**文件编号：CFC/QRO 002-SC C/1**



为客户提供具有社会公信力的认证服务

provide clients with certificate services of social credibility.

**服 务 认 证 合 同**

**合同编号：**

申请方（甲方）：

认证方（乙方）：北京首信联合认证有限公司

合同签订地点：北京市

乙方根据甲方的申请，通过服务体系审查确认甲方的服务体系是否符合所选定的服务体系标准、产品/服务覆盖范围是否准确，以决定是否批准甲方获得或保持认证资格。认证结果以乙方认证决定的最终结论为准。

**一、认证标准、类型和范围**

1.1 本次认证审查依据的标准为：

□GB/T 27922-2011 《商品售后服务评价体系》

□CFC/CTS0001-2017《供电营业场所服务 认证要求》

□其他：

1.2 本次认证类型为： □初次认证 □再认证

1.3 本次认证所受理的认证范围为：

星级： □一星级无 □二星级无 二□三星级星 二□四星级星 □五星级

多场所（多名称）情况： □无 □有，见甲方填报《服务体系认证申请书》附件：《受审查组织多场所清单》，甲方应标明服务体系覆盖的每个多场所（多名称）对应覆盖的产品/服务范围，并加盖公司公章。如果其中任何一个场所不能满足认证要求时，所有场所将不能通过认证。

**二、认证费用**

2.1 初次认证费 共计￥ 元整 (大写： 元整)。

其中包括：申请费￥ 1000.00元整。

2.2 已持有其他认证机构有效管理体系认证证书, 申请转换首信认证的认证证书，本次转换费共计￥ 元整，（大写￥ 元整），其中包括：申请费：￥ 1000.00 元整，转换后的监督审核、再认证审核费用执行2.3、2.4条款。

2.3 监督审核费￥ 元整/次，（大写￥ 元整）。

其中包括：年金和审核费；

2.4 再认证费共计￥ 元整，(大写￥ 元整)。再认证项目免收申请费。

2.5 付款方式：

（1）甲方应在签订合同后一周内向乙方支付50%的合同款。

（2）甲方应在审查后发证前向乙方支付50%的合同款。

（3）甲方应在监督审查前一周内向乙方支付该项费用。

2.6 以上费用不包括乙方派出人员进行现场审查所发生的食、宿、交通等费用，该费用将依据实际发生额由甲方支付。

2.7 按照相关规定和标准增加的其它审查程序，甲方同意乙方根据乙方的收费标准收取。

**三、审查时间**

3.1 认证审查时间由甲乙双方协商确定，应在甲方服务体系覆盖的产品/服务活动正常进行时接受乙方的现场审查。具体时间以乙方《服务体系审查通知书》中确定的时间为准。必要时，乙方将安排暗访，认证审查时间根据暗访的结果确定。

3.2 甲方通过管理体系认证后，将获得乙方签发的有效期为三年的认证证书。 对获证客户定期的监督审核在证书的有效期内每年一次非均衡分布进行，在贵组织获证后的第10、20个月对其相应的服务体系进行监督审核。确因特殊原因，获证客户无法按时接受定期监督审核，申请延期在1个月内的，可于定期监审时间之前，书面向首信认证提出延期申请，获准后可延期。第一次监督审核与证书生效日期的间隔不得超过12个月。第二次监督与第一次监督审核时间间隔不超过12个月，由于不可抗力等原因，在确保每个自然年进行一次监督审核的情况下，第二次监督审核距上次审核可延长至15个月。如甲方未按规定的时限接受乙方对其实施的监督审核，乙方须暂停直至撤销甲方认证资格和认证证书。在甲方获得的认证证书的有效期内只允许被暂停一次。乙方须将甲方的暂停和撤销信息上报国家市场监督管理总局及向社会公告。

3.3 为了能够在原认证证书到期前换发新的认证证书，使您顺利进入下一个证书有效期，再认证审查须在证书到期前3个月进行。由于甲方原因不能按时接受乙方安排的再认证审查，乙方将按照行业相关规定暂停直至撤销甲方认证资格。由于甲方原因而导致的认证类型更改为初次认证时，认证费用按初次认证费收取。

3.4 监督时可采取《管理体系监督审核\再认证联络函》方式确认监督审查事宜，再认证时可采取《管理体系监督审核\再认证联络函》方式确认本合同继续有效履行。监督《服务认证审查通知书》、《管理体系监督审核\再认证联络函》的目的在于确认与当次审查有关的各类信息，视为本合同的补充内容，补充内容与本合同不一致的地方，以补充内容为准*。*

**四、双方的责任和权利**

甲乙双方遵守国务院《中华人民共和国认证认可条例》和国家有关认证认可行政规章制度的规定。

4.1 甲方应遵守乙方的认证要求，向乙方提供真实完整有效信息和相关证据，这些信息和证据须证明委托认证的领域、产品和内容符合相关法律法规以及法人资质合法有效。甲方承担因提供虚假信息而造成认证无效的后果。同时承担包括但不限于经济、非经济方面的其他后果，见5.3条。

4.2 甲方初次认证前的服务体系运行时间不少于3个月，并且该运行应充分、有效。并承诺获得认证后持续有效运行服务体系。甲方提交的申请材料及乙方的认证决定是本合同的附件，与本合同拥有同等的法律效力。

4.3 甲方应按合同约定向乙方支付认证费用及其它费用；甲方逾期不交付的，乙方有权暂停直至终止甲方的认证资格和认证证书的效力，并通告相关部门、向社会公告。

4.4 甲方需提供审查必要的、适宜的工作条件，负责乙方派出的审查小组成员的安全事宜，并按实际支出承担审查小组人员的交通、食宿费用；因甲方或甲方所在地发生自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等突发事件而发生的费用由甲方承担。

4.5 甲方享有按乙方《公开文件》的要求正确使用其服务体系认证证书、认证标志以及正确对外广告宣传其获得服务体系认证注册资格的权利， 因故被暂停/撤销认证注册资格时，甲方须停止使用认证证书、认证标志及有关认证宣传。

4.6 甲方须无条件接受国家、地方行业主管部门及相关认可机构实施的见证评审、确认审查、非例行的临时调查（稽查审查），拒不接受的，乙方有权依法暂停或撤消其认证注册资格。

4.7 甲方在本合同有效期内须认真阅读乙方的《公开文件》，《公开文件》与本合同具有同等法律效力。

4.8甲方可对乙方派出的审查人员的违纪行为向乙方或上级主管机构进行检举、举报或申诉/投诉。

4.9 乙方应根据合同规定实施认证审查及证书有效期内的监督审查，按认证要求组建审查组，并将认证审查计划提前通知甲方；

4.10 乙方应向甲方提交审查报告。在做出认证决定后，及时办理是否批准甲方获得或保持认证注册资格的手续。

4.11甲方建立的服务体系不符合或不能持续符合标准要求和乙方的规定要求时，乙方有权不批准甲方认证资格或暂停/撤销甲方认证资格并公告，甲方在此确认已经在乙方官方网站http://www.bjsxlh.com下载并阅读乙方的《公开文件》，清楚与暂停/撤销认证有关的规定。认证证书暂停期间甲方严禁使用认证证书及标志；认证证书撤销后甲方必须于撤销之日起30日内将原证书退回乙方，否则因此造成的一切后果及损失由甲方承担。

4.12 乙方向甲方通告有关审查过程、认证过程的信息，并在网站上公布甲方的相关认证信息。

4.13乙方应确保认证活动公正客观，甲方不对审查小组成员采取任何可能影响其公正性的言行。

4.14甲方应建立信息通报制度，当甲方与认证体系相关的信息发生重大变化、发生质量、环境、职业健康安全事故时，应在首信认证/CFC官方网站http://www.bjsxlh.com下载并填写《获证组织信息通报表》，及时向乙方通报，由乙方按规定决定是否增加审查或变更注册资格。

**五、履行期限及争议处理**

5.1 在本合同生效后, 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，待双方以书面形式就有关终止事宜达成共识并正式认可后，本合同的终止方为有效。

5.2 如一方未经另一方书面同意认可单方不履行本合同或者终止履行本合同时，则应向对方支付￥10,000（壹万元整）作为违约赔偿金。

5.3 甲方承担因故意或过失提供不真实、不完整的信息、弄虚作假所造成的全部后果，该后果包括但不限于按国家及行业有关规定追加审查人日及认证费用、由此造成的乙方的经济及非经济损失、任何第三方对乙方采取相应措施给乙方所造成的所有经济损失、名誉损失。

5.4在认证初审/再认证/监督审查中，对经双方确认后应由乙方负责的赔偿，其赔偿费将不得超过乙方已收到的审查费；乙方将不承担超过该类费用的任何损失的赔偿责任。

5.5 在履行本合同过程中发生的争议，如双方和解或调解不成，双方约定向乙方所在地（北京市丰台区）人民法院提起诉讼。

**六、合同生效与变更、补充**

6.1本合同自双方签字盖章之日起生效，一式两份，双方各执一份。本合同在未签署新的合同前长期有效，但甲方认证证书自然到期且未重新接受审查、撤销、注销等情况除外。

6.2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《合同补充协议》作为本合同的附件。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。

6.3本合同未尽事宜，甲乙双方可协商订立补充条款作为本合同的附件。

6.4在本合同生效后, 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，待双方以书面形式就有关终止事宜达成共识并正式认可后，本合同的终止方为有效。

**七、承诺**

7.1乙方公布的《公开文件》为本合同的附件，与本合同具有同等法律效力。甲方在此确认已经认真阅读乙方的《公开文件》，清楚与认证有关的规定。由于甲方违反《公开文件》要求造成的一切后果及损失由甲方承担。

7.2甲方须对保密信息用文字标示出来，并书面通告给审查小组成员。乙方及其审查员应对甲方的明示的保密信息予以保密。但下列情况除外：

A）甲方书面许可；B)甲方已公开的资料；C）乙方签署此合同前已得到的信息；

D）法律另有要求时；E）国家主管部门要求时。

**八、通知与送达**

各方同意以《认证申请书》及本合同载明的通讯地址为有效送达地址，任何一方对上述地址有修改的，应及时通知另一方，否则仍以载明地址为准。

乙方以网站公告的形势将认证要求的任何变更通知获证客户。必要时以书面文件送达。

甲方确认：乙方任何书面文件或通知送达《认证申请书》载明的联系人（含电子邮箱）的视为有效送达，乙方在官方网站上发布的通知公告视为有效送达。甲方如变更上述联系人，须填写《获证组织信息通报表》通知乙方。如因甲方未对确定的联系地址、联系方式、指定联系人及其联系方式进行及时通知，导致乙方有关文件无法有效送达的，甲方不得对因此导致的任何不利或损失向乙方主张权利。

1. **收款****信息：**

**总部名称：北京首信联合认证有限公司**

开户银行：招商银行股份有限公司北京公益西桥支行

收款账号：1109 4341 8610 901

银行行号：3081 0000 5762

电话：010-67567750

**分公司名称：**

开户银行：

收款账号：

银行行号：

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：北京首信联合认证有限公司

授权代表（签字）： 授权代表（签字）：

日 期： 日 期：