

商品售后服务服务评价体系 认 证 合 同

项目编号：

甲方：

地 址：

电 话：

传 真： /

联系人：

乙方：中坛（北京）认证服务有限公司

地 址：北京市海淀区上地佳园 23 号楼 10 层 1014 室

电 话：13126762569

传 真：010-82897170

联系人：宋晓红

甲乙双方在充分了解并知悉本合同全部定义、条款之内容后，依据《中华人民共和国民法典》之规定，双方就管理体系认证项目，经平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，签订本合同，双方共同遵守履行。

一、管理体系认证项目的内容和要求

1. 甲方向乙方申请以下管理体系认证：

☒ 商品售后服务服务评价体系 ☐ 其他_____

甲方建立管理体系的依据、申请认证的类型等详细信息参见《认证申请书》。

2. 拟申请认证的管理体系覆盖的范围：_____的售后服务。

注：认证证书中的认证范围、过程等内容将以现场审核最终确认的内容为准。

甲方注册地址：_____

甲方办公地址：_____

3. 甲方总人数：_____，甲方管理体系覆盖的总人数：_____。

二、管理体系认证项目的实施

1. 乙方按认证程序对甲方进行认证审核，在确认管理体系符合合同约定的审核依据后，为甲方办理认证注册，颁发或换发管理体系认证证书，证书有效期自颁发之日起三年。

2. 甲方在乙方《审核计划》上的签字作为对合同履行的确认。

3. 现场审核应在甲方管理体系覆盖的活动处于正常运行期间进行，其中：

1) 初审：第一阶段审核前，管理体系有效运行不少于 3 个月。

2) 监督审核：

a) 第一次监督审核建议在第二阶段审核或再认证审核最后一天起 10-12 个月内进行，最晚应在认证证书签发日起 12 个月内进行；

b) 第二次监督审核应在第一次监督审核最后一天起 12 个月内进行。当甲方因停产、搬迁等原因不能在 12 个月之内进行相应的监督审核时，至少应在每个日历年进行一次监督审核，两次监督审核的时间间隔不得超过 15 个月。

c) 如甲方未按期接受乙方的监督审核，乙方将暂停甲方使用认证证书及标识。

3) 再认证：在认证证书有效期期满前进行，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，甲方应确保符合认证条件，以确保完成认证批准。因甲方未按期履行上述义务导致认证无法批准的，乙方不承担任何责任。

a) 再认证审核应在第二次监督审核最后一天起 12 个月内进行。当甲方因停产、搬迁等原因

不能在 12 个月之内进行相应的再认证审核时，至少应在相应的日历年内完成审核，但无论如何，再认证审核的结束日期不能超过当前认证终止日期。

b) 如甲方未按期接受乙方的再认证审核，乙方将暂停甲方使用认证证书及标识。

三. 项目费用

1. 甲方应向乙方交付以下费用。

1) 初审费用合计¥_____元，大写：_____万_____仟_____佰_____拾_____元整，自签订认证合同之日起五个工作日内，甲方需将以上费用支付给乙方。

2) 每年保持证书费用（监督）：

监审费用合计¥_____元，大写：_____万_____仟_____佰_____拾_____元整，每次监督审核前一个月内，甲方应将以上费用一次性支付给乙方。

3) 再认证获取证书的费用：

再认证费用合计¥___/___元，大写：___/___万___/___仟___/___佰___/___拾___/___元整，再认证需另行签订合同，再认证合同自签订认证合同之日起五个工作日内，甲方需将再认证费用支付给乙方。

4) 其它费用：/

a) 每次现场审核时，乙方派出审核组成员的食、宿及往返交通费均由甲方承担。

b) 由于甲方管理体系变更、发生重大投诉、违反售后服务管理体系相关的国家法律法规或其他可能影响认证有效性的重大事故，可能影响到甲方管理体系持续符合认证标准时，乙方将增加监督审核次数，并适当增加审核费用。

c) 现场审核时，如发现人数、场所、项目与实际情形不符，或对审核组开具的严重不合格进行现场验证，或获证后认证范围发生重大变更，或申请认证范围扩大时，乙方将根据甲方实际情况，重新核定审核人日数。由此导致审核人日数增加的，甲方还需向乙方补充支付由于审核人日数增加所引发增加的审核费用。

d) 当认证相关的国家法律法规及其他要求发生变化，导致额外增加审核工作量时，乙方将适当收取相应审核费用。

5) 其他要求：无。

四. 合同双方的权利和义务

1. 甲方的权利义务：

1) 权 利：

a) 有权在符合有关法律法规及相关要求的前提下，提出管理体系认证范围的要求（包括产品

/服务/活动/场所)；

b) 有权对乙方在认证服务过程或活动中违规和损害公正性的行为提出申诉或投诉。

2) 义 务：

a) 第一阶段审核前确保体系有效运行不少于 3 个月，获得认证证书后持续有效运行相应的管理体系。

b) 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督等管理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。

c) 接受乙方、认可机构等安排的非例行检查/审核、确认审核、见证评审等，并在检查/审核/评审中给予必要的配合。

d) 遵守乙方的有关认证规定（参见乙方网站 <http://www.ztrzgs.com> 所发布的公开文件），按时交纳和承担各项费用。

e) 保证提交资料的真实性、合法性及有效性，同时提交的管理体系文件应符合乙方审核的要求，甲方应根据乙方文审意见对体系文件进行修订。

f) 为乙方进入现场审核作出全面合理安排，包括向乙方提供为进行初次认证、监督、再认证审核所需要的文件，审核人员所需进入的场所（保密区域应提前向乙方书面说明），提供充分的资料证明体系运行的有效性。

g) 获得认证证书后，对认证信息的使用应符合以下要求：

i) 在传播媒介（如互联网、宣传册或广告）或其他文件中引用认证状态时，应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，就获准认证的范围作宣传；

ii) 不做出或不允许有关于其认证资格的误导性说明；

iii) 不以或不允许以误导性方式使用认证文件或其任何部分，不得利用管理体系认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品、服务通过认证；

iv) 证书暂停期间，管理体系认证证书暂时无效，不得使用证书和标志继续宣传认证资格；

v) 证书注销（证书有效期已到终止时间）或撤销时，按照乙方撤销通知和公开文件要求，立即停止使用所有引用认证资格的广告材料，并将证书归还乙方；

vi) 在认证范围被缩小时，修改所有的广告材料；

vii) 不允许在引用管理体系认证资格时，暗示乙方对产品（包括服务）或过程进行了认证；

viii) 不得暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所；

ix) 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；

- x) 对违反以上任一要求引起的一切责任由甲方自行承担, 因此给乙方造成损失或影响的, 甲方应承担赔偿责任。
- h) 证书有效期内, 甲方发生以下情况时应及时向乙方进行通报, 包括 (但不限于) 以下内容:
- i) 法律地位、经营状况、组织状态或所有权的变更;
 - ii) 组织、组织结构和管理层 (如法人代表、最高管理者等关键的管理、决策或技术人员) 的变更;
 - iii) 联系地址、注册地址、通讯地址、活动场所、多场所等的变更;
 - iv) 行政许可资质的变更、更新、复查换证、到期、注销等情况信息;
 - v) 管理体系覆盖的活动范围和 (或) 边界的变更;
 - vi) 管理体系和重要过程的变更;
 - vii) 客户及相关方的重大投诉;
 - viii) 生产、销售的产品或提供的服务被市场监督管理部门认定不合格;
 - ix) 发生违反商品售后服务评价体系相关的国家法律法规的重大事故;
 - x) 管理体系文件的变化;
 - xi) 适用法律法规及标准的变化;
 - xii) 其他与管理体系运行有关的重要信息。
- i) 接受乙方因甲方相关内容变更后的调查和必要时的追加审核和认证决定, 否则因此引起的一切责任由甲方自行承担, 因此给乙方造成损失或影响的, 甲方应承担赔偿责任。
- j) 甲方应保证管理体系有关信息的真实性, 因隐瞒管理体系覆盖的组织机构、人数、多场所数量等信息导致审核人日不足、多场所抽样量不足、审核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损失。
- k) 向乙方申请管理体系认证之日起前一年内, 承诺未出现以下任何一种情况:
- i) 其他认证机构对本组织作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 (监督) 的结论;
 - ii) 其他认证机构对本组织做出过暂停认证证书或撤销认证证书的决定;
 - iii) 本组织被行政管理部门或者其他部门责令停业整顿, 或者纳入国家信用信息失信主体名录;
 - iv) 在全国企业信用信息公示系统 (<http://gsxt.saic.gov.cn/>) 中, 本组织被列入 “严重违法企业名单”。

如果发生因甲方未如实申报而导致乙方颁发的管理体系认证证书出现无效的情况而造成对甲方的损失时，由甲方自行承担；由此对乙方造成的损失(包括实际经济损失、为补救而产生的额外支出及乙方的名誉损失)则由甲方承担。

l) 现场审核前，甲方应对乙方提交的审核计划进行确认，并对审核过程中审核组执行审核计划的情况进行监督。由于审核计划执行过程出现问题导致审核无效或认证证书失效，由过错方承担法律责任。

m) 乙方网站 <http://www.ztrzgs.com> 以及中国国家认证认可监督管理委员会官方网站 <http://www.cnca.gov.cn> 中刊载的与甲方相关信息亦是甲方在本合同履行期间的义务。

2. 乙方的权利义务

1) 权利：

a) 有权依据相关法律法规和现场审核结论，确定甲方认证注册范围；决定甲方是否给予认证注册和颁发证书。

b) 有权依据甲方的违规行为，作出暂停、注销或撤销甲方认证注册资格，收回证书的决定。

c) 有权在甲方管理体系出现异常情况时，适时地安排非例行的审核；其时间及费用由双方另行商定。如甲方的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时，甲方应在 5 日内向乙方通报，同时自国家市场监督管理总局发出通报起 30 日内，乙方应对甲方实施监督审核。

d) 由于非乙方原因导致本合同不能继续履行或终止履行的，乙方所收取的费用不予退还。

2) 义务：

a) 严格遵守国家的法律、法规和认可机构的规定。

b) 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。

c) 严格保密承诺，不得将甲方在经营、生产、技术、管理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：

i) 甲方已公开的信息；

ii) 得到甲方的书面同意；

iii) 认可机构需要时；

iv) 应法律要求时。

除法律禁止外，乙方应将拟提供的信息提前通知甲方。特殊情况下，可以根据甲方要求（如出于安全原因），对乙方公开的甲方的名称、相关规范文件、认证范围和地理位置的公开程度作出限制。

d) 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。
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、电子邮件)。
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, 乙方再次审核, 仍为不合格时 (出现此情况, 甲方仍须缴纳全部审核费用);
 - b) 认证证书有效期满三年时, 双方未续约。

六. 合同争议的处理

因本合同所发生的争议, 甲乙双方协商调解。协商调解不成, 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, 应签署《合同更改补充协议》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。

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. 通知和送达

各方同意以本协议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。

甲方确认: 乙方任何书面文件或通知送达下述联系人 (含电子邮箱) 的视为有效送达, 该联系人及邮箱作出的回复视为甲方的真实意思表示。甲方如变更上述联系人, 须提前 10 个工作日通知乙方并附加加盖公章的授权委托书。如因甲方未对本协议确定的联系地址、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。

甲方:

乙方: 中坛 (北京) 认证服务有限公司

(签章)

(签章)

授权代表 (签字):

授权代表 (签字):

日期:

日期:

联系人:

联系人: 宋晓红

联系方式:

联系方式: 13126762569

传真:

传真: 010-82897170

邮箱:

邮箱: bjztrzgs@vip.163.com

通讯地址:

通讯地址: 北京市海淀区上地佳园 23 号楼
10 层 1014 室

户名:

户名: 中坛 (北京) 认证服务有限公司

开户行:

开户行: 交通银行股份有限公司北京上地
支行

账号:

账号: 110060974018800072112