JQRZ-FW-02-2026-A

金虔认证有限公司

服务认证合同

☐初次认证

☐再认证

☐其他_____

甲方（认证方）：_____

乙方（委托方）：_____

合同编号：_____

签订地点：_____

签订日期：_____年_____月_____日

甲方（认证机构）：_____

统一社会信用代码：_____

认证机构批准号：_____

住所：_____

联系人及联系方式：_____

乙方（申请/获证组织）：_____

统一社会信用代码：_____

住所/实际经营地址：_____

联系人及联系方式：_____

双方依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国认证认可条例》等相关法律法规及认证规则、标准，在平等、自愿、公平、诚信基础上订立本合同。

第一条 服务认证对象和范围

1.认证服务项目名称：_____。

2.认证依据包括适用服务标准、认证规则、服务认证方案、暗访和顾客体验评价要求及甲方公开文件，适用认证规则名称：_____。

3.认证范围包括乙方提供的_____服务，涉及服务场所/网点/线上平台为_____。服务内容、服务过程/环节、目标顾客群体、关键服务特性等信息以附件《认证服务范围清单》为准。

4.连锁经营、多网点或线上线下混合服务的，应在附件中明确获证网点、获证页面、获证服务类别和未覆盖范围。

5.合同期限：本合同有效期为_____年_____月___日至_____年___月_____日。本合同有效期不等同于认证证书有效期，证书有效期以甲方核发证书载明日期为准。

第二条 服务特性和评价内容

6.服务认证评价可包括功能性、安全性、及时性、便利性、舒适性、响应性、专业性、礼貌性、透明性、可及性、顾客满意度、投诉处理效果等服务特性。

7.乙方应保证服务承诺、收费规则、服务流程、人员资质、设施设备、应急处置和投诉处理机制真实、有效、持续运行。

8.服务认证结果分级的，须符合相关要求。甲方可根据评价结果作出授予、保持、升/降级、暂停、撤销等认证决定。

第三条 服务评价方式

9.甲方可采用文件审查、现场评价、服务过程观察、人员访谈、顾客调查、满意度测评、神秘顾客/暗访、远程体验、数据核验等方式实施评价。

10.乙方应提供服务记录、顾客反馈、投诉处理记录、培训记录、人员资质、服务数据、平台数据等评价所需资料。

11.乙方不得篡改、筛选、隐瞒顾客反馈或服务数据，不得诱导评价人员、顾客或暗访人员作出虚假评价。

第四条 监督审核和再认证

12.认证证书有效期内，乙方应按甲方认证规则接受监督审核。首次监督审核原则上应在初次认证决定之日起规定期限内完成 。 证书名称：_____，拟定首次监督审核时间为：_____。

13.认证证书有效期内，甲方应按照有关认证法规、规范性文件和认证规则等要求实施监督审核，甲方未按期实施监督审核将导致认证证书失效。

14.乙方未按期接受监督审核或监督审核不符合要求的，甲方可暂停、撤销证书或缩小认证范围。

15.乙方拟保持证书连续有效的，应在证书有效期届满前申请并完成再认证审核；未按期完成的，证书连续性可能受到影响。

第五条 暗访和顾客体验评价

16.根据认证规则需要，甲方可实施暗访或神秘顾客评价，具体时间、人员身份和抽样对象可不提前告知乙方。

17.甲方暗访活动应遵守法律法规、个人信息保护和公共秩序要求，不得采用非法手段获取信息。

18.暗访结果、顾客体验结果和投诉核查结果可作为甲方作出授予、保持、升/降级、暂停、撤销等认证决定的依据。

19.乙方不得识别、干扰、区别对待、诱导、阻碍暗访人员或顾客体验评价。

第六条 服务持续符合

20.乙方应持续保持获证服务符合认证要求，包括服务人员能力、服务设施设备、服务流程、服务承诺、顾客权益保护和投诉处理。

第七条 服务认证证书和标志特别使用要求

21.服务认证证书和标志仅限获证服务项目、获证场所、获证网点、获证服务等级和获证平台页面使用。

22.乙方不得将某一服务、某一网点或某一等级的服务认证宣传为企业全部服务、全部网点或更高等级认证。

23.乙方线上展示认证标志时，应以清晰方式链接或标注认证范围、获证主体、证书编号和有效状态，避免误导消费者。

第八条 双方通用义务

24.甲方应向乙方说明认证流程、认证依据、收费项目、认证证书和认证标志使用要求以及申诉投诉渠道。甲方应根据认证服务项目的

特点，向乙方说明服务管理审核、服务特性测评、暗访及顾客体验评价的方式、频次、抽样规则、配合要求。

25.甲方应按照适用法律法规、认证规则、审核方案和公开程序，独立、公正、客观地实施认证活动，并对认证结论负责。甲方应确保服务认证活动覆盖服务管理审核与服务特性测评，必要时通过暗访、顾客体验评价等方式获取客观证据。

26.甲方应在现场审核前制定审核方案，明确审核范围、审核时间、审核组成员及分工、服务特性测评方案、抽样方案、暗访和顾客体验评价安排、审核路线等内容，并提前3日通知乙方。乙方对认证方案有异议的，应在收到方案后3日内书面提出；双方协商确定最终方案。乙方未在规定期限内提出异议的，视为确认。暗访和顾客体验评价的相关方案可不提前告知乙方。

27.甲方委派的审核组应由具备相应专业能力、资质及审核经历的审核员组成（含服务特性测评人员、暗访人员），必要时可配备技术专家。甲方应确保审核组成员与乙方不存在影响公正性的经济利益、咨询关系或其他利害关系，且未向乙方提供过与本次认证服务直接相关的咨询、培训或辅导服务。乙方对审核组成员的公正性或专业能力有异议的，应在审核开始前5日书面提出并说明理由，甲方应在收到乙方说明后3日内核实并作出调整；乙方未在规定期限内提出异议的，视为接受该审核组安排。

28.甲方依据认证规则、认证依据标准、服务管理审核证据、服务特性测评结果、暗访和顾客体验评价证据独立作出认证决定，该决定不受乙方意志影响。乙方应充分理解并接受：即使已缴纳全部费用、已完成现场审核及服务特性测评，仍存在因不符合项未有效关闭、服

务特性测评不达标、暗访结果不合格、审核证据不足或认证规则调整等原因导致不予发证的可能性。

29.无论是否签发认证证书，甲方的责任仅限于本合同约定的认证服务范围，不对乙方因使用或未使用认证证书而产生的间接损失、预期利益损失承担责任。因乙方原因（如提供虚假信息、隐瞒重大变更、服务过程造假）导致错误签发认证证书的，甲方撤销认证证书后不承担赔偿责任，已收费用不予退还，且有权要求乙方承担因此给甲方造成的名誉损失及行政调查成本。

30.甲方应当向公众提供查询乙方认证证书有效性的方式，查询途径为:

□甲方自有网站，网址为: _____

□其他查询方式: _____

31.乙方应保证其提交的申请资料、技术文件、记录、声明及其他信息真实、准确、完整、合法、有效，不得隐瞒可能影响认证决定的重要事实。

32.乙方应为甲方实施文件审查、现场审核/评价、服务抽样、监督审核、特殊审核等活动提供必要条件，并允许监管部门、认可机构按规定进行见证或监督。

33.乙方应持续保持认证对象符合认证依据和本合同要求，并按期完成不符合项整改。

34.任何一方均不得向对方人员提供、索取或收受可能影响认证公正性的财物、回扣、宴请、旅游、就业机会或其他不当利益。

第九条 费用及支付

35.认证费用包括申请费、审核费、注册费、监督费、再认证费、服务特性测评费、差旅食宿费、特殊审核费、证书变更或补发费等，具体金额以附件《费用清单》为准。费用由乙方支付到甲方指定的以下账户：

开户行：_____

账　号：_____

36.乙方应按照约定节点支付费用。乙方逾期付款的，甲方有权暂停后续认证活动；逾期超过3日的，甲方有权解除合同，并要求乙方支付已发生的合理费用。

37.因乙方原因导致审核、评价、检查取消、延期、重复实施或工作量增加的，由乙方承担由此产生的合理费用。

38.因乙方出现重大变更触发特殊审核的，由乙方承担由此产生的合理费用。

39.因乙方原因导致认证未通过、证书被暂停/撤销/注销或乙方中途撤回申请的，已实际发生的认证活动费用不予退还；尚未发生的费用应依法据实结算。

第十条 不符合项整改

40.甲方根据认证依据对不符合项进行分类，并向乙方提出整改要求、整改期限和验证方式。

41.乙方应在规定期限内提交不符合项整改措施及其实施证据。甲方可根据需要采取书面验证或现场验证。

42.乙方逾期未整改、整改无效、提供虚假整改材料或拒绝接受验证的，甲方可依法作出不予认证、暂停、撤销或缩小认证范围等决定。

第十一条 证书、认证标志和认证声明使用

43.乙方仅可在认证证书有效期内、认证范围内，按照甲方公开的认证标志使用规则和相关法律法规使用认证证书、认证标志和认证声明。

44.乙方不得伪造、变造、冒用、出租、出借、转让、买卖认证证书或认证标志，不得超范围、误导性使用认证结果。

45.认证证书暂停期间，乙方不得继续宣传相应认证有效；证书撤销、注销或有效期届满后，乙方应立即停止使用认证证书、标志及相关宣传材料，并按甲方要求整改库存包装、网站、电商页面、广告资料等。

46.因乙方误用、冒用或超范围使用认证证书、认证标志、认证声明导致甲方损失、行政处罚或声誉损害的，乙方应依法承担相应责任。

第十二条 重大变更和不良事件报告

47.乙方发生名称、住所、法律地位、所有权、组织结构、关键人员、认证范围、生产/服务场所、关键工艺、关键设备、关键材料、

外包过程、服务网点、产品型号等重大变更的，应在5日内书面通知甲方。

48.乙方发生质量事故、生产安全事故、突发环境事件、网络安全事件、产品召回、行政处罚、媒体曝光、司法纠纷、群体性纠纷和重

大顾客投诉等可能影响认证有效性的不良事件的，应在发生之日起1日内通知甲方。

49.甲方可根据重大变更的风险程度实施特殊审核、缩小认证范围或重新认证。

50.乙方未履行重大变更和不良事件报告义务的，甲方可暂停或撤销证书。

第十三条 暂停、恢复、撤销、注销和缩小认证范围

51.发生未按期接受监督、不符合项未按期整改、误用认证证书或标志、未支付费用、拒绝接受监督或特殊审核、提供虚假信息、发生不良事件、认证对象不再符合认证要求等情形的，甲方可依法暂停证书。

52.暂停期间乙方完成整改并经甲方确认符合要求的，甲方可恢复认证证书；暂停期限届满仍不符合恢复条件的，甲方可撤销认证证书。

53.发生严重违法违规、重大质量事故、重大生产安全事故、突发环境事件、伪造材料、拒绝监督、认证对象灭失或不再具备认证条件等情形的，甲方可撤销认证证书。

54.乙方主动申请、认证对象停止经营/生产/服务、合同终止或证书到期未延续的，甲方可注销认证证书。

55.认证对象部分不符合要求但其他部分仍符合要求的，甲方可依法缩小认证范围。

第十四条 保密和信息披露

56.双方对在合同订立和履行过程中知悉的商业秘密、技术资料、经营信息、个人信息及其他非公开信息负有保密义务。

57.以下披露不视为违反保密义务：依法向监管部门、认可机构、司法机关、仲裁机构披露；认证结果依法公开；信息已公开；经信息权利人书面同意披露。

58.乙方应确保其向甲方提供个人信息、重要数据或第三方资料具有合法来源和处理依据。甲方应采取合理安全措施保护认证档案和数据。

第十五条 知识产权

59.甲方的认证标志、报告格式、审核方法、软件系统、培训资料、公开文件等知识产权归甲方或相应权利人所有。

60.乙方仅在认证证书有效期和认证范围内获得有限、非独占、不可转让的认证证书和认证标志使用权。

61.乙方不得擅自修改、复制、商业化利用甲方认证材料或使第三方误认为甲方对认证范围外事项作出背书。

第十六条 违约责任和责任边界

62.任何一方违反本合同约定，给对方造成损失的，应依法承担继续履行、采取补救措施、赔偿损失等违约责任。

63.甲方认证活动基于抽样、审核证据和认证时点作出，认证证书不构成对乙方产品、服务、管理体系持续绝对合格、商业表现或法律合规的担保，也不免除乙方作为生产经营者、服务提供者或组织管理者依法应承担的主体责任。

64.甲方不得免除因其故意或重大过失造成乙方财产损失的责任，不得免除依法应承担的人身损害责任。

65.因甲方原因导致其认证机构资质暂停、撤销、过期失效等，导致乙方认证证书失效无法正常使用或者产生其他负面影响给乙方造成损失的，甲方应当向乙方承担赔偿责任。

66.因乙方提供虚假信息、隐瞒事实、误用认证证书认证标志、产品/服务/体系缺陷、违反法律法规或侵害第三方权利导致甲方被索赔、处罚或遭受损失的，乙方应依法承担相应责任。

67.双方可在不违反法律强制性规定和公平原则的前提下，在附件中约定赔偿责任上限；但该等上限不适用于故意、重大过失、人身损害、侵犯知识产权、违反保密义务、商业贿赂或法律规定不得限制责任的情形。

第十七条 合同解除和终止

68.双方协商一致可以解除合同。发生法定解除情形或本合同约定解除情形的，守约方可依法解除合同。

69.一方严重违反合同，经催告后在合理期限内仍未改正，或违约行为致使合同目的不能实现的，另一方有权解除合同并要求赔偿损失。

70.合同终止后，乙方仍应支付已发生费用，停止使用相关证书、标志和认证声明；双方保密、知识产权、违约责任、争议解决等条款继续有效。

第十八条 不可抗力和法律标准变化

71.因不可抗力导致不能履行合同的，受影响方应及时通知对方，并在合理期限内提供证明，根据不可抗力影响程度部分或全部免除责任。

72.法律法规、认证标准、认证规则、认可要求或监管要求发生变化的，双方应按照新要求协商调整认证安排；乙方未按过渡期要求完成转换或补充评价的，甲方可依法处理证书状态。

第十九条 申诉、投诉和争议解决

73.乙方对审核结论、评价结论、认证决定、暂停/撤销/注销决定或甲方人员行为有异议的，可按照甲方公开的申诉、投诉程序提出。

74.申诉、投诉不当然中止甲方基于安全、监管或认证规则作出的暂停、撤销、风险控制决定，但甲方应依法、公正、及时处理。

75.因本合同产生争议，双方应友好协商；协商不成的，选择以下第____种方式解决：（1）提交仲裁委员会仲裁；（2）向人民法院提起诉讼。该争议解决条款独立存在，不因合同无效、被撤销、解除或终止而失效。

第二十条 附则

76. 本合同附件包括但不限于：认证申请书、费用清单、认证范围清单、认证规则、认证标志使用规则、审核/评价计划、数据处

理条款、廉洁承诺书等。 附件与本合同具有同等法律效力。

77 ．本合同未尽事宜，双方可签订补充协议 。补充协议与本合同不一致的，以补充协议为准；经双方个别协商的条款优先于格式条款。

78. 本合同一式2份，双方各执1份，自双方签字盖章之日起生效。

甲方（盖章）：_____　　乙方（盖章）：_____

授权代表：_____　　授权代表：_____

日期：_____年___月___ 日　　日期：_____年___月___ 日

服务认证合同示范文本附件 1

认证服务范围清单

序号	认证对象	标准/规则	场所/地址	服务描述	备注
1					
2					
3					
……					

备注：服务描述需填写以下信息：①服务内容；②服务过程/环节；③目标顾客群体；④关键服务特性。

服务认证合同附件 2

费用清单

费用项目	金额/计算方式	支付节点	是否含税	备注
初审费				
监督费				
再认证费				
其他				

服务认证合同附件 3

廉洁与公正性承诺

双方承诺在认证活动中遵守廉洁、公正、独立、客观原则，不以任何方式影响认证结论。任何一方发现可能影响认证公正性的利益冲突或不当利益行为，应及时向对方或相关监督渠道报告。