

版本号：ESC-FW 0102 A0

合同编号：_____



服务认证合同

SB/T 10962-2013

GB/T 27922-2011

申请认证组织（甲方）：

认证机构（乙方）：欧瑞认证有限公司

欧瑞认证有限公司（乙方）经过对甲方提出的正式书面申请的评审，同意为甲方提供服务认证服务。依据《中华人民共和国合同法》和其他相关法律、法规的规定，双方经协商一致，签订本合同。

一、合同范围

乙方依据甲方的申请，为甲方提供第三方的认证服务，通过评价活动确认甲方的服务水平是否符合所选定的服务评价标准，覆盖范围界定是否准确，以决定是否批准甲方获得或保持认证注册资格。

认证结果以乙方技术委员会的最终结论为准。甲方为乙方的认证评价活动提供必要的信息和设施。

- 1、甲方申请的认证类型：初次认证再认证
- 2、认证依据的评价标准：
SB/T10962-2013《商品经营企业服务质量评价体系》
GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》
- 3、甲方服务认证覆盖的范围：基于甲方向乙方提交的认证申请书及服务认证审查报告确认的范围，但认证范围最终以乙方认证决定的书面文件为准。
- 4、现场审查日期：以双方商定后确定的审查计划时间为准。
- 5、甲方取得认证注册资格后，在证书有效期内必须接受乙方的监督审查以保持证书的有效性。甲方获证之日起每 12 个月内接受一次监督审查，如甲方未按规定接受监督审查将被暂停直至撤销认证注册资格。

二、认证费用

（一）初次认证/再认证费用

- 1、认证申请费：¥ 1000 元；
(初次认证时有，再认证时无此项费用)
 - 2、审定与注册费：¥2000 元；
 - 3、审查费：_____元；
- 上述各项费用合计大写： 万 仟 佰 拾元 (¥_____元)。

签订认证合同之日，甲方需将以上费用一次性支付给乙方。

（二）监督审查费用

- 1、年金：¥ 2000 元；
- 2、审查费：_____元；

上述各项费用合计大写： 万 仟 佰 拾元 (¥_____元)。

- 3、每次监督审查前一个月内，甲方应将以上费用一次性支付给乙方。
- 4、由于甲方服务系统变更或其他更改以及发生重大投诉与行政处罚等事项，可能影响到甲方服务系统和服务质量持续符合认证标准时，乙方将增加监督审查次数，并按照审查人日数，以 3000 元/人日标准收取费用。

（三）其他费用

- 1、每次现场审查时，乙方派出的审查组成员食、宿及往返交通费均由甲方承担。
- 2、如果在现场审查时发现甲方员工人数与申请书所填写的人数不符或认证范围发生重大变更时，乙方将根据甲方实际情况，重新核定审查人日数。由此导致的人日数增加，甲方将以 3000 元/人日标准增收费用。

三、甲方权利和责任

（一）权利

- 1、通过认证后，享有按规定正确使用服务认证证书和标识，以及正确对外广告宣传其获得相应认证注册资格的权利。
- 2、有权对认证机构审查结论、审查人员的行为、审查的公正性及泄露组织机密等向认证机构进行申诉/投诉，如对处理结果仍持异议，还向认证机构各级主管部门申诉/投诉。

（二）责任

- 1、遵守法律法规及认证的有关规定，按时交纳和承担认证有关的各项费用。
- 2、保证向乙方提供的信息是真实有效的，并承担因信息失真造成的全部后果。
- 3、在认证审查时，应向乙方提供至少三个月的服务系统运行的有效证据。
- 4、为乙方提供审查所需的所有文件和资料，并为乙方审查人员提供评价必需的工作和生活条件，积极配合审查组工作，确保审查顺利进行。
- 5、在认证证书有效期内，甲方应确保服务系统持续有效运行并能够提供相应水平的服务，发生以下情况时，应及时向乙方通报：
 - ① 客户及相关方有重大投诉；
 - ② 提供的服务被监管部门认定不符合法定要求；
 - ③ 受到行政部门的处罚；
 - ④ 相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、或资质证书变更；法定代表人、服务系统最高管理者；经

营场所的变更；

- ⑤ 出现影响服务系统运行或服务质量的其他重要情况。
- 6、正确使用认证证书、认证标志和有关信息。
- 7、因故被暂停或撤销认证注册资格时，应暂停使用认证证书和认证标识或向乙方交回认证证书和销毁全部认证标识。
- 8、遵守认证认可相关法律法规，有义务协助认证监管部门的监督检查，对于有关事项的询问和调查如实提供相关材料 and 信息。
- 9、在收到乙方关于认证要求更改的通知后，在给定时间内根据乙方的要求实施更改，并接受由乙方结合文件审查、监督审查或再认证审查等方式对更改实施的结果加以验证。

四、乙方权利和责任

（一）权利

- 1、有权依据相关法律法规和现场审查结论，确定甲方认证注册范围，决定是否给予甲方认证注册和颁发证书。
- 2、当甲方获准认证注册后如不按时支付年金和监督审查费时，乙方有权暂停、撤销甲方的认证注册资格，并要求甲方停止使用和交还相关的认证证书。
- 3、有权按规定在证书的三年有效期限内，对甲方服务系统运行的持续有效性、服务质量达标性和证书、标识的使用情况进行监督，每年至少进行一次现场监督审查。
- 4、有权在甲方服务系统或服务质量出现异常情况时，适时地安排非例行的审查或有权暂停、撤销甲方的认证注册资格。

（二）责任

- 1、严格按照认证认可规范和国家相关法律法规开展认证工作。
- 2、按认证程序、认证所依据的标准及本合同约定，客观公正地组织实施服务审查工作。
- 3、严格保密承诺，不得将甲方在经营中的非公开信息以任何方式泄密给第三方。但下列情况除外：
 - a) 此合同签署前乙方得到的信息
 - b) 甲方已公开的信息
 - c) 应法律要求时
 - d) 国家认证监管部门有要求时
- 4、在认证机构公开网站等有关媒体上发布甲方获得认证注册的信息。

5、随时跟踪认证标准和认可的变化，根据认证要求变更内容编制/修改认证机构的有关文件，经批准发布后，将更改后的文件及时传递给获证组织。

五、风险

- 1、甲方建立的服务系统以及提供的服务质量，如达不到或不能持续满足认证标准和乙方规定的要求，将承担不能取得或被暂停或被撤消认证注册资格的风险。
- 2、乙方要承担甲方获证后管理系统失效、服务质量不达标而导致获证方的顾客不满意而引起投诉，乃至被国家认证监管部门处罚的风险。
- 3、甲、乙双方因各自的原因不能在双方协商的审查时间期限内如期完成本合同规定的审查，责任方要向对方支付认证合同约定的认证费用的 20%作为违约金。
- 4、在认证过程中甲方因乙方责任的任何损失，其索赔的赔偿费将不得超过甲方向乙方交纳的认证费；乙方将不承担超出认证费以外的任何损失赔偿。
- 5、甲方应承担因证书误用或认证标识使用不当而引起的乙方损失。

六、合同生效、违约、终止和期限

- 1、本合同一式两份，甲乙双方签字盖章完成签署之日起生效，甲乙双方各执一份。
- 2、本合同执行期间，双方所有的正式信息均应以书面形式文件表达(允许使用传真件)。
- 3、本合同有效期为三年。任何一方欲中止本合同须提前 30 日书面通知对方，双方协商一致后方得中止。
- 4、下列情况下，合同自然终止失效：
 - a) 乙方对甲方的认证结论为不合格，经甲方整改，乙方再次评价，仍为不合格时（出现此情况，甲方仍须缴纳全部费用）；
 - b) 认证证书有效期满三年时，双方未续约。

七、合同更改

在合同有效期内，因合同一方提出变更合同条款时，经双方协商一致，应签署《合同更改补充协议》（见附件）。补充协议中新条款生效后，本合同中与其相抵触的条款失效。《合同更改补充协议》与本合同具有同等的法律效力。

八、争议处理

因本合同所发生的争议，甲乙双方协商解决。协商解决不成，依法定程序向乙方所在地法院提出诉讼。

九、双方同意，甲方申请的认证范围最终以乙方认证决定的书面文件为准。

十、其它事宜

- 1、本合同在乙方对甲方提交的认证申请文件和资料进行评审通过后签署，如合同签署后发现甲方提交的申请文件和相关资料不满足，甲方须给予补充。
- 2、本合同未尽事宜，甲、乙双方可另行协商，并签订合同更改或补充协议，合同更改或补充协议与本合同具有同等法律效力。
- 3、其他：

甲方：

（盖章）

法定代表人：

委托代理人（签字）：

年 月 日

电话：

开户行：

户名：

帐号：

通讯地址：

邮编：

乙方：欧瑞认证有限公司

（盖章）

法定代表人：叶小娣

委托代理人（签字）：

年 月 日

电话：0571-82751996

开户行：杭州银行滨江支行

户名：欧瑞认证有限公司

帐号：3301040160006903747

通讯地址：浙江省杭州市钱江世纪城鸿宁路

1819 号左右商务中心 1 幢 2 单

元 1201 室

邮编：311215