



合同编号: \_\_\_\_\_

山东中质认证有限公司

# 服务认证合同

申请认证组织 (甲方): \_\_\_\_\_

认证机构 (乙方): 山东中质认证有限公司

根据《中华人民共和国民法典》有关规定和认证相关的法律、法规的规定,甲乙双方经过友好协商,就管理体系审核和认证达成一致意见,签订本合同。

## 第一条 合同范围

1、甲方委托乙方对其委托的管理体系提供整个认证周期的审核与认证,包括初次审核与认证、监督审核、再认证审核及特殊审核。

2、乙方根据合同内容向甲方提供审核和认证服务。

3、双方共同遵守由山东中质认证有限公司依据国家认可制度制定的认证规范。(乙方以《公开文件》的形式予以公示,甲方可在乙方网站上查询。)

4、认证依据标准:

认证项目	认证标准
商品售后服务认证	<input type="checkbox"/> GB/T27922-2011《商品售后服务评价体系》 <input type="checkbox"/> 达标级 <input type="checkbox"/> 三星级 <input type="checkbox"/> 四星级 <input type="checkbox"/> 五星级
服务成熟度评价	<input type="checkbox"/> CTS Q/370104 SQCC001-2022《服务成熟度评价体系》 <input type="checkbox"/> 达标级 <input type="checkbox"/> 五星级 <input type="checkbox"/> 六星级 <input type="checkbox"/> 七星级
农贸市场服务认证评价	<input type="checkbox"/> CTS Q/370105 SQCC002-2022《农贸市场服务认证评价》 <input type="checkbox"/> 三星级 <input type="checkbox"/> 四星级 <input type="checkbox"/> 五星级 <input type="checkbox"/> 六星级
商品经营服务质量认证	<input type="checkbox"/> GB/T 16868-2009《商品经营服务质量管理规范》 <input type="checkbox"/> 三星级 <input type="checkbox"/> 四星级 <input type="checkbox"/> 五星级 <input type="checkbox"/> 六星级
服务规范度评价	<input type="checkbox"/> Q/SQCC-BA007-2024《服务规范度评价体系》 <input type="checkbox"/> 七星级 <input type="checkbox"/> 八星级 <input type="checkbox"/> 九星级 <input type="checkbox"/> 十星级
档案存储及数字化加工 服务认证评价	<input type="checkbox"/> Q/SQCC.FW12-2023 《档案存储及数字化加工服务认证评价标准》 <input type="checkbox"/> 及格 <input type="checkbox"/> 三星级 <input type="checkbox"/> 四星级 <input type="checkbox"/> 五星级
软件开发、系统集成及运维 服务认证评价	<input type="checkbox"/> Q/SQCC.FW1101-2023 《软件开发、系统集成及运维服务认证评价标准》 <input type="checkbox"/> 及格 <input type="checkbox"/> 三星级 <input type="checkbox"/> 四星级 <input type="checkbox"/> 五星级
信息安全服务能力等级评价	<input type="checkbox"/> Q/SQCC.FW1102-2023《信息安全服务能力等级评价标准》 <input type="checkbox"/> 三级 <input type="checkbox"/> 二级 <input type="checkbox"/> 一级
碳中和服务认证评价	<input type="checkbox"/> Q/SQCC.FW1103-2023《碳中和服务认证评价标准》 <input type="checkbox"/> 及格 <input type="checkbox"/> 三星级 <input type="checkbox"/> 四星级 <input type="checkbox"/> 五星级

物业管理服务认证评价	<input type="checkbox"/> Q/SQCC.FW09-2023《物业管理服务认证评价标准》/GB/T 20647.9《社区服务指南 第9部分:物业服务》 <input type="checkbox"/> 及格 <input type="checkbox"/> 三星级 <input type="checkbox"/> 四星级 <input type="checkbox"/> 五星级
养老服务认证评价	<input type="checkbox"/> Q/SQCC.FW18-2023《养老服务认证评价标准》/GB/T 35796《养老机构服务质量基本规范》 <input type="checkbox"/> 及格 <input type="checkbox"/> 三星级 <input type="checkbox"/> 四星级 <input type="checkbox"/> 五星级
环保管家服务认证	<input type="checkbox"/> Q/SQCC.FW1104-2025《环保管家服务规范》 <input type="checkbox"/> 及格 <input type="checkbox"/> 三星级 <input type="checkbox"/> 四星级 <input type="checkbox"/> 五星级

5、拟认证的服务认证覆盖的范围:参见甲方向乙方提交的认证申请书。最终的认证范围以乙方认证决定的书面文件为准。

6、现场审查日期:由双方商定后确定,以乙方向甲方提供的《审查项目通知书》为准。

## 第二条 认证费用

### (一) 初次认证费用

1、申请费 1000 元/认证项目 x \_\_\_\_认证项目, 合计\_\_\_\_元;

2、注册费 1000 元/认证项目 x \_\_\_\_认证项目, 合计\_\_\_\_元;

3、审查费合计\_\_\_\_元;

初次认证费用总计: \_\_\_\_万 \_\_\_\_仟 \_\_\_\_佰 \_\_\_\_拾 \_\_\_\_元 (¥\_\_\_\_元)。

### (二) 监督审查费用

甲方获得认证资格后,在随后的三年认证有效期内,将接受乙方两次监督审查。第一次监督审查应在甲方获证日开始的十二个月内进行,第二次监督审查应从第一次监督审查结束日开始十二个月完成。如甲方未按规定的时限接受乙方的监督审查,乙方将暂停直至撤销甲方认证注册资格

1、年金 2000 元/认证项目 x \_\_\_\_认证项目, 合计\_\_\_\_元;

2、审查费合计\_\_\_\_元;

每次监督审查费用总计: \_\_\_\_万 \_\_\_\_仟 \_\_\_\_佰 \_\_\_\_拾 \_\_\_\_元 (¥\_\_\_\_元)。

### (三) 再认证费用

甲方应至少在认证证书有效期期满前三个月提出书面的再认证申请、签订再认证审查合同、缴纳认证费用并接受现场审查以确保完成认证批准。再认证审查应在第二次监督审查结束日开始十二个月内完成。因甲方未按期履行前述义务导致认证无法批准的,乙方不承担任何责任。

1、审定与注册费 2000 元/认证项目 x \_\_\_\_认证项目, 合计\_\_\_\_元;

2、审查费合计\_\_\_\_元;

再认证费用总计: \_\_\_\_\_万\_\_\_\_\_仟\_\_\_\_\_佰\_\_\_\_\_拾\_\_\_\_\_元 (¥\_\_\_\_\_元)。

#### (四) 其他费用

1、 纸质证书加印费。

初次认证和再认证后,乙方向甲方提供中英文纸质证书各一张。如甲方需要加印纸质认证证书或因甲方原因换发纸质证书,需按照实际发生情况支付证书费用。

2、 每次现场审查时,乙方派出审查组成员的差旅费用由甲方承担。

3、 如果确认由于甲方原因影响审查有效性,导致乙方审查认证和/或监督审查的工作量增加时,甲方应当就此另行向乙方支付相应审查费用。如:

① 现场审核时,发现甲方实际员工人数、多场所数量与申请书填报的不一致,需要增加审查工作量时;

② 获证后,甲方体系发生重大变更或其他更改,需要增加审查工作量时。

4、 甲方发生重大投诉与重大事故,可能影响到甲方服务能力持续符合认证标准时,乙方将增加监督审查次数,并根据增加的审查工作量收取审查费用。

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

#### (五) 费用支付

1、 初次认证费用:签订认证合同之日,甲方需将以上费用的至少 50%部分支付给乙方,现场审查结束后再将剩余部分的审核费支付给乙方。

2、 年度监督、再认证及其他认证审查费用:甲方应在实施现场审查三十日前全额支付给乙方。

3、 费用支付方式:甲方以转账汇款的方式将认证费用汇入乙方的账户,乙方按照收款金额开具发票。

4、 差旅费用:现场审查期间,甲方按审查组实际发生报销与本次审查有关的差旅费用。

### 第三条 甲方权利和责任

#### (一) 权利

1、 通过认证后,享有按规定正确使用服务认证证书和标识,以及正确对外广告宣传其获得服务认证注册资格的权利。

2、 有权对认证机构评价结论、评价人员的行为、评价的公正性及泄露组织机密等向认证机构进行申诉/投诉,如对处理结果仍持异议,可向认证机构各级主管部门申诉/投诉。

#### (二) 责任

- 1、 遵守法律法规及认证的有关规定, 按时交纳和承担认证有关的各项费用。
- 2、 保证向乙方提供的组织体系范围内人数及其它信息和文件资料是真实有效的, 如实报告甲方接受服务认证有关的咨询情况以及在其他认证机构认证的情况, 并承担因信息失真造成的全部后果。
- 3、 在认证评价时, 应向乙方提供至少三个月的体系运行的有效证据。
- 4、 为乙方提供评价所需的所有文件和资料, 并为乙方评价人员提供评价必需的工作和生活条件, 积极配合审查组工作, 确保评价顺利进行。
- 5、 在认证证书有效期内, 甲方应确保服务管理体系持续有效运行。发生以下情况时, 应及时向乙方通报:
  - ① 客户及相关方有重大投诉;
  - ② 生产的产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求;
  - ③ 发生产品或服务的质量、环境、安全事故;
  - ④ 相关情况发生变更, 包括: 法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更; 取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更; 法定代表人、服务管理体系系统最高管理者; 生产经营或服务的工作场所变更; 服务管理体系覆盖的活动范围变更; 服务管理体系和重要过程的重大变更等;
  - ⑤ 出现影响质量服务管理体系运行的其他重要情况。
- 6、 正确使用认证证书、认证标志和有关信息。不得擅自利用服务认证证书、认证标识或评价报告中的任何部分误导公众和消费者认为其产品通过认证。
- 7、 因故被暂停或撤销认证注册资格时, 应暂停使用认证证书和认证标识或向乙方交回全部认证证书和销毁全部认证标识。
- 8、 遵守认证认可相关法律法规, 有义务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 and 信息。
- 9、 在收到乙方关于认证要求更改的通知后, 在给定时间内根据乙方的要求实施更改, 并接受由乙方结合文件评价、 监督评价或再评价等方式对更改实施的结果加以验证。

#### **第四条 乙方权利和责任**

##### **(一) 权利**

- 1、 有权依据相关法律法规和现场评价结论, 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。
- 2、 当甲方获准认证注册后如不按时支付年金和监督评价费时, 乙方有权暂停、撤销甲方的认证注册资格, 并要求甲方停止使用和交还相关的认证证书。

3、 有权按规定在证书的三年有效期内,对甲方服务管理体系运行的持续有效性和证书、标识的使用情况进行监督,每年至少进行一次现场监督评价。

4、 有权在甲方服务管理体系出现异常情况时,适时地安排非例行的评价或有权暂停、撤销甲方的认证注册资格。

## (二) 责任

1、 严格遵守认证认可规范和国家相关法律法规开展认证工作。

2、 按照认证程序、认证所依据的标准及本合同约定,客观公正地组织实施服务管理体系评价工作。

3、 严格保密承诺,不得将甲方在经营、生产、技术及服务评价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) 此合同签署前乙方得到的信息
- b) 甲方已公开的信息
- c) 应法律要求时
- d) 国家认证监管部门有要求时

4、 在认证机构公开网站等有关媒体上发布甲方获得认证注册的信息。

5、 随时跟踪认证标准和认可的变化,根据认证要求变更内容编制/修改认证机构的有关文件,经批准发布后,将更改后的文件及时传递给获证组织。

## 第五条 风险

1、 甲方建立的服务管理体系,如达不到或不能持续满足认证标准和乙方规定的要求,将承担不能取得或被暂停或被撤销认证注册资格的风险。

2、 乙方要承担甲方获证后服务管理体系失效,发生重大事故而引起委托方的顾客不满意被投诉,乃至被国家认证监管部门处罚的风险。

3、 甲、乙双方因各自的原因不能在双方协商的评价时间期限内如期进行初次评价或监督评价,责任方要向对方支付认证合同约定的认证费用的 20%作为违约金。甲方提出终止合同时支付评价费的 20%作为乙方准备工作的费用;乙方由于非甲方原因而提出终止合同时支付评价费 20%作为甲方的赔偿。

4、 在认证过程中甲方因乙方责任的任何损失,其索赔的赔偿费将不得超过甲方向乙方缴纳的认证费;乙方将不承担超出认证费以外的任何损失赔偿。

5、 甲方应承担因证书误用或认证标识使用不当而引起的乙方损失。

## 第六条 合同生效、违约、终止和期限

1、 本合同一式两份,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)。

3、 本合同有效期为三年。任何一方欲中止本合同须提前三十日书面通知对方,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,乙方再次评价,仍为不合格时(出现此情况,甲方仍须缴纳全部评价费用);
- b) 认证证书有效期满三年时,双方未续约。

## **第七条 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》(见附件)。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。《合同更改补充协议》与本合同具有同等的法律效力。

## **第八条 争议处理**

因本合同所发生的争议,甲乙双方协商解决。协商解决不成,依法定程序向乙方所在地法院提出诉讼。

**第九条 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。**

## **第十条 其它事宜**

1、 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。

2、 本合同未尽事宜,甲、乙双方可另行协商,并签订合同更改或补充协议,合同更改或补充协议与本合同具有同等法律效力。

3、 其他:

(以下为盖章页,无正文)

甲方:

(盖章)

法定代表人:

委托代理人(签字):

年 月 日

联系人:

电 话:

传 真:

开 户 行:

户 名:

账 号:

通讯地址:

邮 编:

乙方: 山东中质认证有限公司

(盖章)

法定代表人: 庞献喜

委托代理人(签字):

年 月 日

联系人:

电 话: 0531-87168259

传 真: 0531-87168259

开 户 行: 中国建设银行济南市天桥区支行

户 名: 山东中质认证有限公司

账 号: 37050161655400000311

通讯地址: 山东省济南市市中区阳光新路 67 号济南

欧亚大观 A1-926

邮 编: 250002