****

**服务 认 证 合 同**

**委托方（甲方）：**

**认证方（乙方）：中博检验认证技术服务（江苏）有限公司**

地址：中国-苏州市吴中区东环南路999号中博科技园A座318室

 电话：0512-65019996 0512-65018166 0512-65013866

 网址：<http://www.zbcc-cert.com> 邮箱：zbcc@zbcc-cert.com

中国国家认证认可监督管理委员会CNCA批准认证机构

**服 务 认 证 合 同 条 款**

1. 根据 委托，乙方将对甲方的：

❒ SC03售后服务 ❒ SC03售后服务完善程度 ❒ SC05物流服务 ❒ SC09物业服务

❒ SC09保安服务 ❒ SC09加装电梯服务 ❒ SC18养老服务 ❒ SC19 垃圾分类服务

❒ SC19清洁服务 ❒

进行认证，依照《中华人民共和国民法典》的有关规定，经双方平等协商，就认证评价达成一致意见，签订本合同，并承诺共同遵守。

第二条 **认证范围**：

|  |
| --- |
|  |

注：以上范围尚需经现场审核进一步确认，最终以乙方认证评定的决定为准。

**甲方经营/生产/服务的场所是**：

|  |
| --- |
|  |

注：以上地址尚需经现场审核进一步确认，最终以乙方认证决定后正式出具的认证证书为准。

|  |
| --- |
|  |

**甲方体系覆盖的员工人数:** 人。

（注：请如实填报申报人数，如现场审核实际员工人数比申报人数多且超出基准人数档的最高限或认证范围扩大，将可能导致审核人天的增加，审核费用依据变化的人天乘人天费用将作相应的调整。增加的人天费用为单体系800元/人天、双体系1000元/人天、三体系1200元/人天）

如甲方体系覆盖的边界为（□是 □否）多场所（分公司、子公司或不在同一地点的部门、临时场所），甲方（□是 □否）需填写《多场所清单》作为本合同的附件。

第三条 经双方约定的认证评价依据是：

❒ 售后服务：GB/T 27922-2011商品售后服务评价体系

❒ 售后服务完善程度：CTSMSC/JSSC03-001售后服务体系完善程度认证评价规范

❒ 物业服务：GB/T 20647.9-2006社区服务指南 第9部分：物业服务

❒ 保安服务：GA/T 594-2006保安服务操作规程与质量控制

❒ 养老服务：GB/T37276-2018 养老机构等级划分与评定

❒ 清洁服务：SB/T10595-2011清洁行业经营服务规范

❒ 垃圾分类服务：GB/T19095-2019生活垃圾分类标志

❒ 物流服务：GB/T 24359-2009第三方物流服务质量要求

❒ 加装电梯服务：T/SHQJDS 001-2021既有住宅加装电梯服务规范

❒ 其他：

❒ 甲方按上述标准及要求建立的公司内部相关文件

❒ 有关法律法规文件

第四条 甲方申请的认证类型：❒初次评价 ❒再评价 ❒证书变更

**第五条 认证费用及支付方式：**

|  |  |
| --- | --- |
| **项 目** | **认证费用** |
| 初次评价费用总计： | ¥ RMB |
| 年审/年度监督评价 费用总计： | ¥ RMB |
| 证书到期再评价 认证费总计： | ¥ RMB |
| 审核组成员差旅费（交通费、食宿费用） | 按照乙方审核组成员实际产生的合理费用实报实销，不含在上述费用中。 |

**5.1 初次评价费用付款方式**：

初次评价费用：

该费用应于本合同签订一周内支付合同金额50%，其余款项应于现场认证评价结束一周内付清。由于现场认证评价未通过而导致产生的额外认证评价费用由甲方承担，且在乙方下次实施现场认证评价前一周内一次性支付。

**5.2 监督评价/再评价费用付款方式**：

监督评价/再评价费用：

甲方应在监督评价/再认证评价前向乙方支付监督评价/再认证评价费用，乙方按本合同（第五条 认证评价费用及支付方式 及其它补充协议）有关监督/再认证评价总费用金额发出付费通知单，甲方应在收到付费通知单后5个工作日内付款。由于现场认证评价未通过而导致产生的额外认证评价费用由甲方承担，且在乙方下次实施现场认证评价前一周内一次性支付。

5.3 如果甲方获证之后体系发生变更（包括但不限于企业名称、地址、规模、服务体系覆盖的范围或人数的扩大和缩小等），实际费用会适当增减，具体金额按实际状况重新核算。

在现场认证评价且认证评价报告生效后10个工作日，如甲方未向乙方付清认证评价费用，乙方有权向甲方收取每日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。如因甲方违约拒付认证评价费用而产生合同纠纷诉讼，乙方有权要求甲方支付除违约金之外的因诉讼引起的经济损失（律师费、交通差旅费、误工费等），本合同诉讼地为乙方所在地。

1. 甲方责任和权利
2. 始终遵守认证的有关规定；
3. 建立并充分运行相应的服务评价体系；
4. 在认证审核时，应向乙方提供至少三个月的体系运行的有效证据；
5. 按乙方要求提供相关服务管理文件及其他相关资料；
6. 按合同的约定及时向乙方支付费用；
7. 为实施评价做出所有必要的安排，包括检查文件；接触的所有过程、区域、记录及人员提供条件。适用时，为接纳到场的观察员、认可评审员等提供条件。
8. 在调查投诉、事故、变更认证、对暂停认证进行追踪等特殊情况下应接受乙方开展的现场评价。
9. 当认证标准或法律法规有要求时，应接受认可机构、国家认证监管部门开展的见证评价、专项检查、确认评价等，向特定机构提交信息和报告；
10. 向乙方提供真实充分的信息和记录；

 10、正确使用认证证书和认证标志；

 11、宣传认证结果时不应损害乙方的声誉；

 12、在乙方要求时，向乙方提供所有甲方收到有关投诉的记录和依据认证评价标准或其他规范性文件的要求所采取的纠正措施的记录。甲方在收到投诉时，应确定不符合产生的原因，包括体系中存在的任何潜在(倾向性的)因素，并在适当时通报乙方。乙方将视情况决定是否需对甲方实施临时审核。

 13、在获证后维持服务特性和服务管理质量的持续有效运行。在证书有效期内，接受并配合乙方实施监督评价。监督评价应至少每个日历年（应进行再评价的年份除外）进行一次。初次认证评价后的第一次监督评价应在认证决定日期起12个月内进行。同时，甲方应按本合同条款规定支付相应的监督评价费用。

 14、根据法律法规、行业或自身要求，提出可公开信息的限制性要求。

 15、若认证证书被乙方撤销，应将原证书及副本交回乙方。

第七条 乙方责任和权利

1、严格遵守国家相关服务认证评价的法律法规，客观、公正地为甲方提供认证服务；

2、向甲方提供资格证明文件及有关公开性文件；

3、在签订合同后委派有资格人员组成审查组实施评价评价；

4、向甲方及时提交评价计划，按双方约定时间实施评价并出具评价报告；

5、遵守公正性与保密声明。当向其他机构（如认可机构、IQnet）公开保密信息时，应通知甲方。

6、及时向甲方颁发服务认证证书并在媒体公布甲方名录；

7、甲方获证后定期对其服务特性和服务管理质量实施监督评价和按期实施再评价换证评价；

8、当认证评价要求发生变更时应及时通知甲方，并验证甲方是否符合新的要求；

1. 在法律法规许可的情况下满足甲方关于可公开信息的特殊要求；

第八条 ZBCC如在评价进程中发现足以导致不推荐注册的严重不符合时，乙方应向甲方通报理由,由双方协商确定后续的处理措施（如重新修改评价计划，改变评价目的、评价范围或终止评价等），相关费用由甲方承担。

第九条 如甲方中途提出终止评价，若非乙方的责任，甲方仍应支付已发生的相关费用。

第十条 乙方对甲方的服务管理体系评价合格并对相关不符合的纠正措施的有效性跟踪验证后，在30天内推荐认证注册，经评定合格并批准后向甲方颁发服务认证证书，乙方将定期在媒体上公布甲方名录。

第十一条 甲方如对评价过程、评价行为或评价结论有异议，可与审查组长协商解决。如不能达成一致意见，甲方可于现场评价评价结束后30天内向ZBCC提出书面投诉或申诉。如对上述机构的决定仍有异议，可进一步向认可机构（CNAS）提出复议。

第十二条 在证书有效期内，甲方应建立程序，在发生下列情况之一时，于情况发生后的二个工作日内通报乙方，乙方视情况采取相应的措施 (包括调整对甲方认证监督评价时间、方式及有关内容、暂停或撤销认证证书等)。若甲方未在规定时限内通报乙方，则乙方将保留追究相关法律责任的权利：

* 1. 体系的重大变更，包括：
	2. —法律地位、经营状况、组织状态或所有权；
	3. —组织管理层（如关键的管理、决策或技术人员流失导致体系有效性下降）；
	4. —联系地址和场所；
	5. —获证服务管理覆盖的运作范围；以“产品类别”表述的认证范围中，产品具体品种的变更；
	6. —服务特性、服务质量和过程的重大变更；
	7. 发生质量/环保/安全重大事故；
	8. 顾客/相关方重大投诉；
	9. 召回事件及处理情况；
	10. 适用的法律法规要求的变更信息；
	11. 其他重要信息。

第十三条 当甲方提出变更证书内容时，乙方将于接到变更申请的一个月内通知甲方应采取的必要措施，并对甲方进行换证评价。同时，根据证书变更情况，双方可协商另行签订相关协议。

第十四条 如果甲方在认证证书有效期内发生下列情况之一者，乙方将按规定暂停认证证书的使用，并要求其限期（最长期限为不超过6个月）纠正，纠正经验证有效后乙方将通知甲方允许继续使用认证证书。同时，甲方在证书暂停期内，应停止相关认证资质的宣传及证书和标志的使用：

1、监督评价中发现的不符合项，在商定的时间内采取的纠正、纠正措施未被接受（或未被证

实有效）；

2、获证的服务评价体系持续地或严重地不满足认证要求，包括对服务体系有效性的要求；

3、获证客户不能按合同和相关要求接受监督或再认证评价；

4、未按《服务认证证书和标志管理规定》要求使用ZBCC签发的服务认证证书和认证标志；

5、服务特性和服务质量发生重大变更已不满足原认证覆盖范围要求，未及时通知ZBCC得到妥

善处理；

6、甲方发生质量/环保/安全的重大事故，或国家行业监察发现重大问题；

7、未按本合同规定及时支付有关认证费用；

8、对其的投诉或任何其它信息证实表明获证客户不再符合认证的相关规定要求；违反与乙方

的合同及其协议的规定；

9、甲方主动请求暂停；

10、其他不满足ZBCC认证要求的情况。

第十五条 甲方出现下列情况之一者，乙方将撤销其认证/注册资格，甲方应将原证书及副本交回乙方：

1、破产、严重违反国家法规、或认证的有关规定；

2、甲方未能在认证机构规定的时限内解决造成暂停的问题；

3、因不能按时接受监督评价被暂停的情况，认证证书暂停使用的期限超过《暂停认证证书通

知书》中规定的暂停期限；

4、发生质量/环保/安全的重大事故，造成严重不良社会影响的，经调查（审核）造成事故的

原因是因为管理存在严重缺陷或获证客户未能在暂停期内就重大事故的原因进行调查并

采取有效的纠正措施；

5、甲方主动要求撤销证书；

6、超过规定时限3个月仍未接受且实施监督评价；

7、其他重大影响服务特性和服务评价体系有效性的情况，甲方应在其提供的证明材料中予以

具体说明。

第十六条 乙方未经甲方同意，不得将甲方经营、生产状况及技术信息以任何方式泄漏给第三方，但下列情况除外：甲方已公开的资料；国家法律、法规要求时。

第十七条 合同双方有权通知另一方变更或解除合同，变更或解除本合同的通知或协议，应当采取书面形式提前通知对方。

第十八条 在合同有效期内，由于甲方或乙方责任使另一方利益受损失的，责任方应承担赔偿，赔偿的实施由协商解决。

第十九条 乙方将通过现场评价收集代表性客观证据进行判定，如因甲方未按服务认证要求运行或因甲方过失造成自身的损失乙方不予负责。

第二十条 在本合同实施中发生的争议，应本着友好协商的原则加以解决，若协商不成，可通过以下第 种途径解决：

1、向乙方所在地人民法院提起诉讼；

2、向乙方所在地的仲裁委员会提交仲裁。

第二十一条 本合同自双方签字盖章之日起生效，至证书作废之日失效。证书有效期到期前乙方将为甲方实施再评价，并重新签订认证合同，相关费用以重新报价双方确定。

第二十二条 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。

第二十三条 本合同未尽事宜，双方同意通过补充协议予以规定，补充协议与合同具有同等效力。

第二十四条 本合同一式二份，甲、乙方各执一份。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **甲方单位全称（盖章）：**

|  |
| --- |
|  |

 | 乙方：中博检验认证技术服务（江苏）有限公司 **（盖章）** |
| **地址：**

|  |
| --- |
|  |

 | 地址：江苏省苏州市吴中区东环南路999号中博科技园A座318室 |
|

|  |
| --- |
|  |

**联系人：** | 联系人：邹碧 |
|

|  |
| --- |
|  |

**电 话：** | 电话：0512-65019996 051265018166 |
|

|  |
| --- |
|  |

**开户行：** | 开户行：中国农业银行股份有限公司苏州东吴支行 |
|

|  |
| --- |
|  |

**账 号：** | 账号： 10555501040031375 |
| **授权签约人（签字）：** **日期：**  | **授权签约人（签字）：** **日期：**  |