

[ 以下中文版本僅供閣下參考之用，一切以英文版本為準 ]

## 有關使用香港 Q 嘜標誌的監督及監控計劃

第 1 部分：適用於所有獲認證公司的一般義務規定 - 服務計劃(藍金)

### 一般

根據規管香港 Q 嘜證書(即「證書」)之使用條件，獲授權使用香港 Q 嘜優質服務計劃(藍金)標誌(即「標誌」)的公司須遵守本監督及監控計劃(即「監控計劃」)。

本監控計劃分為三部分：

**第 1 部分**-適用於所有獲認證公司(即「公司」)的一般義務規定。

**第 2 部分**-適用於每間個別公司、與某類別服務相關的特定要求。

**第 3 部分**-適用於每類服務的特定服務表現水平要求。

## 1.1 公司的義務

### 1.1.1 一般

本監控計劃(包括第 1、2、3 部分)的實施對象為香港 Q 嘜優質服務計劃(藍金)(即「服務計劃」)證書持有人。監控計劃實施期限為此證書的有效期間，除非公司向香港工業總會轄下香港優質標誌局(即「優標局」)發出擬更改或終止任何特定程序、要求的書面通知，並且優標局給予書面通知批准上述更改或終止，則公司將不再受本監控計劃規管。

在所有階段的服務均應進行適當的監督，以確保在提供服務時，服務計劃認證所涵蓋的服務過程均符合適用標準和規範的要求。

公司須確保其對顧客提供之服務均符合服務之適用標準及規格的要求。

標誌僅可被用於證書上列出之服務地點及其後符合使用要求的更改。公司須採取一切必要措施，以確保不符合規定要求的服務地點均不能帶有標誌。

### 1.1.2. 更改服務範圍

公司如須更改其服務及/或服務地點，則必須向優標局遞交擬更改通知

發出日期：2020 年 6 月

文件編碼：HKQC/GENPT1(CYAN)/A0

書。優標局會評估應否為此更改而必須作出的額外的審核。

除非獲優標局給予書面批准，不得將標誌用於已作出上述更改的服務之上。

#### 1.1.3. 標誌之使用

公司如將標誌連同相應的證書號碼展示於服務地點及/或宣傳物品上，在使用上述標誌之前，其設計必須先行取得優標局批准。

如任何公司已自願退出服務計劃或被優標局撤銷使用標誌的權利，則必須立即停止對公眾使用標誌。公司須採取有效措施，以確保任何情況下標誌不會被使用。任何仍印有標誌的物品或材料均須盡快獲得處置。公司亦須確保存於其處所或市面上有標誌的材料或宣傳物品均得到有效處理，以確保不會對 Q 嘜構成任何侵權行為。公司也須確保標誌並無用於任何宣傳資料中。

#### 1.1.4. 利用標誌

包括但不限於在互聯網、手機程式、電視、報紙、雜誌、海報、目錄、橫幅或包裝上出現而標示標誌及/或訊息的所有類型的宣傳，在向公眾發佈前均必須先行取得優標局批准。

#### 1.1.5. 服務地點更改

如服務地點有任何改動，公司必須通知優標局。優標局會評估應否為此改動而必須作出的額外的審核。

#### 1.1.6 承判商

公司須先取得優標局批准，方可聘請或使用任何承判商提供獲認證服務。在任何時候，公司須為獲批准的承判商的表现負責。

#### 1.1.7 服務計劃的負責人

公司須向優標局提供在公司的服務計劃中，獲委派負責確保符合有關使用標誌的所有條件的一名或多名人士的姓名及職位。

如就上述人員或職位安排作出任何人事調動，公司須立即（並在任何情況下在一個月內）向優標局發出書面通知。

#### 1.1.8 向投訴人作出賠償

發出日期：2020 年 6 月

文件編碼：HKQC/GENPT1(CYAN)/A0

如適用，公司須根據公司既定賠償政策向投訴人提供賠償。

#### 1.1.9 使用標誌方法的審批

公司須就下列情況向優標局提交其使用標誌的相應方法，包括但不限於：

- a) 在經過認證的服務地點的顯眼位置展示；
- b) 銷售資料；
- c) 公司的名片/信箋；
- d) 在所有形式的廣告內；及
- e) 包裝物料。

提交的內容應包括所有合格的措辭，插圖，圖形，圖像等。

#### 1.1.10 保證或擔保

假如公司向客戶提供服務時須包括保證或擔保，公司須告知優標局其保證或擔保的條款及持續時間。

#### 1.1.11 賠償

假如任何第三方基於下列原因並為向優標局申索、提出任何爭議或合同、侵權或其他索賠或訴訟，並使優標局直接或間接因此招致或蒙受任何責任、損失、損害、成本、法律費用、專業服務和任何性質的其他費用（包括但不限於任何經濟損失或利潤損失、業務損失或商譽損失等），則有關公司須為此負責並賠償予優標局：

- a) 該公司在服務計劃中獲得認證；
- b) 透過引用標誌所提供的任何服務。

#### 1.1.12 證書續期

證書每年續期一次。公司須於證書屆滿日期前為證書續期，以便優標局有足夠時間處理公司的要求，否則公司可能會因無法及時更新證書而令相關證書被暫時吊銷。

#### 1.1.13 費用支付

公司須支付所有費用，包括但不限於發證、監管、續期及管理，或經優標局在顧及為維持證書有效所需支付的成本開支後所不時釐訂的公允收費。即使證書因任何原因而遭到暫時吊銷、撤銷、註銷或撤回，公司亦須支付證書涵蓋的整段有效獲認證期間的所有費用。所有費用應在撤銷

發出日期：2020年6月

文件編碼：HKQC/GENPT1(CYAN)/A0

／暫時吊銷／註銷日期起一個月內付清。

#### 1.1.14 退還證書

所有證書均為優標局的財產。發生以下任何一種情況時，公司應將證書退還給優標局：

- a) 公司應在頒發新證書後的一個月內將所有過期證書退還給優標局。
- b) 當業務範圍，認證地點和其他信息與原始申請不同時，公司應在一個月內將其現有證書退還給優標局以更換新證書。
- c) 如果由於暫時吊銷 / 撤銷 / 註銷其證書而不再是認證公司；公司應立即將所有證書退還優標局。

### 1.2 優標局的義務

#### 1.2.1. 服務地點審核

優標局須定期審核公司的服務地點，以確保標誌得到妥善使用，且公司已履行其一切義務。審核員將審查服務計劃範圍內的項目。

在適用的情況下，優標局還應定期對公司的服務地點進行神秘顧客訪問，以驗證服務性能水平是否維持在令人滿意的水平。

#### 1.2.2. 披露審核結果

優標局將會每次審核後，向公司提供審核報告。

#### 1.2.3 監控計劃的更改

如監控計劃有任何更改，優標局須通知公司，並須給予公司優標局認為合理的時間，以便公司調整相關流程及在必要時調整相關程序，並就此等調整取得優標局的批准。

公司須在優標局規定的期間內遵守有關修訂的新要求。

#### 1.2.4 免責聲明

優標局概不因任何一家公司在服務計劃下獲得認證或因該公司向公眾提供服務（不論是否引用標誌）而以任何方式招致的任何直接或間接損失

發出日期：2020年6月

文件編碼：HKQC/GENPT1(CYAN)/A0

或損害向該公司承擔任何責任。在不影響前述條文的一般性原則下，優標局明確免除因該公司蒙受的間接損失或損害所應承擔的一切責任，包括由於該公司的任何客戶或顧客所提出的申索而導致的任何損失或損害，或損失利潤、業務、收入、商譽或預期可節省金額的責任。

在不抵觸上一段內容的前提下，優標局明確免除由法規、普通法或以其他方式默示的優標局的所有條件及保證。

#### 1.2.5 暫時吊銷

如公司暫時無法符合服務計劃要求，優標局保留要求公司停止使用標誌的權利，直至公司再次達到要求為止。

#### 1.2.6 撤銷／註銷 / 暫時吊銷

證書的撤銷／註銷 / 暫時吊銷如出現，所需之通知時間將因應引致撤銷／註銷/ 暫時吊銷的情況而有所分別。

視乎撤銷／註銷 / 暫時吊銷原因，具體通知期將按下表所列釐訂：

<b>導致需要發出撤銷 / 註銷 / 暫時吊銷通知的情況</b>	<b>撤銷 / 註銷 / 暫時吊銷前所需的通知期</b>
公司欲申請撤銷.	至少 90 天以書面通知優標局
未能符合監控計劃要求.	最多 30 天
欠付優標局費用.	最多 30 天

證書自發出日期起計一年內有效。任何公司如欲申請撤銷其證書，則必須待證書到期後方可辦理相關手續。此外，公司須遵守第 1.1.13 條所列明的費用支付條款。

經簽署續期表格，表明同意就證書申請續期後，公司即須遵守第 1.1.13 條所列明的費用支付條款。公司不得在證書到期日前撤銷其證書。

#### 1.2.7 上訴／爭議

與本監控計劃有關的所有上訴/爭議均應以書面形式向優標局提出，並應根據優標局的內部上訴程序解決。

發出日期：2020 年 6 月

文件編碼：HKQC/GENPT1(CYAN)/A0