

# 能力验证/测量审核/质控样品

## 常见问题解答

(2023年4月20日修订)

### 一、会员账户注册和登陆问题

1. 同一公司/实验室只可申请多个会员账户吗？

答：可以，但手机号和邮箱不能重复。

2. 为什么用户登录时显示“用户未通过审核”？

答：（1）用户注册后，我公司将在 24 小时（工作时间）内对新注册会员账户进行审核。如果用户审核未通过，我公司相关人员会电话通知用户未通过原因，修改信息后可再次提交申请。

（2）注册后显示“用户未通过审核”，如果急于使用请联系客服，可立即进行审核。

3. 登陆时忘记登录名怎么办？

答：忘记登录名，可通过注册时填写的邮箱发送邮件至 [cfapa@sina.com](mailto:cfapa@sina.com) 说明情况，待相关负责人核实信息后邮件告知登录名。

4. 登陆时忘记登录密码怎么办？

答：忘记密码，可通过网站的操作提示进行密码找回。

5. 实验室基本信息变更了，是否需要重新注册账户？如何修改用户信息？

答：不需要重新注册账户。

（1）先与客服联系或在平台上留言，申请开启修改权限；

（2）客服开启修改权限后，登陆平台，在右上角“用户信息管理”进行修改，提交（提交后平台会再次自动锁定修改权限）。

### 二、能力验证问题

6. 能力验证和测量审核有什么区别？

答：

**能力验证：**利用实验室间比对，按照预先制定的准则评价参加者的能力；

**测量审核：**一个参加者对被测样品进行实际测试，其测试结果与参考值进行比较的活动。测量审核是能力验证计划的一种，有时也称为“一对一”的能力验证计划。

7. 能力验证计划何时报名？

答：每年度的 12 月 1 日前，发布下一年度的能力验证计划，可登录能力验证平台报名，报名截止时间见平台提示。

8. 能力验证计划提供的实施时间是一个范围，贵公司具体实施时间怎么确定？

答：因每年度组织的能力验证计划比较多，考虑到参试实验室的检测能力，要错时发放样品，不集中发放样品，每年按照发样计划发放样品，发样时间为 4 月中旬至 9 月末。每个计划的具体方法时间可向客服咨询。

9. 能力验证计划如何报名？

答：能力验证报名流程：登录能力验证业务平台后，在左侧功能栏“能力验证业务”下，依次点击“在线报名”→选择拟申报的能力验证计划→点击右侧的“加入购物车”→选择拟参加的测试项目→选择拟参加项目的 CNAS 认可情况→选择拟参加项目 CMA 认可情况→如果有其他要求填写“其他要求”→点击底部的“加入购物车”。

如果需要继续报名，→点击“继续购买”，然后按照上述步骤操作。

所需要报名的计划都依次加入购物车后，点击“立即下单”→点击“确认”，完成报名。

10. 能力验证报名中有个选项是“全部获认可”、“全部非认可”、“部分获认可”是指什么意思？应该如何选？

答：能力验证计划中可能涉及多个检测项目，这些检测项目贵实验室是属于：已经全部认可、全部没有认可，还是部分项目认可了。如果是部分项目认可了，注明已认可的项目。按照贵实验室的实际认可情况填写。

11. 某个能力验证计划涉及多个项目时，是否可以只报名参加某一项或某几项？如何收费？

答：每个能力验证计划下的测试项目均可单独勾选，实验室可选择参加一项或多项。无论是参加一个项目、多个项目还是全部项目，均按计划中费用栏规定的标准收费。

12. 针对某一个能力验证计划，同一实验室是否可在平台上多次报名？

答：针对同一计划编号的能力验证，一家实验室只可报名一次，不可以重复报名。

13. 缴费通知单在哪里？

答：报名成功后，缴费通知单由系统自动发送至您注册的邮箱中。

14. 能力验证计划费用 900 元，是一个计划 900 元，还是每个项目 900 元？

答：每个能力验证计划费用 900 元，选 1 个项目或选全部项目，都是 900 元。

15. 线上已下单，如何付款？付款后底单传到哪里？

答：（1）线上显示报名成功的订单，缴费通知单由系统自动发送至您注册的邮箱中，请按照缴费通知单提供的信息通过银行汇款。（2）登陆平台后，依次点击“我的能力验证”、选择订单，点击“上传汇款凭证”，点击“汇款确认”。

16. 一个订单包含多个能力验证计划的，付款后，是否需要每一个计划都重复上传同一汇款凭证？

答：不需要，只需上传一次汇款凭证即可。

17. 报名能力验证计划，平台上只写预计时间，如何知道各个能力验证计划的具体发样时间？

答：关于能力验证计划发样时间，每年3月下旬本公司在平台上“通知公告”窗口发布《20xx年度实施的能力验证计划预计发样时间表》，各个计划按照表中预计的“发样时间”发放样品。对于某个特定计划的发样时间，也可以咨询客服。

18. 能力验证计划发样时会提前有邮件或短信通知么？

答：发样前一周会向各实验室联系人发送邮件通知，以便各相关实验室做好接收样品和检测准备。正式发放样品时实验室会收到发送样品邮件通知（提供快递单号），实验室可以根据快递单号查询样品物流信息。如有特殊情况将另行通知，请实验室及时查看注册邮箱。实验室还可在“能力验证业务——我的能力验证”中查看订单状态及物流信息。

19. 《样品接收确认函》在哪里编辑、上传？

答：登录我公司“能力验证业务平台”后，依次点击“我的能力验证/我的测量审核”、选择一个订单，点击“查看”，点击“编辑样品确认函”。

20. 在平台上在哪里编辑、上报能力验证结果？

答：参加实验室完成检测后，在线填写《能力验证检测结果报告单》。

（1）完成付款才能编辑检测结果，否则看不到编辑结果页面，无法编辑检测结果。

（2）登陆平台后，点击“我的能力验证”、选择一个订单，点击“查看”，在“填写检测结果单”处点击“编辑/查看”，进行编辑或查看检测结果→保存。

（3）点击《打印检测结果》→签字盖章→依次点击“上传报告单（签字盖章的）”→“上传原始记录扫描件”→“确认提交结果”→等待审核。

21. 定性项目，填报检测结果时，结果-1/结果-2/平均值/回收率应该怎么填？

答：结果-1、结果-2均填“/”、，平均值填“检出”或“未检出”，回收率填“/”。

22. 网上填报数据错误但已经提交应如何修改？

答：检测结果一经提交，如需修改请打电话联系客服，由客服将检测结果单退回。

23. 能力验证结果为什么上传不成功？

答：结果无法上传的原因可能有：扫描文件太大或文件格式不符合要求，要求PDF或JEP文件<1M；或浏览器不适用，建议更换成谷歌浏览器。

24. 提交能力验证结果后多久可以知道评价结果？

答：结果提交后的一个月内可获知评价结果（中期结果或结果通知单），发放评价结果时将会邮件通知实验室联系人。

25. 报名能力验证后，多久能收到报告？

答：

（1）因我们每年组织的能力验证计划比较多，会按照发样时间计划表安排，在四月初至十月初陆续发放样品。

（2）一般每年10月、11月份集中发放《能力验证结果通知单》。如果个别客户实验室评审急用，在发放样品后30天左右与客服联系可做特殊安排。

26. 如何获取《能力验证结果通知单》？

答：《能力验证结果通知单》的发放形式为快递邮寄，邮寄时会向各实验室联系人发送邮件通知，实验室可以根据快递单号查询物流信息。

27. 如何获取能力验证最终技术报告？

答：只提供电子版的能力验证最终技术报告，为邮件发送，发送时会向各实验室联系人发送邮件通知。

28. 能力验证是否限定检测方法？

答：如无特别说明，本能力验证提供者开展的能力验证计划均不限定方法。

29. 能力验证评价结果可疑或不满意应如何处理？

答：结果可疑：

①实验室需要内部整改；

②虽为可疑结果，但仍符合项目依据的标准或规范所规定的判定要求，可不采取措施。

结果不满意：实验室在 180 天内需要做测量审核或再次参加能力验证并获得满意结果。

30. 能力验证计划结果不满意补测，在线申请报名时系统显示“你已报名此计划，请勿多次申请”，怎么办？

答：（1）如果您想申请能力验证补测，需要线下申请，我们将报名表和缴费通知发至您的注册邮箱中，填写好盖章重新发送至邮箱，并办理汇款，款到发放样品。

（2）能力验证不满意，也可以申请测量审核：登陆平台后，点击：测量审核业务——在线申请——选择项目——提交——打印并上传报名表——按照缴费通知缴费，款到发放样品。。

31. 能力验证结果通知单丢了，可以补发吗？

答：可以补发，收取工本费和快递费 50 元/份。

### 三、测量审核问题

32. 测量审核如何申请？

答：测量审核申请流程：登录能力验证业务平台后，在左侧功能栏“测量审核业务”下，依次点击“在线申请”→选择拟申请的测量审核项目和基质→点击右侧的“申请”→选择“参加项目认可情况”→选择“样品接受时间”→编辑和修改测量审核申请表其他相关信息→点击“立即报名”。

如果需要申请其他测量审核，点击“继续购买”，重复实施操作。

所需要申请的测量审核都申请后，点击“立即下单”→点击“确认”→点击“查看子订单”→点击“打印申请表”→盖章→上传“申请表（盖章的）”，即完成报名，等待审核。详见《CFAPA 能力验证业务平台使用说明（会员）》（可以在平台的“帮助中心”下载）。

33. 如何知道测量审核订单是否已经发样？

答：（1）测量审核 5 个（含 5 个）以上项目的，需要上传加盖公章的申请表，并办理汇款，收到货款后 24 小时（工作时间）内发样；

（2）测量审核 5 个以下项目的，只需要上传加盖公章的申请表，收到申请书后 24 小时（工作时间）内发样；

（3）发样均采用顺丰快递。发放样品时实验室注册邮箱会收到发送样品邮件通知（提供快递单号），实验室可以根据快递单号查询样品物流信息，并做好接收样品和检测准备。实验室也可在“测量审核业务——我的测量审核”中查看订单状态及物流信息。

#### 34. 测量审核参加指导书在哪里找？

答：在发放样品同时，参加指导书会发送到注册时的邮箱中。

#### 35. 测量审核何时提交结果？

答：测量审核结果一般要求在收到样品后 10 个工作日内提交结果，特殊情况可与客服沟通。

#### 36. 如何提交测量审核检测结果？

答：参加实验室完成检测后，在线填写《测量审核检测结果报告单》。

（1）完成付款才能编辑检测结果，否则看不到编辑结果页面，无法编辑检测结果；

（2）登陆平台后，点击“我的测量审核”、选择一个订单，点击“查看”，在“填写检测结果单”处点击“编辑/查看”，进行编辑或查看检测结果→保存。

（3）点击《打印检测结果》→签字盖章→依次点击“上传报告单（签字盖章的）”→“上传原始记录扫描件”→“确认提交结果”→等待审核。

#### 37. 测量审核提交结果后多久能查询结果？多久能出具、邮寄报告？

答：（1）如果已经缴费，我公司承诺在收到参加实验室提交的检测结果 24 小时（工作时间）内出具测量审核报告，并可以电话、微信、邮件查询结果。一般情况下，48 小时内会寄出纸质版报告。因发票额度限制不能马上开发票的，通过邮箱发电子版报告。

（2）如果没有缴费，要完成缴费后才能查询结果。

（3）测量审核报告均通过顺丰快递发送。邮寄时会向各实验室联系人发送邮件通知，实验室可以根据快递单号查询物流信息。实验室可在“测量审核业务——我的测量审核”中查看订单状态及物流信息。

#### 38. 测量审核报告只有纸质版的，没有电子版的吗？

答：只有纸质版的，没有电子版的。如特殊情况下急用扫描件可与客服联系。

#### 39. 测量审核是否限定检测方法？

答：如无特殊说明，本提供者开展的测量审核项目不限定检测方法，实验室自行选择方法，所采用的检测方法将体现在《测量审核报告》中。

#### 40. 实验室申请认可中，参加测量审核与参加能力验证是否具有同等效力？

答：实验室申请认可中，参加测量审核与参加能力验证具有同等效力。

#### 41. 实验室申请认可中，参加测量审核与参加能力验证各有那些利弊？

能力验证：优点：可以和同行业实验室比较，了解本实验室在行业中的水平等；  
费用较低。

缺点：参加时间受能力验证提供者实施时间的限制。

测量审核：优点：参加时间不受限制，可随时参加；

同样的基质和项目可以多人参加，可用于检测人员比对、多种方法比对等；

缺点：不能与同行业实验室比较，以便了解实验室在行业中的水平；  
费用较高。

42. 测量审核报告丢了，可以补发吗？

答：可以补发，收取工本费和快递费 50 元/份。

## 四、质控样品问题

43. 什么是质控样品？

答：质控样品是一种其一个或多个特性值（特性可能是定性的或定量的）足够均匀稳定的物质。质控样品的用途是评价测量结果的有效性，正确性，质控样品需要赋值及标准差。

44. 质控样品如何申购？

答：（1）登录能力验证业务平台，在左侧功能栏“质控样品业务”下，依次点击“在线申购”。

（2）选择拟申购的质控样品→点击右侧的“加入购物车”→选择申购数量。

如果需要购买其他质控样品，点击“继续购买”，重复上述操作。

或

（2）将需要采购的质控样品序号前打，然后点击底部的“批量加入购物车”，将所需采购的质控样品一次性加入购物车，选择采购数量。

（3）点击“下一步”→选择“接收质控样品时间”→如有需要说明的要求，填写“其他说明”→点击“确认购买”，即完成申购，等待审核。

45. 质控样品申购单需要盖公章后扫描上传吗？

答：可以上传也可以不上传。

46. 微生物样品中的冻干粉和乳粉基质有何区别？

答：冻干粉基质样品适用于整个食品领域，乳粉基质样品的则适用于乳粉基质的检测，实验室可根据自己的实际需要进行选择。乳制品企业建议选择更具有针对性的乳粉基质样品，其他实验室建议选择冻干粉基质样品。

47. 购买质控样时，如何查询质控样品浓度范围（量值范围）？

答：（1）我公司一般不提供质控样品浓度范围，如果采购单位因特别用途需要特定的浓度范围，请直接与客服人员咨询，或将所需的浓度范围列出发送电子邮件至 [cfapa@sina.com](mailto:cfapa@sina.com)，客服人员将确认是否有贵单位所需的质控样品，并回复。

（2）如果经客服确认有所需浓度的质控样品，在平台上填写申购单时，要在“其他说明”中填上所要求的浓度范围。

48. 客户如何知晓质控样品的哪些参数可以有混标？

答：依次点击：业务平台→通知公告→《中食国实混标质控样品目录》→详情

49. 如何知道质控样品申购单是否已经发货？

答：我公司承诺在收到货款后 24 小时（工作时间）内发样，发样均采用顺丰快递。发放样品时实验室注册邮箱会收到发送样品邮件通知（提供快递单号），实验室可以根据快递单号查询样品物流信息，并做好接收样品准备。实验室可在“质控样品业务——我的订单”中查看订单状态及物流信息。

50. 如何知晓质控样品发样时间和快递单号？

答：发货后，在注册的邮箱中会收到发样通知和快递单号。

51. 平台货号 and 收到的样品编号不一致是为什么？

答：平台上是样品货号，相同货号的产品有多个浓度，不同浓度对应不同样品编号，同一产品不同浓度编号不同。说明书和样品标签的编号是一致的，是该浓度产品的样品编号。

52. 今天发货明天能到货吗？

答：本公司质控样品发货采用顺丰空运，如果采购方当地有机场，一般情况下第二天应该可以收到（特殊情况除外），如果没有机场就不能保证第二天收到。因酒类不能空运，采用顺丰陆运，也不能保证第二天收到。

53. 相同的质控样品，为什么有效期不同？

答：各种质控样品，因基质和检测项目稳定性不同，有效期也不同。即使是相同的基质和检测项目，因样品制备时间不同，有效期也不同。

54. 是否提供订制质控样品业务？

答：质控样品目录中包含的项目，均可在平台上进行申购。目录中没有的项目，若需求量较大，可以提供“量身定制”服务。具体事宜实验室可电话或发送邮件至 [cfapa@sina.com](mailto:cfapa@sina.com) 咨询，联系电话 15542663601。

55. 样品买错了，可以退换货吗？

答：不可以，样品一经发出一概不退。

56. 质控样品说明书丢了，可以补发吗？

答：可联系本公司客服，并提供订单号，或提供单位名称、样品名称、大约采购时间。本公司要核实是否有这个订单，如果有这个订单，则可以邮件补发该订单对应的质控样品说明书。

## 五、财务和发票问题

57. 平台上能力验证/测量审核/质控样品的价格，含税和运费吗？

答：平台上的价格含税和运费。

58. 如何确认发票信息？

答：实验室注册成功后，应在“用户信息管理”中及时填写“开票资料”信息。特别要注意，请根据贵单位财务需要选择开具发票的类型：“增值税普通发票”或“增值税专用发票”。如不做特殊说明，则一律开具增值税普通发票。发票开出后不予退换。

59. 如果汇款单位与开具发票单位抬头不一致时怎么办？

答：开具发票单位抬头应与汇款单位一致。如遇特殊情况，汇款单位与开具发票单位抬头不一致时（汇款单位为××财政局或为××个人名义汇款），请在汇款备注一栏中备注需开具的发票抬头，同时要与我公司财务人员说明，以便核实、对账，避免耽误客户的业务流程。

60. 如何查询汇款到账情况？

答：需查询汇款到账情况，请拨打财务电话 0411-65975107。

61. 报名后应何时办理汇款事宜？

答：实验室报名后，经审核通过后即可汇款。汇款后将汇款底单上传至平台，等待确认。

能力验证业务：最迟在报检测结果之前，必须完成缴费。

测量审核业务：最迟在报检测结果之前，必须完成缴费。

质控样品业务：收到汇款后安排发样。

62. 如何缴费以及缴费注意事项？

答：请根据收到的缴费通知，将相应款项汇至缴费通知中规定的账户，汇款时请备注：

款项用途：能力验证、测量审核或质控样品。

开具发票类型：增值税普通发票或增值税专用发票。

63. 公司给开具增值税普通发票还是专用发票？

答：按照客户要求，可以开具增值税普通发票，或者增值税专用发票。

64. 汇款后，多久能收到发票？是电子发票还是纸质发票？

答：一般情况下都是款到即开发票；但因每个月开票额度的限制，有时到月末发票额度用完，得延到下个月开发票；如果特殊情况急需开发票，请和财务沟通，电话 0411-65975107。

65. 可以先开票，再汇款吗？

答：原则上应该是付款后开发票，客户如有特殊情况需要先开发票时，可以与客服人员协商。但是，企业采购质控样品，必须付款后开发票，不可以先开发票后付款。

66. 多个能力验证可以一起付款吗？

答：可以一起付款，在汇款备注栏，写出每个计划编号。

67. 能力验证、测量审核和质控样可以一起付款吗？

答：不可以，应分开付款，因为能力验证、测量审核和质控样品的汇款账号不同。

68. 缴费通知的账号与以前的不一致，是否可以按照以前的账号汇款（例如，此次缴费通知是“测评公司”之前是“检测公司”）

答：不可以。因每个账号进账额度有限制，必须按照本次订单的缴费通知指定的账号汇款。

69. 付款后一般什么时候能邮寄发票？

答：一般情况下，收到款后三日内即可寄出发票。当遇到当月开发票额度已满时，需要改在下个月初开具并寄送发票。

70. 贵公司开具的增值税专用发票，税点是多少？

答：截止到 2023 年 12 月 31 日税点是 1%。

71. 发票弄丢了能重开吗？

答：不可以，可以给记账联扫描件或拍照。