

文件编号：LTC/JL-S-03（A/0）

北京陆航检测认证有限公司

合同编号： .

**服务认证合同**

# Service certification contract

**甲 方： .**

**乙 方： 北京陆航检测认证有限公司**

甲方确认，在签订本合同之前，甲方已获得并充分了解了乙方所提供的关于认证流程及收费标准等公开文件。乙方是在北京市工商行政管理局注册，经中国国家认证认可监督管理委员会(CNCA) 批准的认证机构。

依据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》及相关规则之规定，甲乙双方就服务认证，经平等协商，签订本合同，双方共同遵守。

**1范围**

**1.1甲方申请认证领域及认证依据:**

口GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》认证

口其他：

甲方申请认证的领域及依据标准、申请认证的类型以及申请的认可标识等详见《服务认证申请书》。

**1.2认证类型:**

口初次认证 口再认证 口扩大认证范围

**1.3拟认证范围:**

甲方覆盖的服务范围: ；

注:基于甲方向乙方提交的服务认证申请书以及服务认证评价报告确认的范围，但认证范围最终以乙方认证决定的书面文件为准。

**1.4评价时间**

本合同约定的初次评价拟定于 年 月进行。

注:甲方申请服务认证前其建立的服务体系应已有效运行三个月以上，具体评价时间，以评价计划安排为准。

**1.5**乙方按认证程序对甲方进行认证评价，在确认服务体系符合合同约定的评价依据后，为甲方办理认证注册，颁发服务认证证书。认证证书有效期一般为三年，在认证周期(一般为三年)内，每年进行一次监督评价(但不限于一次) ，第一次监督评价在初次评价末次会议后的9-12个月内进行，最晚不能超过12个月，其后的相邻的两次监督评价不能超过12个月。再评价最迟于证书有效期截止前45天且距上次监督评价不超过12个月内进行。如果甲方的服务系统发生重大的更改，或者发生了影响到其认证基础的变更，应增加监督评价频次。在认证周期内的每次评价，具体确定的评价时间及其调整的任何理由以乙方《评价计划》为准，《评价计划》在评价前提交给客户确认。

1.6现场评价宜安排在正常营业时间内进行，应能够有效观察到甲方提供的服务活动。

**2、认证费用及支付方式、时间**

2.1 初次认证费：（申请费+管理年金+审核费）

申请费：1000 元

注册费（含管理年金）：2000 元/体系 × 🞎 （含中英文证书各一套）

审核费： 元

上述费用合计： 元（大写： ）

2.2年度监督费：（管理年金+审核费）

注册费（含管理年金）： 2000 元/体系× 🞎

审核费： 元/年

上述费用合计： 元（大写： ）

2.3再认证费用：（申请费+管理年金+审核费）

申请费：1000 元

注册费（含管理年金）：2000 元/体系 × 🞎 （含中英文证书各一套）

审核费： 元

上述费用合计： 元（大写： ）

2.4预评价费用:

当甲方需要预评价时，预评价费用在实施预评价前30日支付，预评价时间为: 年 月 日。

2.5预评价、初次评价、例行监督评价、非例行监督评价、再评价、及现场验证评价人员的食、宿、交通等费用另行结算。

2.6甲方如有重大问题或重大变更发生、顾客重大投诉或现场发现严重不符合事项等情况出现时，乙方将对甲方进行非例行的监督或现场验证，甲方需按照第2.5条、比照第2.2或2.3条向乙方支付相关费用。

2.7对于有安装或服务(如物业、维修、连锁店等)现场的甲方，在每年的监督评价前，甲方应向乙方提供在建或管理项目清单。并向乙方额外支付增加的评价人日数费用。

2.8认证期间如因甲方体系人数发生变化、认证范围发生变化等需调整评价人日数的，另行收费。以上费用甲方按照2.1、2.2、2.3、2.4、2.6、2.7、 2.8所列分七个阶段支付，甲方须于每阶段现场评价前向乙方指定帐号支付该次认证费;乙方评价人员到甲方发生的实际费用另行结算。

**3甲方权利和义务**

3.1对所提供申请材料的真实性、准确性负责(包括但不限于企业人数和体系覆盖人数的真实性)， 如因提供虚假证件、不准确证据或数据而导致的一切责任，全部由甲方承担。

3.2如因甲方提供的材料导致乙方对任何第三方承担任何责任，或导致乙方被有关政府/行业管理/行业自律组织处罚，由此给乙方造成的经济及名誉损失，由甲方承担赔偿责任。

3.3按本合同约定向乙方支付费用。

3.4应按本合同第1.5的规定按期接受乙方安排的监督评价，甲方应在监督期到来之前做好迎审准备。

3.5应遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息。

3.6获得认证后应持续有效运行服务体系。承诺始终满足认证要求，包括当收到乙方的通知时做出适当变更。

3.7认证范围被缩小时，甲方应修改所有的有关材料:认证证书被撤销或在暂停使用期间，甲方应立即停止使用认证证书及所有引用认证资格的材料:认证证书撤销或注销时，甲方应向乙方交回认证证书。

3.8在发生下列情况时，甲方应向乙方进行书面通报，接受乙方按照有关规定决定的非例行监督评价或现场验证:

a)法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权的变更;

b)取得的服务的资质和任何行政许可资格变更;

c)组织和管理层(如法定代表人、最高管理者)及有关职能等的变更;

d)获证服务认证覆盖的运作范围的变更(含地理位置、生产经营/服务的工作场所、产品/服务、服务活动和流程等) ;

e)服务管理体系和过程的重大变更;

f)发生重大问题(严重的事故、媒体曝光或顾客投诉、行业通报等，经查实为甲方责任的);

g)服务行为被执法监管部门认定不符合法定要求;

h)相关方的重大投诉;

i)甲方联系方式的变更等。

若甲方出现以上影响服务系统运行的情况(包括但不限于以上)未及时向乙方通报，导致认证证书被暂停使用或撤销，由甲方自行承担责任。

3.9认证注册后，甲方有权按相关规定，正确使用认证证书和标志、标识和有关信息。如果甲方将认证文件的副本提供给其他人，文件应被完整地复制或者按照认证方案的规定复制;甲方应按照乙方规定使用服务认证标志的方式，在获得服务认证的区域内使用服务认证标志;在认证结果的宣传和使用中，仅就获得认证的范围方面进行有关认证的声明，防止服务认证证书及其服务认证标志的误用和滥用;在互联网、宣传册、广告等传播媒介或其他文件中引用认证状态时，应符合乙方的要求;不做出或不允许有关于其认证资格的误导性说明;不允许利用服务认证证书、认证标志和相关文字、符号误导公众，使公众误认为其管理体系、产品、过程已通过认证:不做出或不允许以误导性方式使用认证文件或其任何部分;在使用认证资格时，不得使乙方和(或)认证制度声誉受损，失去公众信任。

3.10认证活动开始之前，向乙方明确因保密而不能涉及的活动区域，以及特殊要求。

3.11甲方应配合申诉、投诉和争议的调查并做出所有必要的安排;保存已知的与认证要求符合性有关的所有投诉记录，并在乙方要求时提供:对这些投诉以及在产品中发现的影响认证要求符合性的任何缺陷，采取适当的措施，并将所采取的措施形成文件。

4乙方权利和义务

4.1要求甲方提供申请资料时(如证件、数据等)，应严格遵照国家有关认证法规和国家/国际准则。

4.2按照国家相关的法律、法规以及乙方内部文件的要求，为甲方提供公平、公正的认证服务。

4.3要求甲方按本合同的约定支付认证费用。

4.4按本合同第1.5条的规定，有权对甲方每年至少实施一次监督评价。

4.5有权要求甲方以书面的方式承诺始终遵守认证认可相关法律法规，并配合认证监管部门门的监督检查。

4.6在甲方获得认证后，乙方有权对甲方的服务体系运行情况进行监督。

4.7乙方拥有认证文件(如认证证书、评价报告等)的所有权，当甲方的服务认证达不到或不再符合认证标准要求时，乙方有权决定甲方不能获得保持或暂停、撤销认证资格。认证证书被撤销或在暂停使用期间，乙方有权要求甲方立即停止使用认证证书、标识或标志。认证资格被撤销或注销时，乙方有权要求甲方交回认证证书。

4.8在甲方发生下列情况时，乙方有权按照有关规定的决定对甲方进行非例行监督评价或现场验证，甲方应当配合:

a)法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权的变更;

b)取得的服务的资质和任何行政许可资格变更;

c)组织和管理层(如法定代表人、最高管理者)及有关职能等的变更;

d)获证服务认证覆盖的运作范围的变更(含地理位置、生产经营/服务的工作场所、产品/服务、服务活动和流程等) ;

e)服务管理体系和过程的重大变更;

f)发生重大问题(严重的事故、媒体曝光或顾客投诉、行业通报等，经查实为甲方责任的) ;

g)服务行为被执法监管部]认定不符合法定要求;

h)相关方的重大投诉;

i)甲方联系方式的变更等。

若甲方未及时通报影响管理体系运行的情况(包括但不限于以上列明事项)，导致认证证书被暂停使用或撤销，乙方不承担任何责任。

4.9认证注册后，乙方有权按相关规定，对认证证书和标识、标志的使用情况进行监督。

4.10乙方在认证活动开始前，应向甲方询问是否存在因保密而不能涉及或有特殊要求的活动区域，并在评价过程中予以配合。

4.11乙方严格遵守保密性规定，严格保守甲方的有效资料、技术信息和经营状况等商业秘密。但下列情况除外:

a)经甲方书面许可允许公开的信息;

b)甲方已公开的信息;

c)乙方签署本合同前已得到的信息:

d)法律法规另有要求时;

e)国家主管部门门要求时。

4.12若乙方有关认证过程或认证要求发生任何变更，乙方应向甲方进行书面通报，并验证甲方是否符合新的要求。

5违约责任

5.1非乙方的原因，在现场评价中或评价后甲方以书面形式向乙方提出终止评价或终止本合同履行，甲方仍应支付已发生的认证费和第2.5条约定的费用;甲方在初次现场评价前提出终止本合同履行的，应按照本合同第2.1条约定的合计费用的二分之一支付给乙方违约金。

5.2甲方未能按照服务认证的要求进行过程控制和服务，未按规定履行应尽的责任时，产生的一切法律后果由甲方承担，与乙方无关。对甲方由此给自身和任何第三方造成的任何损失乙方不承担赔偿责任或连带 赔偿责任。

5.3本合同生效后，任何一方违约均应依法承担违约责任并赔偿另一方的经济损失，该损失包括但不限于直接的经济支出、违约方因违约而取得的收益、受损失方的可得利益、因调查取证或诉讼而产生的包括律师费在内的费用。

5.4甲方在认证评价报告生效后15个工作日，如未向乙方付清认证费用，乙方有权向甲方收取每日甲方应付未付款项数额千分之五的违约金，同时乙方有权扣发认证证书或停止甲方使用认证证书。

**6本合同甲乙双方的特别约定**

6.1甲方按认证活动进展情沉或乙方通知，对评价和监督(若需要)等事项作出必要的安排，包括提交有关文件和记录，访问相关设备、场所、区域、人员及客户的分包方，以及和乙方进行必要的沟通工作，在评价活动期间承担乙方评价组通讯、交通、办公等费用;需要时，为接纳到场的观察员、评审员等有关人员提供前述费用以及其他必要的安排。甲方须对乙方派出人员的安全、健康承担全部或补充责任，在工作现场应当提供相应的劳动保护。甲方对乙方派出人员的交通意外事故、饮食意外事故、工作意外事故承担全部或补充赔偿责任。责任期间:自乙方派出人员到达甲方工作场所至离开甲方工作场所期间，但在责任期间因工作环境引起的，在责任期间之后出现的疾病或不适症状，不受责任期间的限制。(备注: 当存在第三方侵权时，甲方承担补充责任。)

6.2本合同签订后，任何一方欲终止履行本合同，须至少提前30个工作日与另一方协商，由双方结清费用、交还相关文件、证书后，终止本合同。

6.3本合同履行中发生的争议，双方应协商解决，协商无效方-致同意因本合同引起的或与本合同有关的任何争议，均向乙方所在地的人民法院提起公诉。

**7通知**

7.1任何一方向另一方发出本合同规定的任何通知或书面通讯，可以以邮寄、传真、电子邮件等方式发出，已发出为生效。一切通知和通讯均应发往下列的指定联系人、指定联系电话、指定联系传真、指定联系电子邮箱和地址，直至以书面通知另一方更改时为止。

7.2认证评价报告生效的具体事宜由乙方以邮寄、传真、电子邮件等形式告知甲方。

**8合同生效条件**

8.1本合同一式两份，甲、乙双方各执一份，双方代表签字并加盖单位公章后生效，在合同约定事项执行完毕时终止。

8.2本合同未尽事宜甲、乙双方另行协商，并签订补充合同，补充合同与本合同具有同等法律效力。

**服务认证合同变更评审表（适用时）**

申请组织名称：

|  |
| --- |
| 简述变更内容（如果企业名称、地址、认证范围变更，请附上英文）：  原内容：  变更为：  甲方代表签字：  （此栏不够可加附页） 甲方单位盖章： 年 月 日 |
| （以下由认证机构填写） |
| 变更性质：🞎认证范围 🞎审核依据 🞎组织名称 🞎注册地址 🞎经营地址 🞎体系人数 🞎其他：  变更后是否在国家认可的业务范围内：🞎是 🞎否  认证范围变更后是否具有资质要求：🞎否 🞎是，是否满足资质要求： 🞎是 🞎否  甲方管理体系手册是否要修订：🞎是 🞎否  是否需要调整专业代码：🞎否 🞎是：  是否需调整认证费用：🞎否 🞎是：  是否需要安排补充/扩项审核：🞎否 🞎是  评审结论：🞎同意变更 🞎不同意变更，原因：  变更引发后续措施： 🞎更换证书 🞎安排文件评审 🞎调整后续审核方案  评审人： 日期： |
| 乙方意见：  乙方代表签字：  乙方单位盖章： 年 月 日 |

注：1.此表一式贰份，甲方壹份， 乙方壹份，与管理体系认证合同同具法律效力。

2．此表填好后，请寄至北京陆航检测认证有限公司。

3．办理企业名称变更，请附上新营业执照复印件壹份。

甲 方：

地 址：

邮政编码：

电子邮箱：

联系电话：

传 真：

户 名：

纳税人识别号：

开户银行:

银行帐号：

甲方代表签字

甲方单位公章

年 月 日

乙 方：北京陆航检测认证有限公司

地 址：北京市朝阳区南皋路129号

邮政编码：100015

电子邮箱：[hbluhang@126.com](mailto:hbluhang@126.com)

联系电话：010-69555216

传 真：010-69555216

户 名：北京陆航检测认证有限公司

纳税人识别号：911101145858618414

开户银行:中国建设银行股份有限公司北京西三旗支行

银行帐号：11001018400059261284

乙方代表签字

乙方单位公章

年 月 日