

服务认证合同通用条款

1 认证委托人和认证机构的权利和义务

1.1 认证委托人权利和义务：

- a) 认证委托人对认证机构实施认证依据的法律、法规、规范、认证规则、程序及认证实施情况有知情权；
- b) 认证委托人有权要求认证机构及时通报对其的认证结果；
- c) 认证委托人有权申请认证的变更或终止；
- d) 认证委托人有权按相关的规定使用认证证书、认证标志；
- e) 认证委托人对认证实施和认证结论等有异议时，有权向认证机构或政府相关管理部门提出申诉或投诉；
- f) 认证委托人有义务保持认证结果的有效性，在出现任何影响认证结论的变更时及时通报认证机构，未得到确认，变更合格结论未出具前，不得使用相应的认证证书、认证标志；
- g) 认证委托人有义务提供实施认证评价所需的必要信息；
- h) 认证委托人有义务按认证实施规则及认证机构要求通报其他与认证相关的变更情况；
- i) 认证委托人有义务保存对认证实施的所有投诉记录；
- j) 认证委托人有义务在认证证书被暂停或撤销时，立即停止涉及认证内容的各种形式的宣传，并向认证机构交回该认证证书（原件）和相关认证文件；
- k) 认证委托人有义务按国家规定和本合同约定，及时向认证机构交纳认证（包括获证后监督工作）的各项费用；
- l) 认证委托人有义务配合认证机构各项认证活动的实施；
- m) 认证委托人在使用认证结果时，不得以任何形式损害认证机构的利益；
- n) 认证委托人有义务接受国家法律法规规定的监督检查。

1.2 认证机构权利和义务：

- a) 认证机构在提供服务认证的过程中，有权要求认证委托人提供相关的证实性材料或做出解释；
- b) 认证机构有权对认证委托人在本机构获证的服务认证证书做出批准、保持、扩大、缩小、暂停、恢复、撤销、注销的认证决定；
- c) 认证机构有权要求认证委托人提供认证活动的投诉记录；
- d) 认证机构在认证委托人的认证结果不能得到充分信任时，有权在不预先通知的情况下增加监督检查频次；
- e) 认证机构在认证委托人不按规定支付年金和监督复查费的情况下，有权暂停、撤销认证委托人的认证证书并要求认证委托人停止使用并交还认证证书和认证标志；
- f) 认证机构有义务解释认证委托人提出的与认证要求相关的问题；
- g) 认证机构有义务公布认证申请受理程序、认证变更程序、以及批准、保持、扩大、缩小、暂停、恢复、撤销、注销认证的条件和程序、认证收费标准等公开文件或明确获取上述认证公开文件的渠道；
- h) 认证机构有义务在认证收费时，书面通知认证委托人；
- i) 认证机构有义务将派遣现场审查员的名单事先通知认证委托人；
- j) 认证机构有义务在 www.cnca.gov.cn； www.trimps.net.cn 等相关媒体上公布认证委托人的获准、暂停、撤销等认证信息；
- k) 认证机构有义务受理认证委托人的投诉、申诉。

2 保密承诺

认证机构承诺不将认证过程中获得的认证委托人技术秘密和管理诀窍泄漏给第三方,但以下情况除外:

- a) 认证委托人在本单位范围外已公开的资料;
- b) 法律、法规另有规定的;
- c) 国家主管部门要求时。

3 认证费用

3.1 认证收费由认证机构按国家有关规定统一收取。

3.2 认证委托人提交认证申请,认证机构经资料审核,符合认证要求的,则向认证委托人发出产品认证正式受理通知,认证委托人收到认证机构发出的书面缴费通知后,应交纳相应的认证费用。

3.3 认证机构在认证委托人获证后每次监督检查之前通知认证委托人缴纳监督复查费和年金等。

3.4 认证评价过程中,认证委托人提出终止认证(含部分终止或全部终止)的,认证机构有权收取已发生的认证费用。

3.5 因认证机构原因而提出终止认证的,认证机构应返还认证委托人的相关费用。

4 认证评价

4.1 认证资料审查

认证委托人缴费完成后,认证机构向认证委托人发放《服务认证申请单位服务能力评估材料清单》,认证委托人应按照《清单》要求及时提交相关资料,认证机构完成审核后,应及时告知认证委托人审核结果。资料审核不合格时,认证机构书面通知认证委托人,认证委托人应在规定的时间内完成整改,也可向认证机构书面提出终止认证。

认证委托人发生重大外部质量不合格信息时,如国家级、省级、地方级监督抽查不合格、严重的客户投诉、媒体曝光等,应及时向认证机构申报,认证机构依据国家和认证机构的相关管理规定对认证证书提出暂停处理的决定,并书面通知认证委托人,认证委托人应在规定时间内完成整改,并提出恢复认证证书的申请,逾期未恢复认证有效性的,认证机构做出撤销认证证书的决定,并书面通知认证委托人,同时收回认证证书。

4.2 现场审查

- a) 认证机构做出审查计划后,提前通知认证委托人;
- b) 认证委托人负责协助安排现场审查的有关事项,并确保沟通渠道的畅通;
- c) 认证机构现场审查员到认证委托人进行现场审查时所发生的相关费用按国家有关规定执行;
- d) 认证机构对认证委托人认证的工作语言为中文(文字为中文简体字)。

5 证书颁发

认证机构做出批准认证决定后,向认证委托人颁发认证证书和相关认证决定文件。

6 认证时限

6.1 服务认证时限一般情况下为6个月内(认证委托人对不合格的整改时间另计)。

6.2 认证机构负责按认证实施规则的要求控制资料评审、现场审查、认证决定等阶段的认证实施并接受国家监督。

6.3 因下列情况导致认证时限延长的责任,相关损失或增加的认证费用由认证委托人承担;同时认证机构保留必要时做出不批准认证决定的权力:

- a) 认证委托人接到认证机构收费通知30天后,认证机构尚未收到认证委托人缴纳的费用;
- b) 因认证委托人原因,导致双方在15天内,不能确认现场审查计划的实施时间;

c) 认证实施过程中发生不合格需要整改, 认证委托人不能按认证实施规则或认证机构的相关要求的完成整改。

6.4 因不可抗力因素导致认证时限延长, 双方协商处理, 认证时限另计。

7 相关责任

7.1 认证委托人不能满足或不能保持认证实施规定的要求, 或不能有效履行认证义务, 应承担不能获得认证证书或被撤销认证证书的责任。

7.2 认证委托人采取隐瞒与认证相关重要信息、提供虚假信息等手段, 获得或持有认证证书, 应承担由此产生的费用以及给认证机构造成的损失。

7.3 认证机构发现认证委托人不能持续符合认证要求, 没有及时暂停或者撤销认证证书和要求其停止使用认证标志, 应承担由此产生的责任。

7.4 认证机构泄漏认证委托人技术秘密和管理诀窍造成后果, 应承担相应的法律责任。

7.5 在认证现场审查中, 甲乙双方应采取培训、防护等必要的措施, 确保双方的人身财产安全, 造成人身伤害和财产损失的, 由责任方承担法律及赔偿责任。

8 认证认可标志的使用

8.1 认证委托人在获得等保测评服务认证证书后:

a) 须向认证机构购买认证标志或办理特定的标志使用手续;

b) 认证委托人须按国家规定在签发的测评报告上加施认证标志。

c) 认证委托人应遵守认证机构公开文件 TRIMPS/GK-09-S01《服务认证证书和认证标志管理办法》的规定, 并按认证实施规则的规定和认证机构的要求购买和使用认证标志;

9 正式信息确认方式

在认证实施过程中, 认证委托人与认证机构的重要信息应采用书面文件确认。其他信息可通过双方认可的形式(包括传真、邮件、微信、QQ、认证业务管理平台等)确认。

10 争议处理

认证委托人与认证机构因服务认证受理通知书和本通用条款的解释或执行发生争议, 应协商解决, 如协商不成则由提出方向有监督管理事权的政府主管部门申诉或投诉, 直至向仲裁委员会申请仲裁。

11 附则

认证机构负责本通用条款的公开发布。认证委托人对本通用条款的内容有异议或双方另有补充事项约定时, 可由双方协商另行签订协议。