 认证证书的保持	7
5.2 认证证书覆盖产品的扩展	8
5.3 认证范围的扩大	8
5.4 认证范围的缩小	8
5.5 认证证书的暂停、注销和撤销	8
6. 认证标志	9
6.1 准许使用的标志样式	9
6.2 变形认证标志的使用	9
6.3 加施方式	10
6.4 加施位置	10
7. 认证收费	10
附件 1 太阳能热发电有机热载体的技术要求和试验方法	11
附件 2 产品认证工厂质量保证能力要求	14

1. 适用范围

本认证实施规则适用于以联苯和联苯醚制备的用于太阳能热发电有机热载体产品的认证，不适用于回收处理油生产的联苯-联苯醚混合物有机热载体。本产品适用于闭式传热系统，不适用于开式传热系统。

2. 认证模式

型式试验 + 初始工厂检查 + 获证后监督

3. 认证的基本环节

认证的申请和受理

抽样检测

初始工厂检查

认证结果评价与批准

获证后监督

4. 认证实施

4.1 认证的申请和受理

4.1.1 申请认证产品的基本要求

申请认证的太阳能热发电有机热载体——联苯-联苯醚混合物原料应是安全的、可靠的。

申请认证的企业应具备完善的质量管理体系，并配备所需的生产设备、检验设备和型式试验设备。

4.1.2 申请单元划分

同一制造商、同一产品规格，不同生产场地生产的产品应作为不同的申请单元，但不同生产场地生产的相同产品可只做一次型式试验。

4.1.3 申请文件

申请认证应提交正式申请并随附以下资料：

- 1) 申请人法律地位的证明文件(注册的营业执照的复印件等)；
- 2) 商标及商标使用证明；
- 3) 生产情况(所生产的产品年生产能力及生产历史)；
- 4) 主要原材料登记表；
- 5) 企业的主要生产仪器、设备登记表(包括设备名称、规格、数量、使用场所、完好状态、制造单位或供应商等)；

6) 企业的主要检测仪器、设备登记表(包括设备名称、规格、精度、等级、使用场所、完好状态、制造单位或供应商等);

7) 申请企业质量手册、支持性文件目录。

8) 主要技术参数说明。

9) 产品认证检测项目涉及的企业技术条件(国标、企标或技术条件等)

4.2 型式试验

4.2.1 抽样/送样原则

原则上,型式试验样品应由认证机构委派人员去企业现场抽样获得。对一些无法实施现场抽样的情况,也可以由认证委托人按本机构的要求选送代表性样品。

以系列产品为同一申请单元申请认证时,应从中选取具有代表性的规格型号,并且样品应覆盖系列产品的性能指标。

4.2.2 抽样/送样

4.2.2.1 抽样/送样数量

样品的采取按 GB/T 4756 规定进行,每次取 2L 样品作为检验和留样用。

4.2.2.2 抽样方法

在生产线末端经工厂确认合格的产品中随机抽样。抽取的样品由抽样人封样后,企业负责寄/送样品至检测机构实施检测。

4.2.3 检测标准

认证检测依据标准为:CGC/GF092:2017《太阳能热发电有机热载体 联苯-联苯醚混合物认证技术规范》

4.2.4 检测项目

4.2.4.1 具体项目见附件 1。

4.2.4.2 如企业认证型号的样品已经通过检测,认证机构工作人员须对该检测报告进行评审,决定是否可以直接认可,如不能直接认可,需要重新进行检测。

4.2.5 检测方法

依照检测标准 CGC/GF092:2017《太阳能热发电有机热载体 联苯-联苯醚混合物认证技术规范》中规定的要求以及所引用的检测方法和/或标准进行。

4.2.6 型式试验的实施

型式试验时间一般为 60 个工作日（因检验项目不合格，企业进行整改和复试的时间不计算在内）。从收到样品之日计算时间。

当型式试验项目部分不合格时，原则上，整改应在 3 个月内完成，超过该期限的视为认证终止。

对于 ILAC 协议互认可机构按照 ISO/IEC 17025 认可的实验室在符合本机构相关要求的情况下，可利用生产企业检测资源的方式实施检测或目击检测。

4.2.7 检测样品及相关资料的处置

产品检测报告签发后，样品由实验室封存留样 3 个月，3 个月后可按照厂家要求妥善处理。相关资料应由认证机构按照相关规定进行保存。

4.2.8 型式试验报告

本机构制定统一的型式试验报告格式。型式试验报告包含对申请单元内所有产品和认证相关信息的描述。

型式试验结束后，实验室应及时向本机构、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本机构提供完整有效的型式试验报告。

4.3 初始工厂检查

4.3.1 检查内容

工厂检查的内容为工厂质量保证能力和产品一致性检查。

4.3.1.1 工厂质量保证能力检查

由认证机构派检查员对生产厂按照“产品认证工厂质量保证能力要求”（附件 2）进行工厂质量保证能力检查。

4.3.1.2 产品一致性检查

工厂检查时，应对申请认证的产品进行一致性检查。若认证单元覆盖多个规格时，则一致性检查应从每单元产品中至少抽取一个覆盖规格；若认证单元中覆盖有多个系列的产品，则一致性检查应从认证单元的每个系列产品中至少抽取一个覆盖规格。重点核实以下内容：

1) 认证产品的铭牌和包装箱上所标明的产品名称、规格型号与型式试验检测报告上所标明的应一致；

2) 认证产品的结构应与型式试验检测时的样机或检测报告上所标明的一致；

4.3.1.3 工厂质量保证能力检查应覆盖申请认证产品的所有加工场所，产品一致性检查应覆盖申请认证产品，检查时，认证产品应在生产。

4.3.2 初始工厂检查时间

一般情况下,型式试验合格后,再进行初始工厂检查。根据需要,型式试验和工厂检查也可以同时进行。

工厂检查时间根据所申请认证产品的单元数量和工厂的生产规模确定,一般每个加工场所为2-4个人日。

型式试验结束后,工厂检查原则上应在一年内完成,否则应重新进行型式试验。

4.3.3 检查结论

工厂检查结论分为“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,本机构书面验证有效后,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,本机构现场验证有效后,工厂检查通过。

4.4 认证结果评价与批准

由认证机构负责组织对型式试验、工厂检查的结果进行综合评价,评价合格后,由认证机构对申请人颁发认证证书(每个申请单元颁发一张认证证书)。

4.4.1 型式试验结果的评价

型式试验结果的评价按认证产品执行的标准判定的规定执行。

4.4.2 初始工厂检查的评价

按照认证机构工厂检查的相关规定执行。

4.4.3 认证时限

认证时限是指自受理认证之日起至颁发认证证书时止所实际发生的工作日,包括型式试验时间、提交工厂检查报告时间、认证结论评价和批准时间以及证书制作时间。

型式试验的时限要求参见 4.2.3。

提交工厂检查报告时间一般为 5 个工作日。以审核员完成现场检查，收到生产厂提交符合要求的不符合项纠正措施报告之日起计算。

认证结论评价、批准时间以及证书制作时间一般不超过 5 个工作日。并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（认证委托人准备资料、送样、型式试验整改、初始工厂检查整改等时间不计算在内）。

4.5 获证后的监督

4.5.1 监督检查的频次

4.5.1.1 一般情况下，在初次获证后的 12 个月内，认证机构应对获证企业进行获证后监督，以验证生产企业的质量保证能力持续符合认证要求、确保获证产品持续符合标准要求并保持与型式试验样品的一致性。在随后的监督复查中两次监督复查时间间隔不应超过 12 个月。

4.5.1.2 若发生下述情况可增加监督频次：

- 1) 获证产品出现严重质量问题或用户提出质量方面的投诉，并经查实，为持证人责任的；
- 2) 认证机构有足够理由对获证产品与标准要求的符合性提出质疑时；
- 3) 有足够信息表明生产制造商、生产厂因变更组织机构、生产条件、质量管理体系等，从而可能影响产品符合性或一致性时。

4.5.2 监督的内容

获证后监督的方式采用工厂产品质量保证能力的复查+认证产品一致性检查。必要时，抽取样品或其重要零部件送检测机构检验。

4.5.2.1 工厂质量保证能力复查

由认证机构根据工厂质量保证能力要求，对工厂进行监督复查。“产品认证工厂质量保证能力要求”（附件 2）规定的第 3，4，5，9 条是每次监督复查必查的项目。其他项目可以选查，每 4 年内至少覆盖要求中的全部项目。

工厂质量保证能力复查的时间每个加工场所一般为 2 个人日。

4.5.2.2 产品一致性检查

从获证起,按本规则 4.3.1.2 及 4.5.1.1 条的规定进行,检查样品主要以新增认证单元的产品为主,并保证四年覆盖所有认证单元。

4.5.3 产品抽样检测

4.5.3.1 检查组在现场须抽取 2L 样品,按照标准要求做部分试验,试验结果应符合标准要求。

4.5.3.2 原则上,每次监督检查应至少抽取 1 个认证单元中的 1 个规格的产品进行检测,抽样的地点可以是企业库房或生产线上,也可以在销售市场上抽取,所抽样品必须是企业出厂检验合格的产品。

4.5.4 获证后监督结果的评价

本机构对跟踪检查的结论、抽取样品的检测结论和有关资料/信息进行综合评价。评价通过,可继续保持认证证书、使用认证标志;评价不通过,本机构应当根据相应情形做出暂停或撤销认证证书的处理,并予公布。

对监督复查时发现的不符合项应在 3 个月内完成纠正措施。逾期将撤销认证证书、停止使用认证标志,并对外公告。

5. 认证证书

5.1 认证证书的保持

5.1.1 证书的有效性

证书有效期为四年,有效期内,证书的有效性依据认证机构的定期监督获得保持。失效前企业应重新申请认证,通过后由认证机构换发证书。

5.1.2 认证产品的变更

5.1.2.1 变更的申请

认证后的产品,如果其产品中属于零部件的规格型号、生产厂或涉及安全性能的设计、机构发生变更时,应向认证机构提出申请。

5.1.2.2 变更评价和批准

认证机构根据变更的内容和提供的资料进行评价,确定是否可以变更或需

送样品进行检测，如需送样试验，检测合格后方可进行变更。

5.2 认证证书覆盖产品的扩展

认证证书持有者需要增加与已获得认证产品为同一单元内的产品认证范围时，应从认证申请开始办理手续，认证机构应核查扩展产品与原认证产品的一致性，确认原认证结果对扩展产品的有效性，针对差异做补充检测或检查。认证机构确认扩展产品符合要求后，根据具体情况，向认证证书持有者颁发新的认证证书或补充认证证书，或仅作技术备案、维持原证书。产品抽样检测按本规则的4.2条要求执行。

5.3 认证范围的扩大

根据本规则 4.1.2 条款所规定的认证单元划分原则，认证证书持有者在原有认证单元基础上增加新的认证单元，应提出正式书面申请。

认证证书持有者提交正式的申请文件，经认证机构确认，可安排工厂检查或样品检测。

5.4 认证范围的缩小

当认证证书持有者提出不再保留某个已认证单元的认证资格时属缩小认证产品范围，原则上应提出书面申请，经确认后注销相应的认证单元。认证证书持有者应退还认证证书，同时停止在该认证单元的产品上使用认证标志。

5.5 认证证书的暂停、注销和撤销

5.5.1 暂停认证的条件

当出现下列情况之一时暂停证书，认证部用挂号信或等效方式书面通知认证证书持有者暂停使用认证证书和认证标志。

5.5.1.1 企业质量保证能力因变化而达不到认证的要求；

5.5.1.2 产品性能下降，达不到标准要求及其补充技术条件；

5.5.1.3 用户投诉，并经查实确属质量问题，达不到认证的要求；

5.5.1.4 认证证书持有者未按期交纳认证费用；

5.5.1.5 认证证书持有者未经 CGC 同意不接受 CGC 对生产厂的监督复查；

5.5.1.6 获证企业有误用认证标志或涉及认证虚假行为的；

5.5.1.7 对一年内未生产获证产品；

5.5.1.8 发生当认证要求更改时，未按《认证变更程序》的相应要求办理相关手

续；

5.5.1.9 产品获证后，如果图纸、技术文件、工艺规程或质量控制体系有较大改变，并未应征得 CGC 同意；

5.5.1.10 企业提出暂停要求的。

5.5.2 注销认证的条件

出现下列情况之一时注销认证证书，认证部用挂号信或等效方式书面通知认证证书持有人停止使用认证证书和认证标志：

5.5.2.1 由于认证标准或其补充条件的内容发生较大变化，证书持有者认为达不到变化的要求时，不再申请认证；

5.5.2.2 认证证书到期，证书持有者未提出延证申请；

5.5.2.3 企业不再生产认证产品。

5.5.2.4 证书的颁发有错误。

5.5.3 撤销认证的条件

出现下列情况之一时撤销认证证书，认证部用挂号信或等效方式书面通知认证证书持有人停止使用认证证书和认证标志。

5.5.3.1 接到 CGC 暂停使用认证证书和认证标志的通知后，不能按期改正其存在的问题的；

5.5.3.2 由于产品存在严重不安全问题且造成严重后果的；

5.5.3.3 使用弄虚作假或其它不正当手段骗取认证证书者；

5.5.3.4 伪造、转让、滥用认证证书或认证标志的；

5.5.3.5 拒不缴纳认证费用的。

6. 认证标志

证书持有者必须遵守本机构《自愿性产品认证 认证证书和认证标志管理程序》(CGC-QP-V08) 的规定。

6.1 准许使用的标志样式

6.2 变形认证标志的使用

本规则覆盖的产品不允许加施任何形式的变形认证标志。

6.3 加施方式

可以采用认证机构统一印制的标准规格标志（标签）、模压式或铭牌印刷三种方式中的任何一种。

6.4 加施位置

应在产品包装物明显位置上加施认证标志。

7. 认证收费

认证收费由认证机构按国家有关规定统一收取。

附件 1 太阳能热发电有机热载体的技术要求和试验方法

编号	特性	特性值	试验方法
1	外观	清澈透明、无悬浮物	目测
2	纯度(质量分数)/% 不低于 组分含量 (质量分数)/% 联苯含量 联苯醚含量	99.9 26.5±0.8 73.5±0.8	附录 A (色谱法)
3	最高允许使用温度/°C	400	GB/T 23800
4	自燃点/°C 不低于	600	SH/T 0642
5	闪点(闭口)/°C 不低于	110	GB/T 261
6	硫含量/(mg/kg) 不大于	10	SH/T 0689a、GB/T 11140、 GB/T 6324.4
7	氯含量/(mg/kg) 不大于	10	GB/T 23971-2009 附录 B
8	水分/(mg/kg) 不大于	300	GB/T 11133-2015 实验步骤 A
9	密度(20°C)/(kg/m ³)	1060-1064	GB/T 1884、SH/T 0604b
10	结晶点/°C	12.1- 12.3	GB/T 7533
11	残炭(质量分数)/% 不大于	0.03	GB/T 268c、GB/T 17144、 SH/T 0170
12	酸值(以 KOH 计)/(mg/kg) 不大于	0.02	GB/T 4945d、GB/T 7304
13	运动粘度(40°C)/(mm ² /s)	2.2-2.8	GB/T 265
14	热稳定性(400°C, 1000h) 外观 变质 率/% 不大于	透明、无悬浮物和沉淀 10	GB/T 23800
15	a 硫含量测定以 SH/T 0689 为仲裁方法。 b 密度的测定以 SH/T 0604 为仲裁方法。 c 残炭的测定以 GB/T 268 为仲裁方法。 d 酸值的测定以 GB/T 4945 为仲裁方法。		

表 1

有机热载体——联苯-联苯醚混合物规格参数表

序号	规格/型号	性能、参数					生产场地
		纯度	组分	结晶点	自燃点	最高允许温度	
1							
2							
3							

表 2

认证单元登记表

认证申请单元	主检规格型号	对应企业编号(如有)	覆盖规格	差异说明
1	×××××	××	××
			××
			××
2				
.....				

附件 2

产品认证工厂质量保证能力要求

工厂是产品质量的责任主体，其质量保证能力应持续符合认证要求，生产的产品应符合标准要求，并保证认证产品与型式试验样品一致。

1. 职责和资源

1.1 职责

工厂应规定与认证要求有关的各类人员职责、权限及相互关系，并在本组织管理层中指定质量负责人，无论该成员在其它方面的职责如何，应使其具有以下方面的职责和权限：

- (a) 确保本文件的要求在工厂得到有效地建立、实施和保持；
- (b) 确保产品一致性以及产品与标准的符合性；
- (c) 正确使用证书和标志，确保金太阳标志妥善保管和使用。

质量负责人应具有充分的能力胜任本职工作，质量负责人可同时担任认证技术负责人。

工厂还应确保跟踪、了解认证机构及相关政府部门有关产品认证的要求或规定，并在组织内报告和传达，包括但不限于以下方面的内容：

- (a) 认证实施规则换版、产品认证标准换版及其他相关认证文件的发布、修订的相关要求；
- (b) 证书有效性的跟踪结果；
- (c) 国家级和省级监督抽查结果。

1.2 资源

工厂应配备必须的生产设备、检验试验仪器设备以满足稳定生产符合认证依据标准要求产品的需要；应配备相应的人力资源，确保从事对产品认证质量有影响的工作人员具备必要的能力；应建立并保持适宜的产品生产、检验试验、储存等必备的环境和设施。

对于需以租赁方式使用的外部资源，工厂应确保外部资源的持续可获得性和正确使用；工厂应保存与外部资源相关的记录，如合同协议、使用记录等。

2 文件和记录

2.1 工厂应建立并保持文件化的程序，确保对本文件要求的文件、必要的外来

文件和记录进行有效控制。产品设计标准或规范应不低于该产品的认证依据标准要求。对可能影响产品一致性的主要内容，工厂应有必要的图纸、样板、关键件清单、工艺文件、作业指导书等设计文件，并确保文件的持续有效性。

2.2 工厂应建立并保持文件化的程序以对本文件要求的文件和资料进行有效的控制。这些控制应确保：

- a)文件发布前和更改应由授权人批准，以确保其适宜性；
- b)文件的更改和修订状态得到识别，防止作废文件的非预期使用；
- c)确保在使用处可获得相应文件的有效版本。

2.3 工厂应确保记录的清晰、完整、可追溯，以作为产品符合规定要求的证据。与质量相关的记录保存期应满足法律法规的要求，确保在本次检查中能够获得前次检查后的记录，且至少不低于 24 个月。

2.4 工厂应建立并保持获证产品的档案。档案内容应包括：证书、检测报告、初次/年度监督工厂检查报告、产品变更/扩展批准资料、年度监督检查抽样检测报告等（原件或复印件）。

3 采购与关键件控制

3.1 采购控制

对于采购的关键件，工厂应识别并在采购文件中明确其技术要求，该技术要求还应确保最终产品满足认证要求。

工厂应建立、保持关键件合格生产者/生产企业名录并从中采购关键件，工厂应保存关键件采购、使用等记录，如进货单、出入库单、台帐等。

3.2 关键件的质量控制

3.2.1 工厂应建立并保持文件化的程序，在进货（入厂）时完成对采购关键件的技术要求进行验证和/或检验并保存相关记录。

3.2.2 对于采购关键件的质量特性，工厂应选择适当的控制方式以确保持续满足关键件的技术要求，以及最终产品满足认证要求，并保存相关记录。适当的控制方式可包括：

(a) 构成整机的部件产品获得金太阳产品认证结果，工厂应确保其证书状态的有效。

(b) 没有获得相关证书的关键件，其定期确认检验应符合产品认证实施规则/细则的要求。

(c) 工厂自身制定控制方案，其控制效果不低于 3.2.2(a) 或 (b) 的要求。

3.2.3 当从经销商、贸易商采购关键件时，工厂应采取适当措施以确保采购关键件的一致性并持续满足其技术要求。

对于委托分包方生产的关键部件、组件、分总成、总成、半成品等，工厂应按采购关键件进行控制，以确保所分包的产品持续满足规定要求。

对于自产的关键件，按本要求 4 进行控制。

关键零部件和原材料见表 2。

4 生产过程控制

4.1 工厂应对影响认证产品质量的工序（简称关键工序）进行识别，所识别的关键工序应符合规定要求。关键工序操作人员应具备相应的能力；关键工序的控制应确保认证产品与标准的符合性、产品一致性；如果关键工序没有文件规定就不能保证认证产品质量时，则应制定相应的作业指导书，使生产过程受控。

4.2 产品生产过程如对环境条件有要求，工厂应保证工作环境满足规定要求。

4.3 必要时，工厂应对适宜的过程参数进行监视、测量。

4.4 工厂应建立并保持对生产设备的维护保养制度，以确保设备的能力持续满足生产要求。

4.5 必要时，工厂应按规定要求在生产的适当阶段对产品及其特性进行检查、监视、测量，以确保产品与标准的符合性及产品一致性。

5 例行检验和/或确认检验

工厂应建立并保持文件化的程序，对最终产品的例行检验和/或确认检验进行控制；检验程序应符合规定要求，程序的内容应包括检验频次、项目、内容、方法、判定等。工厂应实施并保存相关检验记录。

对于委托外部机构进行的检验，工厂应确保外部机构的能力满足检验要求，并保存相关能力的评价结果，如实验室认可证明等。

6 检验试验仪器设备

6.1 基本要求

工厂应配备足够的检验试验仪器设备，确保在采购、生产制造、最终检验试验等环节中使用的仪器设备能力满足认证产品批量生产时的检验试验要求。

检验试验人员应能正确使用仪器设备，掌握检验试验要求并有效实施。

6.2 校准、检定

用于确定所生产的认证产品符合规定要求的检验试验仪器设备应按规定的周期进行校准或检定，校准或检定周期可按仪器设备的使用频率、前次校准情况等设定；对内部校准的，工厂应规定校准方法、验收准则和校准周期等；校准或检定应溯源至国家或国际基准。仪器设备的校准或检定状态应能被使用及管理人员方便识别。工厂应保存仪器设备的校准或检定记录。

对于委托外部机构进行的校准或检定活动，工厂应确保外部机构的能力满足校准或检定要求，并保存相关能力评价结果。

注：对于生产过程控制中的关键监视测量装置，工厂应根据产品认证实施规则/细则的要求进行管理。

6.3 功能检查

必要时，工厂应按规定要求对例行检验设备实施功能检查。当发现功能检查结果不能满足要求时，应能追溯至已检测过的产品；必要时，应对这些产品重新检测。工厂应规定操作人员在发现仪器设备功能失效时需采取的措施。

工厂应保存功能检查结果及仪器设备功能失效时所采取措施的记录。

7 不合格品的控制

7.1 对于采购、生产制造、检验等环节中发现的不合格品，工厂应采取标识、隔离、处置等措施，避免不合格品的非预期使用或交付。返工或返修后的产品应重新检验。

7.2 对于国家级和省级监督抽查、产品召回、顾客投诉及抱怨等来自外部的认证产品不合格信息，工厂应分析不合格产生的原因，并采取适当的纠正措施。工厂应保存认证产品的不合格信息、原因分析、处置及纠正措施等记录。

7.3 工厂获知其认证产品存在重大质量问题时（如国家级和省级监督抽查不合格等），应及时通知认证机构。

8. 内部质量审核

工厂应建立文件化的内部质量审核程序，确保质量体系的有效性和认证产品的一致性，并记录内部审核结果。

对工厂的投诉尤其是对产品不符合标准要求的投诉，应保存记录，并应作为内部质量审核的信息输入。

对审核中发现的问题，应采取纠正和预防措施，并进行记录。

9. 认证产品的一致性

工厂应建立并保持文件化的程序，对可能影响产品一致性及产品与标准的符合性的变更（如工艺、生产条件、关键元器件和材料、产品结构等）进行控制，程序应符合规定要求。变更应得到认证机构或认证技术负责人批准后方可实施，工厂应保存相关记录。

工厂应从产品设计（设计变更）、工艺和资源、采购、生产制造、检验、产品防护与交付等适用的质量环节，对产品一致性进行控制，以确保产品持续符合认证依据标准要求。

10. 包装、搬运和储存

工厂所进行的任何包装、搬运操作和储存环境应不影响产品符合规定标准要求。

11. 认证标志

工厂对认证证书和标志的管理及使用应符合认证机构相关规定。对于统一印制的标准规格认证标志或采用印刷、模压等方式加施的认证标志，工厂应保存使用记录。