|  |  |
| --- | --- |
| **合同编号：** |  |

**上海波西认证有限公司**

**Shanghai POSI Certification Co., Ltd.**

**服务认证合同**

|  |  |
| --- | --- |
| **委托方（甲方）** |  |
| **审查方（乙方）** | **上海波西认证有限公司** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 依据《中华人民共和国民法典》之规定，甲乙双方就服务体系认证项目，经平等协商，在真实、充分地表达各方意愿的基础上，签订本合同，双方共同遵守履行。 **一、服务体系认证项目的内容和要求**  1、甲方按照 | | | | | | | | | |
| 售后服务认证 依据GB/T 27922-2011 | | | | | | | | | |
| 其他： |  | | | | | 标准建立服务体系，乙方依据上述标准对甲方进行认证审查。 | | | |
| 甲方建立体系的依据、认证的类型、认可标识以及申请认证的场所等详细信息参见相应认证申请书。  2、甲方拟认证的服务体系覆盖的生产、经营和服务的活动范围（颁发认证证书的范围将以乙方认证决定后正式确认的范围为准）： | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
| 3、甲方体系覆盖的总人数： | | | |  | 甲方希望现场认证审核日期以双方最终协商一致的时间为准。 | | | | |
| 4、甲方在乙方《审核计划》上的签字作为对合同履行的确认。因一方原因不能实施审核，应提前七天书面通知对方。 | | | | | | | | | |
| 5、认证类型 | | 初次认证  再认证  其他： | | | | | | |  |
| 二、服务认证项目的实施 1、乙方按认证程序对甲方进行认证审查，在确认服务体系符合合同约定的审查依据后，为甲方办理认证注册，发放或换发服务体系认证证书。  2、现场审查应在甲方服务体系覆盖的活动处于正常运行期间进行，其中：  1）初次认证审查过程（初审）；  2）监督审查：初次认证后的第一次监督审查应在认证决定日期起 12 个月内进行。此后，监督审核应至少监督审查应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且二次监督的时间间隔不得超过 12 个月,如果甲方的服务体系发生重大变更，或发生了影响到其认证基础变更，宜增加监督审查频次。  3）再认证审查：再认证审查应在认证证书三年有效期期满前进行（甲方应至少在认证证书到期前 3 个月，按照本合同要求提出申请、缴纳认证费用），且审查中发现的不符合项甲方应在证书有效期内完成纠正和纠正措施且经乙方验证有效；  a) 当再认证审查超出当前认证有效期的，则按初次认证要求收取认证费用并实施审查；  b) 如甲方未按期接受乙方的再认证审查，乙方将暂停甲方使用认证证书及标识；  c) 当甲方在获证后服务体系或其运作环境（如法律的变更）有重大变更时，再认证审查活动可能需要有第一阶段审查。  4）特殊审查：当甲方获证后申请扩大认证范围或乙方在调查投诉、对甲方体系的变更或认证暂停进行跟踪时，可能需要进行特殊审查。适宜时特殊审查可以与例行监督审查同时进行。 | | | | | | | | | |
| 三、认证服务费用及付费方式 | | | 人民币  其他： | | | | |  | |
| 1、甲方应向乙方分次交付以下费用（初审或再认证） | | | | | | | | | |
| 项目 | | | | | | | 费用 | | |
| 初审认证费（含证书费）总计 | | | | | | |  | | |
| 每次监督审查费用总计 | | | | | | |  | | |
| 再认证认证费总计 | | | | | | |  | | |
| 另外增加证书（中英文证书费用） | | | | | | |  | | |

|  |  |
| --- | --- |
| 2、本合同签订之日起30日内由甲方支付给乙方认证费用的50%，剩余部分应在现场审查前一次付清。  3、乙方派出的审查人员的食宿交通费用按实际支出由甲方承担。  4、由于责任方原因造成审查人日数或费用的增加，其增加部分应由责任方承担。 | |
| 5、其它要求： |  |
| **四、合同双方的权利和义务** 1、甲方的权利义务权利： 1) 有权在符合有关法律法规及相关要求的前提下，提出服务体系认证范围的要求（包括产品/服务/活动/场所）。  2) 有权对乙方在认证服务过程或活动中的违规行为和认证审查结论提出申诉或投诉。  **义务：**  1) 遵守法律法规及认证的有关规定（见乙方提供的公开文件），按时交纳和承担各项费用，逾期交费按欠费总额每日 5‰向乙方支付违约金。  2) 甲方在提出服务认证申请时应同时按服务体系认证申请书要求提供认证申请的有关文件和资料（如：法律地位证明文件、资质证明文件等），且甲方必须保证所提供的文件和资料是真实合法的。  3) 为乙方进入现场审查做出全面合理安排（适用时，为接纳到场的观察员（如认可评审员或实习审查员）提供条件），包括：  向乙方提供为进行初次审查、监督审查、再认证审查所需要的形成文件的信息，开放审查人员所需进入的场所（保密区域应提前向乙方说明），提供充分的证据证明体系运行的有效性。初次审查应提供不少于 3 个月体系运行的有效证据，包括开展了有效的内审和管理评审。如在审查现场发现服务体系运行尚未超过 3 个月或者无法证明已超过 3 个月的，乙方将终止审查。  4) 保证服务体系有关信息的真实性、准确性（包括所提供相应法规要求的资质、企业人数和体系覆盖人数），因隐瞒服务体系覆盖的组织机构、人数、多场所数量及监管部门监查结果（发生时）等信息而导致审查人日不足、多场所抽样量不足、审查结果无效或认证证书失效，由此造成的损失由甲方承担全责，并承担对乙方造成的经济与名誉损失。  5）申请服务体系认证之日起前一年内，甲方承诺未出现以下任何一种情况：  a) 其他认证机构做出过不推荐认证注册（初审）、不推荐再次认证注册或不推荐继续使用认证证书结论；  b) 其他认证机构做出过暂停认证证书或撤销认证证书的决定。  如果发生因甲方未如实申报上述信息导致认证证书出现无效而造成甲方的损失，则由甲方自行承担。  6) 甲方在获得证书后，应持续有效运行服务体系；应遵守认证认可相关法律、法规和规章，对国家认监委和地方认证监管部门实施的监督检查予以配合和协助，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息。  7) 甲方在获得证书后，按乙方公开文件的要求正确使用认证证书、认证标志和有关信息并正确引用认证状态；只就获准认证的范围作宣传。服务认证证书暂停期间甲方不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。服务认证证书如被撤销，甲方应立即停止使用任何引用认证资格的广告材料，并将证书归还乙方。如认证范围被缩小，甲方应修改相关的形成文件的信息。甲方不得做出有关于认证资格的误导性说明，不得以误导性方式使用证书或其任何部分。甲方在使用证书时，不得使乙方或认证制度声誉受损，失去公众信任；  8) 甲方获得认证后发生以下情况时，应及时向认证机构通报，并接受乙方按照有关规定决定的特殊审查或现场验证，并支付乙方审查所发生的费用（包括审查人员的食、宿、交通等费用）；  a)客户及相关方有重大投诉； | |

|  |
| --- |
| b)生产、销售的产品或提供的服务被质量或市场监管部门认定不合格。  c)发生产品或服务的质量安全、环境污染或者生产安全事故；  d)相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权的变更；取得的行政许可资格的变更、强制性认证或其他资质证书变更；法人代表、最高管理者变更；生产经营或服务的工作场所的变更；服务体系覆盖的活动范围的变更、人数、多场所数量；服务体系和重要过程的重大变更等；  e)出现与影响服务体系运行的其他重要情况；  f）甲方如发生严重事件或违反法规的情况，应立即通知乙方，乙方需向监管部门汇报。  9) 接受乙方及相关认可机构安排的见证评审和必要的特殊审查，接受认证监管部门的非例行检查，接受认可机构直接对获证组织服务体系运行及受审查过程进行现场验证，并在见证评审、非例行检查或现场验证给予必要的配合。 2、乙方的权利义务权利： 1）如果甲方没有按服务认证申请书中要求提供“认证申请的有关文件和资料”，则乙方有权拒绝安排审查。  2）有权依据相关法律法规和认证规定，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。  3）有权依据甲方的违规行为，做出暂停或撤销甲方认证注册资格，收回证书的决定。  4）有权在甲方服务体系出现异常情况时，适时地安排非例行的特殊审查；其时间及费用由双方另行商定。  **义务：**  1）严格遵守国家的法律、法规和认可机构的规定。  2）按照认证程序、认证所依据的标准及本合同约定，客观公正地为甲方提供认证服务。  3）严格保密承诺，不得将甲方在经营、生产、技术、服务等方面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）甲方已公开的信息； b）得到甲方的书面同意； c）应法律要求时。  4）负责在有关媒体上发布甲方已获认证注册的信息。  **五、合同的生效**  1、本合同一式两份，自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,具有同等的法律效力。  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、本合同自签订之日起至获证后三年为一个有效期满，到期双方未提出异议，本合同自动延续；但甲方认证证书自然到期后，未重新接受审查、认证证书被撤销等情况除外。任何一方提前终止本合同须提前 30 日书面通知对方，经双方协商一致后方可终止。  **六、合同争议的处理**  本合同执行中所发生的争议，甲乙双方协商调解。协商调解不成，可依法定程序向乙方所在地法院提出诉讼。  **七、违约责任**  甲乙双方必须认真执行合同，如签订合同后一方不能履行合同时，双方应协商解决。由于单方面终止合同所产生的经济损失由责任方承担。发生不可抗力的情况除外（不可抗力应是法律上认可的）。 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **八、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，经双方协商一致后，签署《合同更改补充协议》。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。  **九、其它事宜**  1、甲方须按《服务认证申请书》的要求提交有关资料供合同评审。  2、合同正式签订后方可启动审查。  3、本合同如与现行法律法规、规则有相悖处，应以现行的法律法规、规则为准并及时修改，甲乙双方均应遵照执行。  4、申/投诉电话：021－68583895 申、投诉流程可访问：[www.posicert.com](http://www.posicert.com)  乙方的分支机构均为非关键场所，具体地址及联系方式可于乙方的官网 [www.posicert.com](http://www.posicert.com) 查询。  5、乙方根据监管和认可相关要求确定审查时间，在确定审查时间后以合同评审表的附件《审核方案策划》的形式通报甲方，《审核方案策划》作为本合同的一部分内容。当甲方对审查时间有异议时，应书面提出，甲方有责任解释确定的理由以求达成共识。  6、本合同未尽事宜，甲乙双方可协商签订补充条款作为本合同的附件。 | | | | | | | | | | |
| 委托方（甲方） | |  | | | | | | | Http |  |
| 通讯地址 | |  | | | | | | | 邮编 |  |
| 联系人 | |  | | 联系电话 | |  | | | 手机 |  |
| 传真 | |  | | 邮箱 | |  | | | | |
| 开户名称 | |  | | | | | | 税号 | |  |
| 开户银行 | |  | | | | | | 账号 | |  |
|  | | | | | | | | | | |
| 审查方（乙方） | 上海波西认证有限公司 | | | | | | Http | | | www.posicert.com |
| 通讯地址 | 中国（上海）自由贸易试验区世纪大道1500号1402A室 | | | | | | 邮 编 | | | 200122 |
| 联系人 | 王老师 | | | 电话 | 021-68583896 | | 传 真 | | | 021-68597205 |
| 开户名称 | 上海波西认证有限公司 | | | | | | E-mail | | | market@posicert.com |
| 开户银行 | 中国建设银行股份有限公司上海东方路支行 | | | | | | 账 号 | | | 31050161363700000286 |
|  | | | | | | | | | | |
| 甲方法定代表人或委托人： | | |  | | | 乙方法定代表人或委托人： | | | |  |
| 单位公章： | | |  | | | 单位公章： | | | |  |
| 日期： | | |  | | | 日期： | | | |  |

以下无文