



标题

参考

审查和生效日期

批准人

IMQ 作为 0051 号公告机构执行的符合欧盟指令的一般规则

REG. ON/GEN-e

Rev. 5 dated 2021-01-11

IMQ S.p.A. – Competent B.U. FP and FV

目录

ART. 1.	前言	4
ART. 2.	法规的主体问题.....	4
2.1. 对欧洲指令或法规的符合性评估	4	
2.2. 各指令的特殊要求	4	
2.3. EC/EU 认证.....	4	
2.4. 符合性评估结果	5	
ART. 3.	通用条款与条件.....	5
3.1. 获得认证	5	
3.2. 样品	5	
3.3. 验证人员	5	
3.4. 保密性.....	6	
3.5. 公正性.....	6	
3.6. IMQ2001 年 6 月 8 日颁布的《道德准则》和第 231 号法令	6	
3.7. IMQ 作为 NB 的认证和授权.....	6	
3.7.1. 与认证有关的义务	6	
3.7.2. 暂停、取消、撤销IMQ的认证和/或资格	7	
3.8. 分包合同	7	
ART. 4.	符合性评估流程.....	8
4.1. 请求的提出	8	
4.2. EC/EU 型检查	10	
4. 2. 1. 要求的文件	10	
4. 2. 2. 技术文件的验证	10	
4. 2. 3. 产品验证	11	
4. 2. 4. 试验和对照	11	
4. 2. 5. 评估结果	11	
4. 2. 6. 定期更新EC/EU型证书	11	
4.3. 质量体系的评估	12	
4. 3. 1. 要求提供文件	12	
4. 3. 2. 审计团队的组建与审计活动的规划	13	
4. 3. 3. 进行审计	13	
4. 3. 4. 审计结果	15	
4. 3. 5. 监察、更新和特别审计	17	
4.4. 其他一致性评估程序	18	
4.5. 关于认证问题的审议与最终决定	18	
ART. 5.	客户义务	19
5. 1. 客户义务	19	
5. 2. 工作场所安全—通知义务	20	
ART. 6.	财务条款与条件	20
6. 1. 待签发及维持认证的金额	20	
6. 2. IMQ价目表的变更	20	
6. 3. 应缴费用的支付	21	
ART. 7.	认证、CE 标志和标记的使用	21
7. 1. CE认证	21	
7. 2. 欧盟/欧洲共同体认证的可转移性——组织结构的调整	21	



ART. 8.	暂停、撤销或放弃认证.....	22
8. 1. 放弃	22	
8. 1. 1. 放弃监督.....	22	
8. 1. 2. 放弃EC/EU认证.....	22	
8. 2. 暂停监督活动和/或认证有效性	22	
8. 2. 1. 暂停认证的动机.....	22	
8. 2. 2. 暂停签发欧盟/欧洲共同体证书.....	22	
8. 2. 3. 暂停通知.....	22	
8. 2. 4. 暂停后果.....	23	
8. 2. 5. 恢复EC/EU认证.....	23	
8. 2. 6. 暂停持续时间	23	
8. 3. 撤销EC/EU认证.....	23	
8. 3. 1. 撤销的动机.....	23	
8. 3. 2. 撤销通知.....	24	
8. 3. 3. 撤销的后果	24	
ART. 9.	立法、法律和法规变更.....	24
9. 1. 对立法条款和/或参考法律的修改.....	24	
9. 2. 对法规和/或通用及特殊要求的修改.....	24	
9. 3. 修改后的补充评估	24	
ART. 10.	认证与责任的限制	25
10. 1. 客户责任—无过失原则	25	
10. 2. IMQ违约—责任限制.....	25	
10. 3. 没收条款	25	
10. 4. 排除责任IMQ	25	
ART. 11.	合同的期限和解除权	25
11. 1. 合同生效	25	
11. 2. 合同期限	25	
11. 3. 撤回权	26	
11. 4. 续期	26	
ART. 12.	个人数据保护	27
12. 1. 个人数据的处理	27	
12. 2. 数据控制器	27	
12. 3. 同意处理个人数据	27	
ART. 13.	投诉和上诉	28
13. 1. 投诉	28	
13. 2. 上诉	28	
ART. 14.	适用法律和管辖法院	28
14. 1. 适用法律	28	
14. 2. 有管辖权的法院	28	

注：本文件是根据原始文件 REG.ON/GEN-REV.55（意大利语）翻译成英文的版本。如发生分歧，以该原始文件为准。



Art. 1. 前言

本《根据欧盟指令作为公告机构的 IMQ 运作的合格评定通用法规》（以下简称“IMQ 法规”）适用于 IMQ 股份公司提供的合格评定服务，如下所述，但 IMQ 股份公司（“IMQ”）与合格评定服务的申请人（“客户”）就 IMQ 法规的例外情况达成明确协议。

只有在 IMQ 和客户（双方）之间事先达成书面协议的情况下，每一项例外才有效。如果由于任何原因，一项或多项条款被证明无效或无效，则无效或无效性不适用于本 IMQ 条例的其他要求。

任何特别商定的例外情况均不得以任何方式涉及作为公告机构的 IMQ 必须遵循的符合性评估程序。

Art. 2. 法规的主体问题

2.1. 对欧洲指令或法规的符合性评估

IMQ 批准的本法规确立了 IMQ 提供一项或多项服务以评估符合性（下称“服务”或“服务”）的通用要求，这些服务符合 IMQ 被授权作为公告机构（下称“NB”）运营的欧洲指令或法规（下称“指令”）。

在本 IMQ 法规中，“指令”一词是指欧盟指令和法规，也指实施欧盟指令的国家法律（例如电梯预防性协议）。

在本 IMQ 法规中，还规定了双方就相关服务签订的认证合同（下称“认证合同”）的适用条件，本认证合同的基本要素如下：

- 从客户方面，接受相关 IMQ 报价（或同等效力的合同文件，即客户针对 IMQ 报价发出的采购订单），提交申请并接受适用的 IMQ 法规；
- 由 IMQ 部门在收到客户提供的文件后，确认订单。

2.2. 各指令的特殊要求

IMQ 被授权运营的每项指令适用的特殊要求构成本 IMQ 法规的组成部分。

2.3. EC/EU 认证

客户委托 IMQ 提供相关服务，以签发特定适用指令（“EC/EU 证书”或“EC/EU 证书”）所规定的符合性证明文件（例如：EC/EU 型式检验证书、符合性声明）。



2.4. 符合性评估结果

在服务结束时，如果验证活动的结果为阳性，IMQ 将向客户签发所要求的相关 EC/EU 证书。如果验证活动的结果为阴性，IMQ 将向客户签发具体的通信，其中描述了发现的不符合项，客户应按照本文件相关章节中规定的期限解决不符合项。

如果未能在规定期限内解决不符合项，IMQ 将向客户发出与负面结果相关的通信，要求客户支付到那时为止所进行的活动，并按照主管当局规定的方式将这一负面结果通知主管当局和其他公告机构。

如果客户有明确要求，IMQ 还应向其发送相关评估/测试报告。

Art. 3. 通用条款与条件

3.1. 获得认证

EC/EU 认证及其在适用情况下的维护取决于：

- 客户在 IMQ 规定的时间范围内在客户自己和/或其他相关场所（例如，客户的关键供应商和分包商的场所）提交常规、补充和文件评估的可用性；
- IMQ 执行的上述符合性评估活动的阳性结果；
- 向 IMQ 支付任何应付款项（例如，用于签发、维护和更新证书的活动，用于证书变更/重新签发等）。

3.2. 样品

如果需要，样品必须到达 IMQ 指定的实验室，并附上一份注明“技术测试”原因的交付文件，适当标注订单号或报价单号。所有运输费用均由客户承担。客户有责任在测试结束时取样，除非第 X 段所述的申诉程序适用。

13.2 以下内容开始。如果在通知测试结束但未采集样品后已过十五（15）天，IMQ 可以处置材料，费用由客户承担。如果进行破坏性测试，IMQ 将立即处置产生的材料，但相关费用由客户承担。

3.3. 验证人员

IMQ 将验证活动分配给人员—IMQ 员工或与 IMQ 有合作关系的人员，或与 IMQ 签署了合作合同的公司的员工—但必须具备特定的专业知识，并根据适用的认证规定，按照特定程序进行预防性鉴定。



3.4. 保密性

所有与评估活动相关的文件（包括文档、录音、通讯记录、评估报告等）均属机密，但不违反法律规定及/或认证机构与主管部门的相关条款。

与正在进行的活动有关的文件的访问和咨询权保留给参与符合性评估过程的 IMQ 人员。如果由于立法/认证规定必须传达或披露此信息，IMQ 将向客户传达此信息。

IMQ 在获得与本 IMQ 法规有关的客户财产时，将由 IMQ 在整个合同有效期内以及至少 10 年内维护该财产，除非适用更严格的具体规则（另见适用于特定指令的具体要求）。

3.5. 公正性

IMQ 作为 NB 要求保证在所有符合性评估活动中保持公正；在这方面，IMQ 采用了一个评估和管理公正性风险的过程。

IMQ 与直接参与以下活动/情况的任何一方无关联，并承诺不与之存在关联：设计、制造、供应、安装、采购、营销、占有、使用和维护被评估产品或与被评估产品类似的产品以及这些产品的竞争产品。

作为NB，IMQ不能以任何方式就本IMQ法规所针对的活动提供咨询服务。

3.6. IMQ2001年6月8日颁布的《道德准则》和第231号法令

IMQ 依照 2001 年 6 月 8 日关于法人、公司和协会，包括没有法人资格的协会的责任的第 231 号法令，通过了一项道德守则。该代码可在 <https://www.imq.it/en/code-of-ethics-and-policy> 中获得。因此，在与 IMQ 开展业务时，客户需要查看代码，并以基于最高道德标准的方式行事。

客户签署认证合同，即表示其已阅读、熟悉 IMQ 道德规范的内容，并接受其内容。

客户还声明熟悉第 231/01 号法令的规定，承诺遵守 IMQ 道德规范，并以适当的方式履行其合同义务，以避免发生第 231/01 号法令的相关行为。

特别是，客户未能遵守《道德准则》中的任何一条规定，将构成对本认证合同义务的严重违反，IMQ 有权根据《民法典》第 1456 条立即终止本合同。为此，IMQ 必须通过挂号信并通知客户已收到，或以其他所有法律目的和效果有效的形式，向客户传达其有意使用终止条款的意向。

此外，客户行为若引发司法程序，需根据相关法律确定其关联性。IMQ 已知悉的 12 月 231/01 号文件，将使后者有正当理由退出认证合同。

3.7. IMQ作为NB的认证和授权

3.7.1. 与认证有关的义务

在本 IMQ 法规的活动主题中，IMQ 作为主管当局授权/认可的 NB，代表经济运营商，以权限、透明度、中立性和独立性为原则，执行与欧盟指令所建立的产品、过程和服务的符合性评估程序相关的任务，并向欧盟委员会通报。

特别是，在欧洲指令范围内，根据国际标准 UNICEIENISO/IEC17065，IMQ 必须按照该标准和认证机构（意大利认证机构）发布的具体规定运行，应用相关参考文件，这些文件被视为特别提及。



根据适用标准要求，IMQ 还需向认证机构和主管机构通报所发证书的有效状态（例如：已发、有限、暂停和吊销的证书）。

认证机构和主管当局也有权对以下场所进行审计：IMQ 和/或其客户和/或其客户的供应商/关键分包商，以验证 IMQ 在认证计划范围内的工作。

注：有关 *IMQ* 认证状态的最新信息可在 www.imq.it 网站上查阅，对于认证机构颁发的认证，可在 www.accredia.it 上查阅。

3.7.2. 暂停、取消、撤销 IMQ 的认证和/或资格

如果 IMQ 作为 NB 运营特定指令所需的认证和/或资格被暂停或撤销，或者如果放弃，则 IMQ 将通知客户这一情况，并支持其可能转移到其他 NB。

除欺诈和重大过失外，IMQ 对因暂停、放弃、限制、延期或撤销认证和/或资格而对客户造成的任何损害概不负责；在此情况下，客户有权放弃 IMQ 发出的证书，无需事先通知，也无需额外费用。

3.8. 分包合同

在通知客户后，IMQ 保留将所要求的部分服务分包给第三方的可能性，例如在外部实验室进行测试。客户将在 5 个工作日内收到关于外包活动的详细信息以及分包商的参考信息，并有权基于正当理由拒绝外包。

IMQ 无论如何都对每项外包活动负有完全责任，并保留签发、维护、延长、限制、暂停或撤销 EC/EU 认证的责任。

IMQ 保证分包合同的受托方是合格的，符合适用的监管规定，且不参与产品的设计和制造，以确保不损害第 3.5 部分所述的公正性。



Art. 4. 符合性评估流程

4.1. 请求的提出

客户有权要求 IMQ 提前提供报价，其中 IMQ 详细描述了其作为 NB 所开展的活动以及所适用的相关价目表。

它将包括以下信息：

- 服务说明；
- 对适用于特定指令的法规和特殊要求的引用（相关文件可在网站 www.imq.it 上查阅）；
- 服务的提供方式；
- 根据现行 IMQ 价格表，针对所要求的单项活动详细列出的应付金额；
- 开票与付款流程。

若接受报价，客户需发送 IMQ：

- 经共同签署的报价单，以证明其已接受该报价；
- 法律代表、其授权代理人或经适当授权的人员对条例、适用于特定指令的特殊要求以及特定指令中繁琐条款的接受；
- 如客户管理部门要求，可提供任何采购订单。

每项指令均已规定了相关的合格评定程序。有关适用要求，包括要求提供的文件以及客户的权利和义务，请参阅具体指令以及该指令的特定 IMQ 要求（如上文所述第 2.2 部分）。

访问服务的请求由制造商提出¹（通常由客户）或客户授权代表²提出，且通过向 IMQ 提交包含以下最低信息的特定请求来实现：

- 客户基本信息（公司名称、客户姓名、地址、法律状态等）；
- 待认证产品的描述及相关生产场所；
- 客户拟议和/或选择的适用指令及评估程序；
- 声明表明同一请求未向任何其他 NB 提交；
- 用于评估产品是否符合相关指令所要求的适用要求的文件。

对于以 NB 身份工作的每个指令，IMQ 为客户提供特定的应用表单，供客户使用以请求服务。请求必须在 IMQ 表单上提出，填写所有部分，并由客户签名。

¹“制造商”：指生产产品、设计或制造产品并将其投放市场、附上其名称或品牌、或为实现其目的投入使用的人或法人；

²“授权代表”：在欧盟设立的自然人或法人，已收到制造商的书面授权，授权他代表制造商就特定任务行事。



如果申请表包括对规则、适用的特殊要求和无理取闹条款的接受，则需要客户的法定代表人（或律师或充分委托的人）的签署。

制造商可指定个人或公司作为其代理人，协助其完成认证过程的所有阶段，但请求、合同文件和所有文件必须由制造商签署。IMQ 必须提供相关授权的证据。

该申请必须针对每种产品类型（或更准确地说，针对特定生产批次的每个代表性样本）以不同方式提交。该类型亦可包含产品变体，前提是这些变体不会对指令的基本要求产生不同风险。产品变体必须在申请的附件中予以说明。

如果客户已经从另一个 NB 获得一个或多个 EC/EU 证书，并要求 IMQ 作为新的 NB 接管监督活动，则客户自己需要向 IMQ 提供这些 EC/EU 证书的副本。

IMQ 对客户提出的请求的接受取决于 IMQ 主管人员对请求本身的审查结果；IMQ 通过向客户发送订单确认函来执行认证合同。

随后由 IMQ 进行活动的规划阶段，与客户沟通服务提供方式。

IMQ 不以任何方式保证验证活动的积极结果，因此，也不会保证相关 EC/EU 证书的发布。

在相关测试、验证活动和评估结果呈阳性之前，客户不得对正在进行的请求进行宣传。在有正当理由的情况下，IMQ 可以对此禁令作出例外。

如果后续提交的申请涉及与已涵盖的 EC/EU 型式检验证书类似的类型，或涉及对已涵盖的 EC/EU 型式检验证书类型的变更，则由 IMQ 自行判断是否可以减少所提供的文件和产品必须接受的测试，以及减少的程度。

IMQ 保留认可其他认证机构签发的文件的权利，即证书、符合性声明、测试报告、产品符合性证明报告。

如果申请 EC/EU 认证的产品已经获得了相关 IMQ 自愿性证书，IMQ 有权根据 IMQ 在自愿范围内已经开展的测试和验证活动的适用性，确定可能减少测试的标准。



4.2. EC/EU型检查

4.2.1. 要求的文件

如果客户选择的符合性评估程序包括 EC/EU 型式检验，则客户需向 IMQ 提供预期生产的代表性样品和技术文件，其中应特别注明：

- 若未适用协调标准，则需列明适用的协调标准及/或其他相关技术规范的完整或部分适用清单，并说明为满足指令要求所采取的解决方案。若仅部分适用协调标准，则需提供已适用部分的具体技术文件；
- 产品的设计、制造方法及操作流程，包括产品概述、与总体设计和制造相关的图纸、组件示意图、子系统示意图、电路图等；
- 所进行的设计计算结果、分析结果等；
- 产品测试报告

本文件必须以意大利语或英语提供；若在报价阶段已考虑使用其他语言，则可接受其他语言版本。

如客户需提交其他文件，请参阅适用于该特定指令的具体法规。

4.2.2. 技术文件的验证

IMQ 验证技术文件符合相关指令要求。

若技术文件审查结果为阳性，则认证流程继续进入下一阶段。

相反，如果技术文件检查显示与指令基本要求不一致或部分文件缺失或不完整，IMQ 将书面通知制造商并等待解决不一致/整合相同文件。

与文件相关的不符合项按以下方式分类：

- M=重大不符合项：指存在与适用指令基本要求不符的证据和/或技术文件中要求的文件缺失。制造商必须在开始产品评估流程前整合相关文件；
- m=轻微不符合项：所要求的文件资料虽可获取，但明显不完整或不一致，无法进行完整的产品评估。轻微不符合项可在评估过程中解决，无需推迟产品验证。

制造商有三个月(3)的时间向 IMQ 发送缺失的文件或文件，称为重大不符合项；如果没有此回复，IMQ 保留停止评估流程并要求支付到那时为止的所有活动的权利。



4.2.3. 产品验证

若技术文件评估结果为阳性，则根据特定指令进行 EC/EU 型式检验，包括以下活动：

- 验证该型号是否按照所提交技术文件的要求进行制造，并识别出符合协调标准适用条款设计的部件，以及未依据上述标准适用条款设计的部件；
- 若未采用协调标准，则需通过必要的控制、测量和测试来验证所采用的解决方案是否满足特定指令所规定的基本健康与安全要求；
- 为验证是否已采用协调标准及其应用效果，需进行必要的控制、测量和测试。

4.2.4. 试验和对照

IMQ 如有需要，可制定具体的测试方案，并告知客户需免费提供代表生产类型的样品数量以进行符合性测试。IMQ 如有必要，可要求提供同类型的其他样品以执行测试计划。根据上文第 3.2 部分，待测试的样品必须由客户随附现行法规要求的文件一并寄送。

4.2.5. 评估结果

若评估结果为阳性，则流程将进入审查与最终决定阶段（参见下文第 4.5 段），并根据阳性结果颁发欧盟型式检验证书。

若检测结果为阴性，可能出现以下两种情况：

- IMQ 指定人员要求或执行补充测试/验证活动。执行补充活动的成本由客户支付，并根据现行 IMQ 价格表通过适当的报价通知客户；继续执行补充测试/验证活动；
- 已确定产品无法以任何方式被认为符合适用指令的要求或未按照技术文件制造，因此认为不可能继续进行 EC/EU 型式检验证书的签发。IMQ 将认证过程的负面结论告知客户，要求支付到目前为止所进行活动的费用，并将此类负面结论告知主管当局和其他 NB，按照主管当局要求的方式。

4.2.6. 定期更新 EC/EU 型证书

如特定指令所预见，认证的更新将按照相关特殊要求规则执行。



4.3. 质量体系的评估

4.3.1. 要求提供文件

如果客户选择的符合性评估程序包括质量体系（生产质量保证、产品或全面质量保证）的评估—“质量体系”一，IMQ 将按照国际标准 ISO/IEC17021-1 的要求行事。

客户需提供其质量体系的相关文件。本文件必须特别包含适当的描述：

- 质量目标、组织结构以及设计质量与产品质量管理职责；
- 具体设计技术，包括将适用的标准，以及若未完全采用协调标准时，确保满足该特定指令基本要求的工具；
- 在适用情况下，对相关技术、工艺及系统性措施进行管控；对设计、制造、质量控制及质量保证实施控制与验证；
- 在生产前、生产期间及生产后可实施的控制与检测项目，需注明计划执行频率；
- 质量文件，即审计报告与测试数据、校准记录以及相关人员资质证明文件；
- 通过控制设备确保达到设计要求的质量标准，同时验证质量体系运行的有效性。

本文件必须以意大利语或英语提供；若在报价阶段已考虑使用其他语言，则可接受其他语言版本。

如客户需提交任何补充文件，请参阅适用于该特定指令的具体法规。

收到文件后，IMQ 提供：

- 在初步审查和听证阶段，需核查客户提交的请求形式及文件材料；
- 除上述文件外，还需提供进一步文件，以确保开展相关活动；
- 联系客户以规划审计活动。

IMQ 采取适当措施，保证客户质量体系文件的可追溯性，将客户文件保存在 IMQ 档案中；这一可追溯性保证要求适用于现行文件和过时文件。根据单一指令的要求，将文件管理的任何操作细节报告在特殊要求中。



4.3.2 审计团队的组建与审计活动的规划

在完成初步阶段后，IMQ 将认证工作分配给审计小组（或“审计团队”），该小组由一名或多名具备相应技能的人员组成，以执行相关活动。

客户有权要求更换一名审计师或专家；此类请求须在客户收到信息后五(5)日内以书面形式提出，并须提供充分理由。

IMQ 保留确认或替换相关人员的权利，具体取决于申请人所表达动机的重要性。

IMQ 联系客户以确定审计日期；在确认该日期后，审计组负责人（或“团队负责人”）向客户发送审计计划。

如果客户在计划日期前的十(10)个工作日内要求更改审计日期，IMQ 有权根据当前费用收取相应费用。

4.3.3 进行审计

审计工作包括评估客户质量体系是否符合相关标准要求，该评估采用抽样方法，其中包括：对员工进行访谈、直接观察活动与流程，以及检查现场、文件和记录。

审计活动依据特定指令的要求开展（另见特定要求）。

审计开始时，审计团队必须与客户管理层召开会议（首次会议）。

本次会议旨在：向参与者介绍情况，确认认证范围及审核计划，明确审核团队与客户之间的正式沟通渠道，核实职业安全条件、应急及安全程序是否符合要求；同时，会议还将为审核工作的开展提供其他必要的澄清说明与指导建议。

客户承诺向审计师提供所有必要的评估工具，以确保准确评估，特别是保证以下工具的可用性：

- 需申请认证的质量体系相关文件；
- 记录，包括内部审计报告；
- 更新后的场地/外部活动清单（适用于认证范围内的活动，但实际执行于客户场所之外）。

审计过程中，审计人员须获得客户方工作人员的协助，包括：确保其能安全进入所有涉及认证对象的作业区域；允许对相关作业人员进行访谈；并提供开展审计所需的所有必要信息。

此外，客户明确知晓审计包含对生产、服务交付等在进行中的业务活动的直接观察。若在初次审计及后续三年认证期内无法对这些活动进行核查，根据具体情况，可能导致拒绝签发证书、暂停认证、撤销或缩减证书所列范围。

4.3.3.1 认证审核的实施（初次审核）

初始认证审核分为两个阶段，分别称为第一阶段（Phase1）和第二阶段（Phase2，或称“第一阶段”与“第二阶段”）。

a) 第一阶段审计



通常情况下，第一阶段审计在客户现场进行，除非与客户另有约定。此类审计的主要目标如下：

- 组织质量体系文件审查；
- 收集与质量体系范围相关的所有必要信息，包括场所、流程、适用的强制性要求以及客户定义的检查（特别是针对多场所组织）；
- 评估客户在规范性要求方面的现状与理解程度，重点考察关键绩效指标的识别，以及管理体系相关要素、流程、目标和运作的实施情况；
- 组织场所特定条件的评估；
- 评估第二阶段的准备程度，识别任何在第二阶段将被归类为重大不符合项的缺陷（关于发现的分类，请参见下文第 4.3.4 条款），从而决定是否中断认证流程；
- 充分掌握质量体系及现场实施活动的相关知识后，方可进入第二阶段规划，与客户就所有细节达成一致，并核查实施所需的资源分配是否充足。

第一阶段完成后，审计团队负责人将编制第一阶段审计报告并提交客户。该报告列明第二阶段审计前需解决的缺陷，但不进行发现分类，仅限于识别阻碍认证流程继续推进的情况，即第二阶段前需解决的关键问题。

若在第一阶段获取的客户信息（如员工人数、分支机构、业务流程等）与客户此前提供的信息存在差异，则完成第二阶段所需的工作量可能与原定计划有所调整。

b) 第二阶段审计

第二阶段目标是评估质量体系的执行情况（包括有效性）。第二阶段必须在组织的现场/多个现场进行，并应涵盖以下要素：

- 关于符合管理体系适用标准及其他规范性文件所有要求的信息与证据；
- 对绩效的检查和审查，与既定目标相关；
- 质量体系管理能力，确保遵守适用的强制性要求；
- 客户实施的流程操作控制；
- 内部审计和管理审查；
- 客户政策的职责归属。

第二阶段审计应在第一阶段结束后经过足够时间进行；该时间间隔的确定需遵循适用于特定指令的认证处置规定，并与第一阶段发现的问题（如有）的消除情况相一致，同时根据组织特征（涉及实施流程的维度、复杂性和关键性）进行调整。

在特定情况下，若流程复杂度较低且组织规模有限，可直接在第一阶段审计后开展第二阶段审计；但该选项仅适用于第一阶段审计结果为积极的情况，且须符合特定认证条款的允许要求。

第二阶段审计最迟应在第一阶段结案后 6 个月内完成；若超过该期限，则需重新进行第一阶段审计。与该额外活动相关的费用将由客户承担。

若因客户意愿，审计在审计计划所列活动完成前终止，则全部计划活动费用将向客户收取。



4.3.4. 审计结果

在完成第二阶段审计后，审计组将对第一阶段和第二阶段收集的所有信息与证据进行分析，旨在审查审计结果并确定最终结论。

审计小组随后填写专用审计报告，其中指出所有不符合项（或称“发现”）。

随后召开审计最终会议，由管理层及客户方相关人员共同参与。会议期间，审计组负责人将汇报审计结论，客户方可就报告内容进行讨论，如有疑问可予以澄清。

随后，客户代表需签署报告及发现的不符合项，并接收其副本；客户组织可对审计文件内容提出保留意见，并记录相关理由。

如 IMQ 未在审计结束日期后 30 天内向客户发送一份报告中审计结果更正的书面函件，则该报告将被视为已确认。

发现（或不符合项）指未能满足/不符合规范要求的情况；此类情况在审计文件中予以正式记录。此类发现按以下方式分类：

- 重大不符合项(M): 指可能显著损害质量体系有效性、导致无法满足要求的情形；若发现大量轻微不符合项，亦需提出此类发现，从而阻碍认证进程。
轻微不符合项(m): 虽不影响质量体系整体效率，但存在与规范要求不一致/部分偏差的情况；此类情况必须解决后方可宣布符合。

此外，审计团队可出具《建议书》，指出虽未完全符合规范要求，但可视为客户质量体系改进契机的方面。

客户须承诺消除审计中发现的不符合项，具体措施包括：识别相关原因，并采取适当的纠正措施（或处理措施）及纠正行动。

非符合性原因、纠正和纠正措施建议必须在非符合性报告中指定的期限内传达给 IMQ，具体说明实施时间和相关责任；如果 IMQ 在 30 个日历日内未向客户发送集成或修改的具体请求，则视为接受纠正措施建议。

针对重大不符合项的纠正与纠正措施实施情况，将依据文件证据或通过补充审核进行验证；取得/保持认证取决于验证的积极结果。

若在第二阶段审计结束后的六个月内未能提供充分的执行证据，则需重新开展第二阶段审计以推进认证流程；相关额外费用将由客户承担。

与轻微不符合项相关的纠正或纠正措施的实施在后续审计中进行验证；IMQ 有权要求提供书面证据，或在认为必要时进行补充审计。

如果客户未向 IMQ 发送适当的纠正计划和纠正措施，或在要求时未提供实施纠正措施的证据，IMQ 有权采取措施暂停或限制证书（参见下文第 8.2）。

对于建议，不要求将纠正措施传递给 IMQ；在随后的审核中，客户需要提供证据，证明已经采取了这些发现，或者解释为什么没有采取行动。



审计报告及其所有附件、补充文件，以及发现不符合项时的相关纠正措施，均需接受决策委员会的独立审查。该委员会由具备资质的专业人员组成，负责对质量体系认证问题作出最终决定。

根据上述文件中所含的结果以及所有其他相关信息，IMQ 根据第 4.5 节中详述的标准，就质量体系认证问题做出决定。

在评估过程结束时，以发布质量体系批准声明结束，客户发送的所有文件和 IMQ 生产的文件归档并由主管部门保管。

反之，如果 IMQ 决定不颁发质量体系认证，IMQ 应以书面形式将此决定告知客户，详细说明原因，并要求进行额外的审核，以验证发现的不符合项的解决和/或发送足够的文件，以证明此类解决，并指定截止日期。

此类附加评估的阳性结果（其费用由客户承担）可作为认证依据。



4.3.5. 监察、更新和特别审计

在发布质量体系批准声明后，IMQ 对认证的客户质量体系进行定期检查，以验证质量体系是否符合参考标准/标准的要求。

此项核查由定期审计予以保障，审计依据本段所述标准与模式执行，并符合相关认证要求。

质量体系认证发布后，首次监督审核必须在发布之日起十二（12）个月内进行；在特殊情况下，IMQ 可规定更短的时间，以验证发现的不符合项的解决；在此情况下，应提前通知客户。

首次监测审计后的后续审计通常应在前一次审计后的十二（12）个月内完成；但无论如何，每年（日历年）至少应进行一次。

定期审计确保在三年认证周期内对所有认证活动/流程进行验证；然而，某些被视为重要/关键的领域/方面需在每次监督审计时进行验证。

续期审核（或称“再认证”）旨在对已认证的质量体系进行全面审查；其内容包括验证所有规范性要求，特别是对以下要素的检查：

- a) 质量体系整体的有效性，基于内部和外部变化，及其对认证范围的持续相关性和适用性；
- b) 质量体系的有效性，以实现客户目标和预期结果为参照
- c) 对保持有效性及改进的承诺。

质量体系认证到期后，须完成续期审核，客户需针对重大不符合项（如有）采取纠正措施；若质量体系认证被暂停，该期限同样适用。

若续期活动结果为阳性，则重新签发证书；每份证书的重新签发费用将由客户承担。

若未在证书到期日前完成质量体系认证续期，证书将自动失效。客户如需重新获取质量体系认证，须重新启动认证流程。

根据审计报告的结果、发现的不符合项、收到的投诉，以及一般而言，在所有客户认为未满足参考标准要求的情况下，以及第 5 条中详细说明的情况，IMQ 有权决定进行额外的审计。此类活动的成本，根据当前 IMQ 价格表，由客户承担。

IMQ 还被允许进行短期通知审计，即。自通知之日起五个(5)工作日内开展——或进行突击审计，以调查收到的投诉、跟进客户组织结构变更，或作为客户质量体系认证暂停后的后续措施。

在此类情况下，上述段落所述的异议权。4.3.2 条款可能不适用。

如果客户希望扩大质量体系认证范围（例如，更多地点/运营单位/流程等），则必须以书面形式向 IMQ 提出请求；IMQ 确定所要求的进一步验证活动，并编制专用报价。

在确认报价并验证及决策活动结果为阳性后，证书将重新签发。

与额外验证活动及证书重新颁发相关的费用由客户承担。



认证、监督和更新审计将在合理通知后宣布；如果客户要求在计划审计日期前的十（10）个工作日内移动/删除审计，IMQ 有权根据当前价格表向客户收取相关费用。

关于审计实施方式、报告编制、不符合项发布及纠正措施发送的要求，请参见第 xx 段。4.3.3 和 4.3.4 条款；但仅当质量体系、客户特征或运营场所、适用要求等方面发生重大变更时，才需区分第一阶段与第二阶段活动，此类情形仅适用于监督/续期审计。

对于上述每项审计，IMQ 将向客户提供一份审计报告。若该报告包含影响产品符合适用指令要求的发现，客户不得在质量体系认证声明所涵盖的产品上加盖 CE 标志，直至相关问题得到消除。

4.4. 其他一致性评估程序

若客户所选特定指令规定的符合性评估程序包含技术文件评估，则应按照第 X 段规定执行。除适用指令要求的所有内容外，还需执行上述 4.2.2 条款。

如果程序要求由 NB 采集样品，IMQ 则从生产或存放地点采集产品样品，以进行控制。IMQ 评估采集样品的数量，以及是否需要部分或全部执行最终验证活动。

如果测试和验证活动不能在客户现场或生产单位进行，则在 IMQ 实验室或分包实验室进行。在这种情况下，IMQ 指定人员选择的产品必须由客户发送到指定人员指定的实验室。客户负责产品的运输。客户必须采取一切必要的预防措施，以确保产品完好无损地到达目的地，并且在监督访问之日起三十（30）天内到达。如果客户不遵守这一义务，IMQ 保留权利，可以再次进行访问以进行控制，客户需为此支付费用。3.2 上文适用。

若评估结果为阳性，则流程将进入第 4.5 段所述的审查与最终决策阶段；若判定结果为阳性，则将签发相关欧盟证书。

如果结果为阴性，如果已经确定了产品不能以任何方式被认为符合适用指令要求的情况，IMQ 将向客户传达认证过程的阴性结论，要求支付到那时为止所进行的活动，并按照主管当局的要求，向主管当局和其他 NB 传达和告知这一阴性结论。

4.5. 关于认证问题的审议与最终决定

关于 EC/EU 证书问题的最终决定由 IMQ 的一个特定审议委员会负责。该委员会分析所有与所进行的符合性评估活动相关的文件，并根据上述文件中的结果以及任何其他相关信息，决定是否颁发 EC/EU 证书。如果 EC/EU 认证被拒绝，IMQ 将以书面形式将此决定告知客户，并说明原因。

如未颁发 EC/EU 认证，IMQ 应根据单一指令的要求并按照主管部门规定的方式，将这一负面结果告知主管部门和其他公告机构。

如果获得 EC/EU 认证，IMQ 将根据执行的评估程序向客户签发特定证明/证书。所签发的 EC/EU 证书的有效性在适用于各指令的特定要求中予以说明。欧盟/欧洲共同体（EC/EU）证书的有效期依据适用指令确定，该期限可能因标准要求变更而调整。若产品或客户生产工艺发生变更，已签发的 EC/EU 证书将失效。



Art. 5. 客户义务

5.1. 客户义务

客户承诺：

- 为相关合格评定程序的目的，准备并向 IMQ 提供所需的文件；特别是，如果相关合格评定程序包括质量体系评估，则客户还必须按照前款第 4.3.1 条规定的条款提供与其质量体系有关的文件；
- 在认证产品上填写符合性声明并加盖 CE 标志（另见本法规第 7.1 条）；
- 确保——根据适用指令规定条款及例外情况——投放市场的认证产品样品需标注型号识别编号、批次、系列或其他可识别要素；确保——根据具体指令适用条款及例外情况——同一样品上须标明制造商名称、商品名称或注册商标及制造商联系方式；确保联系信息采用终端用户和市场监管机构易于理解的语言表述。
- 确保投放市场的认证产品附有适用指令规定的安全说明；确保这些说明清晰易懂、通俗易懂，并采用最终用户易于理解的适当语言撰写；
- 保持产品处于认证状态，并确保其质量体系（如适用）符合相关法规和/或证书中规定的要求；向 IMQ 通报任何对认证产品（包括设计变更和产品特性）的修改计划；在变更组中，应考虑适用的变更，包括因协调标准和其他技术规范的变更而产生的变更，这些规范是声明符合性的依据；
- 如果适用，提前告知 IMQ 有关生产地点、组织或质量体系的任何计划变更，如果适用，在实施此类变更前等待 IMQ 批准；
- 保存技术文档、欧盟符合性声明以及所有适用的批准/认证文件，有效期自认证产品上市之日起至少 10 年；
- 保证指定的 IMQ 人员能够进入相关产品的设计、制造、检验、测试和储存地点，并提供必要的手段和援助，以便 IMQ 能够进行所需的服务，包括查阅文件和接收投诉。在这方面，如果由于客户的原因和/或事实（例如，无法进入这些地点、缺乏文件）而无法进行活动，从而影响 IMQ 履行义务，这将构成终止认证合同的理由；
- 保证 IMQ 人员在需要时进行非常规审计的可能性；IMQ 应提前告知客户执行这些非常规审计的日期；
- 保证 IMQ 人员能够按照相关评估程序中规定的条款进行突击审计（另见本 IMQ 条例第 4.3.5 段）；
- 保证认证机构和主管当局的检查员能够访问上述地点，陪同 IMQ 人员。此类访问旨在监督 IMQ 人员的活动，而非客户，且会提前充分通知；
- 为保护消费者健康与安全，当认定有必要时，可对市场上流通的认证产品样本进行随机检测；
- 审查与认证产品相关的投诉；检查发现不符合要求的认证产品样本；审查与认证产品相关的召回和/或市场撤回事件；
- 保存此类投诉、此类不符合项以及此类召回/撤出市场的记录，以及相关的纠正措施；如 IMQ 要求，提供其管理的证据；
- 若发现已上市的认证产品存在不符合认证指令要求的情况，或有充分理由认为其存在违规行为，应立即采取必要整改措施确保合规，包括撤回或召回产品；此外，若产品存在安全隐患，须立即通知相关欧盟成员国的主管国家机构，提供产品不符合项的具体信息及已采取的整改措施；当收到主管国家机构的正式请求时，应以书面或电子形式提供所有必要文件，证明产品符合相关指令要求，且需确保文件表述清晰易懂；同时应配合该机构要求，共同采取必要措施消除已上市认证产品带来的安全隐患。



- 不得以可能被视为误导性或未经授权的方式，或与同一认证的应用领域不一致的方式，就其认证发表任何声明或广告，且不得使用其认证以损害 IMQ 的声誉；
- 满足《标志使用条例》IMQ 中所载的要求，如适用；
- 若认证材料已被暂停、撤销或失效，应立即停止使用含有相关引用的广告材料；
- 如向第三方提供认证文件副本，须完整复制该文件；
- 如果决定转交给其他机构，则将获得的原始证书（如有）返还给 IMQ。

如果生产场所、组织或 IMQ 批准的质量体系发生任何变更，则对文件所做的变更必须提供与上文第 4.3.1 节所述类似的可追溯性保证。

在履行本段规定的义务方面，IMQ 将被允许进行充分收费的非常规审计，并根据情况的严重性和/或事件的影响，采取适当措施暂停或撤销认证。

5.2. 工作场所安全—通知义务

根据现行工作安全和事故预防法规，客户承诺向 IMQ 人员和任何陪同人员提供关于其工作环境中的具体现有风险的完整和详细通知。

客户还承诺通过其授权人员促进合作与协调，以实施工作场所风险防护和预防措施，这些措施影响到 IMQ 指定的审计人员及其陪同人员的工作活动，并且需要保护工人以及所有其他在相同工作环境中工作或出现的人员。

客户应根据任何特定的现有风险，为 IMQ 人员和任何陪同人员提供适当的个人防护设备，并采取任何保护措施，以确保在完全安全的情况下开展活动。

Art. 6. 财务条款与条件

6.1. 待签发及维持认证的金额

在客户接受的报价中，指明了认证和维护活动的应付金额，以及相关的付款条件；此报价是根据现行 IMQ 价格表中所示的费用，并根据客户提供的信息（员工人数、生产计划等）制定的。

客户需在报价编制阶段准确传达所有要求的信息，以便发布报价，并在任何修改时更新 IMQ；IMQ 将根据更新的数据评估是否有必要修改监督活动的预期审计时间以及已同意的财务条款和条件的审查。

对于未在报价中具体说明的任何事项，以及任何未说明的事项，均适用现行 IMQ 价格表中所列的金额，该价格表旨在作为具体参考。

所请求服务的应付款项须依法缴纳增值税

6.2. IMQ 价目表的变更

IMQ 价目表的任何变更均应告知 IMQ 客户，如果该变更意味着对现有财务条件的显著修改。



客户有权在收到第一张更新费用的发票之日起十五（15）日内撤销证书。

在事先通知期内，客户若行使上述放弃权利，相关费用将在变更前收取。

6.3. 应缴费用的支付

服务结束后，IMQ 向客户发出第 2.3 和 2.4 条所述的所有文件。, 但前提是所有应付给 IMQ 的费用已经支付。

如果客户未能支付费用和/或相关利息，或者未能履行认证合同，IMQ 有权随时中断服务，直到客户支付和/或补救其违约行为。

Art. 7. 认证、CE标志和标记的使用

7.1. CE 认证

对于已获得IMQ相关EC/EU认证的产品，客户必须起草一份特定的符合性声明，并根据适用指令的要求，按要求附上CE标志。

禁止在产品上附加可能与CE标志混淆的品牌或标识。客户必须明确区分带有CE标志的产品与未带有CE标志的产品。

7.2. 欧盟/欧洲共同体认证的可转移性——组织结构的调整

IMQ签发的EC/EU认证的使用严格保留给客户，且不可转让，但公司或公司相关分支机构的出售、转换、合并、拆分、转让不影响此。

在此情况下，客户必须及时向IMQ发送通信，且无论如何不得晚于注册进入商业登记簿之日起十五（15）天，如要求；未能遵守此期限可能导致适用条款中暂停或撤销EC/UE认证。

客户还必须向IMQ提交一份书面请求，要求其在修改了组织结构的主体方面维持EC/EU认证，并附上商会相关注册证书的副本以及任何其他认为必要的文件。IMQ根据现行价格表评估是否需要进行额外的验证活动，这些活动的费用由客户承担，前提是客户接受IMQ提供的报价。

EC/EU证书的转让取决于评估结果的积极性，以及转让方支付所有应付款项的余额。



Art. 8. 暂停、撤销或放弃认证

8.1. 放弃

8.1.1. 放弃监督

如果客户打算放弃 IMQ 的监督，则必须通过书面通信（通过电子认证邮件、挂号信并附回执，或通过其他法律认可的方式）承诺：

- 停止使用识别号 IMQ (0051) 附加 CE 标志，并且无论如何，将 IMQ 作为 NB 引用；
- 在放弃日期后十五（15）天内，就生产场地和仓库中显示 IMQ 为 NB（识别号 0051）的产品进行沟通；
- 在期限内于自有生产场所或仓库中使用上述产品，过期日期由 IMQ 标明。

根据协议约定，客户在作出放弃声明后，须向 IMQ 保证：自放弃之日起六个月内，其有权对生产场地及仓库进行审计，以收集自上次监管以来投放市场之库存及产品相关的必要证据。此类可能审计产生的所有费用均由客户承担，除非客户已支付包含放弃条款的季度费用。

8.1.2. 放弃 EC/EU 认证

如果客户希望放弃 IMQ 颁发的 EC/EU 认证，必须对此提出书面请求。

如果由 IMQ 执行相关监督活动，本通信将自动取消该活动；在这种情况下，按照第 8.1.1 段所述内容有效。

IMQ 按照主管当局的要求，取消向主管当局和其他公告机构发出的放弃 EC/EU 证书。

8.2. 暂停监督活动和/或认证有效性

8.2.1. 暂停认证的动机

如果客户未满足以下要求，IMQ 可能会暂停 EC/EU 认证，特别是：

- 客户破产时；
- 如未能按照第 7.2 条规定的条款就组织结构变更进行沟通；
- 未向 IMQ 支付到期款项；
- 若客户未履行第 5 条规定的义务；
- 若出现严重不符合项或数量过多的情况，且未采取纠正措施，或总体上监督验证活动结果为负面；或未履行承诺（即存在严重疏忽），导致生产不符合要求；
- 若收到市场报告，经评估相关严重程度后；
- 如 CE 标志被不当扣押（参见上文第 7 条）。

8.2.2. 暂停签发欧盟/欧洲共同体证书

空白

8.2.3. 暂停通知



认证暂停及任何恢复事宜将通过电子认证邮件、挂号信并附回执，或其他所有法律效力有效的形式通知客户。通知中将说明暂停原因及客户必须实施所要求纠正措施的截止日期。客户有五(5)天时间向 IMQ 报告已采取的措施、适应要求的时间、实施时间，且不得超过六个月(6)个月，以及关于解决争议发现的其他有用信息。通知必须以书面形式进行。暂停将遵循比例原则。

8.2.4. 暂停后果

自暂停之日起，客户须立即停止使用欧盟/欧洲共同体证书，并在暂停期结束前不得对外公开。该暂停将导致无法加贴 CE 标志，相关产品亦无法投放市场。

IMQ 应暂停签发的 EC/EU 认证，并按照主管当局规定的方式通知主管当局和其他公告机构。

在最严重的情况下，IMQ 保留要求客户从市场召回产品的权利，包括仓库中的产品。

IMQ 为开展任何验证活动或因暂停而开展的活动所承担的费用由客户支付。

客户无论如何都必须支付相关费用以维持认证。

8.2.5. 恢复 EC/EU 认证

只有在客户已妥善解决所发现的不符合项，或导致暂停的情况已得到解决时，方可取消暂停。

在恢复 EC/EU 认证之前，IMQ 可进行进一步的验证活动，以确定先前发现的问题的实际解决情况；这些额外验证活动的所有费用均由客户承担。

8.2.6. 暂停持续时间

该暂停措施不得超过六个月（6 个月），具体规定详见第 X 段所述的沟通文件。0

8.3. 撤销 EC/EU 认证

8.3.1. 撤销的动机

在以下情况下，IMQ 可撤销已签发的 EC/EU 证书：

- 未按上文第 8.2 条款规定消除导致暂停的原因，IMQ 所示期间内；
- 客户严重违反其在上文第 5 条中规定的义务；
- 欺诈性或非法使用欧盟/欧洲共同体认证；
- 产品存在重大且系统性的不符合项；
- 客户对产品进行重大修改或变更生产地点，而未事先征得 IMQ 同意；
- 由于任何原因未能向 IMQ 支付到期款项；在此情况下，在撤销之前，IMQ 应向客户发送一份称为“撤销通知”的通信；在该通信后十五（15）天内，如果客户未提供到期款项的余额，则证书应被撤销。在本通知期内，所有验证活动均应暂停，如发生暂停情况；
- 客户破产或终止业务活动；
- 未能将产品调整至适用标准新审查的要求；
- 误导性使用 EC/EU 认证，从而损害或诋毁 IMQ。



8.3.2. 撤销通知

撤销决定将通过挂号信（附回执）或其他具有同等法律效力的方式送达客户。

8.3.3. 撤销的后果

若 EC/EU 认证被撤销，客户承诺：

- 将所获得的 EC/EU 证书原件交付给 IMQ；
- 避免公开和使用欧盟撤销的证书，从使用的文件中删除徽标和 IMQ 的参考；
- 停止在涉及欧盟/欧洲共同体（EC/EU）证书被撤销的产品上附加 CE 标志，并因此停止其销售。
- 支付所有应付给 IMQ 的款项的余额。

IMQ 还有：

- 中断监视活动；
- 按照主管当局要求的方式，向其通报撤销决定和/或其他公告机构。

Art. 9. 立法、法律和法规变更

9.1. 对立法条款和/或参考法律的修改

如果对当前单一服务适用的立法规定或提供符合特定指令基本要求的假定的技术标准中引入了影响所签发的 EC/EU 证书有效性的重大变更，IMQ 将向客户通报这一情况。客户有权在指定期限内调整其产品或质量体系，或放弃 EC/EU 认证。

如果客户打算适应新规定，IMQ 有权对产品或质量体系评估重复测试和验证活动，也有权要求新的文件。上述活动的费用将根据新的报价单由客户承担。

9.2. 对法规和/或通用及特殊要求的修改

如果适用于认证活动的要求（例如 ISO/IEC17065）和/或其他特定文件（例如适用的认证规则）中所载的要求发生变更，IMQ 可以更新上文第 4 条所述的程序，以纳入新规定。Art. 4

IMQ 还保留未经客户事先同意对本 IMQ 规定进行修改和整合的权利；在这种情况下，IMQ 将通过通知客户和/或在其网站 www.imq.it 上发布的方式告知客户规定的变化。

9.3. 修改后的补充评估

因上述法律或法规修改而产生的文件评估活动和/或工作场所评估活动的费用，均由客户承担。

Art. 10. 认证与责任的限制



10.1. 客户责任—无过失原则

客户承诺遵守并持续满足国际、国家或地方层面的强制性要求（包括法律法规等），尤其针对认证范围内的产品、工艺及服务。

认证的颁发和维护不构成 IMQ 对客户所承担的强制性要求的符合性或一般而言对立法符合性的证明或保证。

因此，客户始终是唯一责任方，需确保自身及第三方的活动与产品/服务符合适用标准，并满足客户及第三方的普遍期望。

客户还承诺使 IMQ 及其员工、助理和合作者免受任何与 IMQ 根据本条例开展的活动有关的第三方投诉、诉讼和/或索赔。

10.2. IMQ 违约—责任限制

IMQ 客户仅对故意不当行为或重大过失造成的损害负责。

IMQ 对于因全部或部分履行或不履行其合同标的义务而造成的任何损害的责任将限于不超过三(3)倍于 IMQ 为就本服务所开展的活动支付的金额之和的金额，自确定 IMQ 责任的事件发生之日起计算。

10.3. 没收条款

针对 IMQ 的任何投诉或损害赔偿要求必须由客户提出，否则将丧失权利，且必须在导致索赔或投诉的事件发生后的一(1)年内提出。

10.4. 排除责任 IMQ

除欺诈或重大过失的情况外，即使在 IMQ 被证明失败的情况下，对于任何利润损失，如业务活动中断、利润损失、商业机会损失、收入损失、业务启动或预期利润损失，本组织仍不提供赔偿。

Art. 11. 合同的期限和解除权

11.1. 合同生效

只要客户在有效期内以书面形式接受 IMQ 报价，并提交了对本法规的完整接受的认证申请，且 IMQ 以书面形式确认了客户的订单，则认证合同被视为有效且具有法律约束力。客户对报价的接受构成不可撤销的提议。

11.2. 合同期限

不影响第 par 段所述假设。根据下文第 11.3 和 11.4 条款，以及特殊要求中包含的任何具体指示，本法规构成其整体且实质性组成部分的认证合同，通常自第 11.1 款规定的生效日期起，以无限期形式订立。

11.3. 撤回权

任何缔约方均有权随时通过以下方式退出合同：经法定代表人、授权律师或其合法授权代表签署的认证电子邮件、挂号信（附回执），或任何其他具有同等法律效力的书面形式。



客户在撤回时，须支付截至撤回通知日期前应支付给IMQ的所有款项的余额。

客户可在获得认证前解除合同。但在此假设条件下：

- 如果在活动开始前，撤回通知到达IMQ，客户将被要求支付相当于以下金额的罚款：
 - 对于报价金额不超过3,000欧元的情况，则按报价金额的20%计收；
 - 若报价金额超过3,000欧元，则按报价金额的10%计收，最低金额为600欧元；
- 若撤回通知在测试/验证活动启动后、评估程序完成前发出，客户须支付相当于认证应付金额50%的款项。
- 若撤回通知在评估程序完成后发出，客户须支付全部认证费用。

根据合同条款，撤回的客户需支付IMQ开具的所有账单金额，以及在撤回通知发出时，若撤回通知至少在维护金额发票日期后15天发出，则需向IMQ支付当前期间的维护费用。

11.4. 续期

若未能在证书有效期届满前完成续期手续，将导致证书合同终止，终止日期自证书到期次日起计算。

如果先前制定的报价不包括更新活动，IMQ 应根据客户要求，在证书到期前至少三个月，为下一个认证周期制定新的报价。

收到本报价的确认后，将计划并实施旨在更新认证的相关活动。

若客户未接受报价，则合同自证书到期次日起终止。

Art. 12. 个人数据保护



12.1. 个人数据的处理

根据《欧盟第 2016/679 号条例》（关于自然人在个人数据处理方面的保护）（“通用数据保护条例”）和修订后的意大利第 196/2003 号立法法令（“隐私法”），IMQ 将直接由委托方或通过第三方提供的个人数据进行处理——特别是记录和存储在数据库中——以确保与委托方合同关系的妥善执行。根据《通用数据保护条例》第 9 条和第 10 条，可能要求提供特殊类别的个人数据以及与犯罪定罪和犯罪相关的个人数据作为颁发证书的强制性条件。这些数据将仅用于提供所请求的服务，并采取适当、加强的技术和组织安全措施。

为实现上述目的，所请求的数据（“数据”）将采用信息技术、人工及信息通信技术工具进行处理，其逻辑严格对应处理目的，并始终以确保数据安全与保密的方式进行处理。

因此，与 IMQ 的合同关系的适当执行取决于委托人提供数据，其结果是，拒绝提供数据将阻止 IMQ 继续这些合同关系。

为履行既定的法律和监管义务，数据处理时间将严格限定于与委托方履行合同关系所需时长，并在完成最后一次服务后额外存储 10 年（具体时长取决于欧盟特定法规或指令是否要求更长的保留期）。

IMQ 可能会向认证和认可机构、行政部门、机构、协会、司法机关和公共安全机关披露数据，用于其各自特定职责范围内的使用，以及向所有其他相关主管机关，以及一般而言向所有依法要求披露或为执行 IMQ 提供的服务所必需的公共和私人实体披露数据。这些方将作为独立的数据控制者处理数据。

数据仅用于向机构和消费者提供关于认证问题、存在、豁免、暂停或撤销的保障。

12.2. 数据控制器

“数据控制方”是 IMQS. p. A.，总部位于 Via Quintiliano No. 43–20138 Milan–Italy。

根据《通用数据保护条例》第 15–21 条和《隐私法》第 7 条（数据主体权利），数据控制者可随时向数据保护官（DPO）发送特定请求，行使访问、更正或删除（即所谓的“被遗忘权”）、限制处理和数据可携带性的权利：dpo@imqgroup.it。

数据可能由第三方公司及其他机构（包括但不限于 IT 服务供应商、银行、专业机构、咨询公司等）披露和处理，这些机构作为数据处理方，负责执行数据控制者委托的外包活动。

经特别授权的数据处理方名单可向数据控制者索取。

12.3. 同意处理个人数据

通过签署本条例，委托方同意为上述目的处理数据，并同意在此背景下披露和传播数据。

Art. 13. 投诉和上诉



13. 1. 投诉

客户，如同任何有兴趣的人一样，可以对 IMQ 的工作提出投诉，陈述并说明投诉的原因，使用 IMQ 网站中 <https://www.imq.it/en/contact-us> 页面所提到的方法。IMQ 将根据其程序处理投诉，具体程序详见该网站的特定章节。

13. 2. 上诉

客户有权在收到相关通知后三十（30）天内，对 IMQ 关于合格评定结果的决定提出上诉，陈述并说明异议理由，遵循 IMQ 网站页面 <https://www.imq.it/en/contact-us> 上规定的程序。

IMQ 对申诉的管理过程由一个特定的内部程序规范——客户可以访问该程序——详细说明了每个申诉的登记程序以及收集和核实管理每个申诉所需信息的责任。因此，该程序包括一个初步阶段，以确定收到的申诉涉及 IMQ 负责的符合性评估活动；它还考虑将申诉分配给一个由不参与申诉符合性评估活动的人组成的委员会；该委员会将负责决定是否接受申诉，并最终确定解决申诉所需的后续行动。IMQ 将在上诉之日起四（4）个月内将相关决定通知客户。

IMQ 将根据其在上述网站的专门章节中描述的程序，谨慎地管理上诉。由不参与上诉的符合性评估活动的人员组成的委员会对上诉做出的决定将在收到上诉之日起四（4）个月内由 IMQ 通知客户。

Art. 14. 适用法律和管辖法院

14. 1. 适用法律

本 IMQ 条例是认证合同的组成部分，该合同受意大利法律管辖。

本法规（其引文为完整且实质性组成部分）受意大利法律管辖。

14. 2. 有管辖权的法院

本条例作为认证合同不可分割的组成部分，凡涉及该合同适用或解释的争议（包括其有效性、履行及终止等事项），均应由意大利米兰法院专属管辖。