合同编号：_____

服务认证合同

甲　　方(委托方)：_____

Party A:_____

乙　　方(认证方)：北京赢动实认证服务有限公司

Party B:_____

	认证类别
□初次认证 Initial Audit □再认证第__次 Re-certification	□《信息技术服务 智能客户服务》 □《客户联络中心运营能力测评规范》 □《信息技术服务 呼叫中心运营管理要求》 □《电信运营客服呼叫中心工程技术规范》

赢动实认证

北京赢动实认证服务有限公司（乙方）经过对甲方提出的正式书面申请的评审，同意为甲方提供服务认证服务。依据《中华人民共和国合同法》和其他相关法律、法规的规定，双方经协商一致，签订本合同。

1 内容和范围

乙方根据甲方的申请，依据认证规则及乙方的认证规定，对甲方的服务系统实施审查，以确认甲方的服务是否符合所选定的服务认证标准，覆盖范围界定是否准确，以决定是否批准甲方获得或保持认证注册资格。

1.1 认证所依据的服务认证标准（含专项规范）及认证证书类型，认证服务的范围和时间：

□《信息技术服务 智能客户服务》

□《客户联络中心运营能力测评规范》

□《信息技术服务 呼叫中心运营管理要求》

□《电信运营客服呼叫中心工程技术规范》

1.2 甲方服务认证覆盖的范围：基于甲方向乙方提交的认证申请书以及服务认证审查报告确认的范围，但认证范围最终以乙方认证决定的书面文件为准。

1.3 预计审查时间：现场审查日期以双方商定后确定的审查计划，具体时间以乙方《审查计划》中确定的时间为准。

1.4 甲方取得认证注册资格后，在证书有效期内必须接受乙方的监督审查以保持证书的有效性。甲方获证之日起每 12 个月内接受一次监督审查，如甲方未按规定接受监督审查，乙方将按照行业相关规定暂停直至撤销甲方认证注册资格，并按规定上报相关认可机构及向社会公告。甲方所认证的服务系统发生重大变化或发生了与此服务系统相关的、影响重大的事故时，甲方应接受乙方的非例行监督审查。乙方有权增加监督审查频次，以保证服务认证的有效性。

1.5 监督时甲乙双方可采取监督审查沟通确认函方式确认监督审查事宜，再认证时甲乙双方可采取再认证沟通确认函方式确认本合同继续有效履行。监督/再认证沟通确认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，以补充合同为准。

2 费用

2.1 甲方应向乙方交纳：

（1）初次认证费用：认证费 ￥_____万元；大写：_____元整。

（2）每年监督费用：监督费 ￥_____元/年。

（3）每年年金费用：年金 ￥_____元/年。

（4）再认证费用：认证费 ￥_____元；大写：_____元整。

（5）如需特殊审查，甲乙双方商定签订补充协议确定费用。

（6）如果在现场审查时发现甲方员工坐席数与申请书所填写的坐席数不符或认证范围发生重大变更时，乙方将根据甲方实际情况，重新核定审查人日数。由此导致的人日数增加，乙方将以_____元/人日标准增收费用。

2.2 由于甲方原因造成审查人日或费用的增加，其增加部分应由甲方承担。

2.3 由于乙方原因造成审查人日或费用的增加，其增加部分应由乙方承担。

2.4 甲方申请加印证书副本，每张收费￥_____元（不含税）。

2.5 费用支付方式：

初审/再认证费用支付方式为审查前一次性支付；监督审查费应于每次监督审查前一次性支付。

3 双方义务

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 甲方权利和义务

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，甲方提交的申请材料及乙方评定结果是本合同的补充条款。当甲方与认证系统相关的信息发生重大变化时，应及时向乙方通报，由乙方按规定决定是否重新进行审查或变更注册资格。

4.2 甲方从赢动实认证网站下载最新版《公开文件》,《公开文件》与本合同具有同等法律效力。

4.3 甲方初次认证申请前服务系统运行时间不少于 3 个月,并且该运行应充分、有效。

4.4 甲方按规定的认证时间接受乙方的认证审查，并按时支付认证费用。

4.5 接受认可机构及乙方实施的见证评审、确认审查、非例行的临时调查（稽查审查），对拒不接受稽查的获证组织，乙方有权暂停或撤消其认证注册资格。

4.6 通过认证后，享有按规定正确使用其服务认证证书、认证标志以及正确对外广告宣

传其获得服务认证注册资格的权利，认证证书、认证标志的使用见乙方《公开文件》所述。因故被暂停/撤销认证注册资格时，应停止使用认证证书、认证标志及有关认证宣传。

4.7 甲方可对乙方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。

4.8 甲方承诺获得认证后持续有效运行服务系统并保持服务水平。

4.9 甲方承诺遵守认证认可相关法律法规，协助国家、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和信息。

4.10 获得认证后发生以下情况时，甲方承诺及时向认证机构通报：

在证书有效期内，甲方发生下列情况之一者，应及时通报乙方，乙方视甲方通报的变更信息情况采取相应的措施（包括调整监督审查时间、方式和内容、暂停与撤销认证证书等）。

1) 申请组织的重大变更，包括：

A. 法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；

B. 取得的行政许可资质、强制性认证或其他资质证书变更；

C. 法定代表人、最高管理者变更；

D. 服务的工作场所变更；

E. 服务活动范围、服务系统覆盖人数及系统和重要过程的重大变更等。

2) 发生重大事故；

3) 顾客/相关方重大投诉；

4) 服务被执法监管部门认定不符合法定要求；

5) 出现其他影响服务系统运行的重要情况。

5 乙方权利和义务

5.1 应按认证要求组建审查组，并将认证审查计划提前通知甲方。

5.2 应向甲方提交审查报告，并在得出现场审查结论并经技术评定后，及时办理是否批准甲方获得或保持认证注册资格的手续，通过认证及时向甲方提交认证证书。

5.3 甲方建立的服务系统如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注册资格或暂停/撤销甲方认证注册资格并公告，暂停/撤销的规定见乙方《公开文件》所述。

5.4 应确保认证活动公正客观。

5.5 应及时告知甲方有关标准变化、认证审查过程、认证认可要求的信息，将认证决定的结果予以公开。

5.6 应对甲方的专有信息予以保密。

6 合同终止及违约责任

6.1 在本合同生效后，任何一方欲终止履行本合同须至少提前 10 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。

6.2 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，则应向对方支付合同额的 30%作为违约赔偿金。

6.3 甲方要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，包括少报瞒报企业人数，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、由此造成的甲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。

6.4 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甲方本次审查费；乙方将不承担超过该类费用的任何损失的赔偿责任。

6.5 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（北京市东城区）人民法院提起诉讼。

7 合同的生效及其他事宜

7.1 本合同双方签字盖章，于乙方申请评审通过之日起生效。

7.2 甲乙双方必须认真履行合同，不能履行合同时，双方协商解决；若终止合同，则提出终止方需支付另一方本合同金额 30%的违约金，作为补偿。

7.3 本合同未尽事宜，双方同意通过补充协议达成一致，补充协议与合同具有同等效力；协商不一致导致诉讼的，由乙方所属地方法院裁决。

7.4 本合同一式两份，双方各执一份。双方代表签字并加盖单位公章之日起生效。本合同有效期 3 年（一个认证周期），未尽事宜由甲、乙双方另行协商，并签定补充合同，补

充合同与本合同具有同等法律效力。

8 承诺

8.1 甲方已收到乙方提供的服务认证方面的公开文件，了解所有条款，并同意遵守乙方所有认证要求。

8.2 乙方对甲方的有效资料、技术信息和经营状况保密，严守企业秘密，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。

甲方：（盖公章）		**乙方：**（盖公章）	北京赢动实认证服务有限公司
统一社会信用代码：		统一社会信用代码：	91110101565806829H
注册地址：		注册地址：	北京市东城区崇文门外大街3号8层南办817室
开户银行：		开户银行：	中国银行股份有限公司北京金宝街支行
帐　　号：		帐　　号：	320756519269
财务电话：		财务电话：	010-67089984
通讯地址：		通讯地址：	北京市东城区崇文门外大街3号8层南办817室
联系人：		联系人：	
电　话：		电　话：	
甲方代表签字： 合同签定日期：　年　月　日		乙方代表签字： 合同签定日期：　年　月　日	

注：合同签订人须确保以上增值税发票信息完整、准确。