

NOA 认证服务一般条款

1. 适用范围

1.1 NOA 强烈建议，客户或潜在客户在向 NOA 下达任何订单或与 NOA 签订任何合同之前，应完整阅读此一般条款和条件的内容。NOA 员工或其指派的专家作出的任何附属约定、承诺和其他陈述，只有 NOA 以书面形式明确予以确认，方具有约束力。本文件的任何修改，同样适用这一要求。

如果一般条款和条件与与代表政府、政府机构或任何其他公共实体执行的服务有关的规定相冲突，或者与当地法律的强制性规定相冲突，则冲突的部分不予适用。

客户一旦向 NOA 下达服务订单，即表示接受该一般条款和条件。一般条款和条件适用于所有订单、就有关订单签订的合同以及其他安排，包括 NOA 或其任何关联公司作出的所有要约或提供的所有服务。客户向 NOA 下达订单或与 NOA 签订合同，应视为了解并接受此一般条款和条件。

1.2 为此，适用时，此通用条款和报价建议书、申请表、实施规则、NOA 认证标志使用管理办法一起在客户和 NOA 之间组成完整的协议（“合同”）。这些要求作出改变时，除非这些变化是以书面形式记下及双方签名同意，否则是无效的。

1.3 当颁发客户证书后，NOA 将根据认证公司相关的实施规则通过合理的维护和技术为客户提供服务。此类实施规则的副本及其不时进行的修改将由认证机构在服务开始时提供给客户。

2. 定义

“认可机构”指任何有权委任认证机构的组织；

“申请”指客户提出服务要求；

“证书”指合格的认证机构颁发的证书；

“认证机构”指有权颁发证书的任何 NOA 公司；

“实施规则”指由认证机构颁布的与相关认证方案相一致的实施规则；

“报价建议书”指由 NOA 呈递给客户的服务概要。

“报告”是由 NOA 出具给客户的表明是否作出认证推荐的报告。

“NOA 认证标志使用管理办法”指对获得许可的 NOA 认证标志的使用的条款和条件。

3. 服务

此通用条款覆盖以下服务：

- a) 体系认证服务；
- b) 产品认证服务；
- c) 服务认证服务；
- d) 过程认证服务；
- e) 技能认证服务。
- f) 其它未提及的认证服务

3.1 我们将按照通用技术规则并遵守认证合同签订时的适用法规提供约定的服务。除非另有书面协议或者必须按照强制性规定采用特定的方法，我们有权合理地自行决定所采用的评审方法和类型。

3.2 当完成一个评估程序，NOA 将准备并向客户提交一份报告。如果认证完成后的结果是正面的，我们将颁发相应的证书。

3.3 证书的批准、保持、扩大、缩小、变更、暂停和撤销应与适用的实施规则一致。

3.4 NOA 可以将全部或部分服务的履行委派给代理人或分包方，客户授权 NOA 为此服务的履行向代理人或分包方透露所有的必要信息。

4. 客户权力

4.1 有权宣传获得 NOA 认证的事实，享有由于获得 NOA 认证以及使用 NOA 认证证书及 NOA 认证标志取得的经济利益。

4.2 如果客户有充足的合理并且向我们提出，客户有权反对由某些审核员或技术专家为其提供服务。

4.3 对 NOA 关于认证的暂停和撤销决定有权提出申诉，有权对不规范的认证行为提出投诉。

4.4 客户有权提出认证注销申请。

5. 客户义务

5.1 如实提供认证申请资料，实事求是填写《认证申请书》。

- 5.2 客户应在审核开始前适宜的时间内向认证机构递交认证所需的所有文件，这些文件包括，特别是：
- 管理手册
 - 对照表(标准要素跟机构管理体系文件的对照)
 - 组织计划/组织机构图
 - 过程及其衔接与配合的陈述
 - 受控的管理文件清单
 - 官方及法律要求的清单
 - 申请书中提到的其它文件
- 5.3 客户应该确保所申请认证应该按照国家相关规定要求运行足够的时间并提供可信的证据。
- 5.4 为现场审核组提供必要的交通、食宿、通讯、审核期间办公场所及其它必要的工作条件。
- 5.5 客户应向审核组以及/或审核员披露所有跟认证的适用范围相关的记录，并允许他们进入与认证有关的相关机构。
- 5.6 客户应当指定一名或多名审核代表，担任客户的联络人，以支持我们的审核员完成认证合同约定的服务。
- 5.7 客户有义务遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对认证有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息。由国家认监委及地方认证监管部门、认可机构和 NOA 组织的各类见证审核、稽查及抽查，客户应予以全面配合。
- 5.8 客户在获得认证后，应按规定接受监督审核、再认证审核及各种特殊审核；应遵守 NOA 制定的认证规则文件。
- 5.9 证书颁发后，在认证合同有效期内，客户有义务将所有影响其管理体系或被认证产品的重要变化通知我们，包括但不限于：
- 被认证的管理体系的变化；
 - 被认证产品的设计或规格方面的变化；
 - 组织结构及机构本身的变化。
- 5.10 客户有义务记录第三方（例如顾客）提出的关于管理体系方面的所有投诉，以及为解决并消除这些投诉所采取的措施，并在审核期间递交给审核员。
- 5.11 客户有义务记录客户收到的与经认证的产品或程序是否符合认证标准及要求有关的所有投诉，采取适当的纠正措施，并记录纠正措施的实施情况。

经我们要求，客户有义务在审核期间向审核员阐释该等记录。

- 5.12 如果客户和 NOA 都一致认为需进行预审核，则双方可共同商定预审核的范围。
- 5.13 已建立的管理体系的有效性应通过在被审核机构的现场所完成的审核来进行验证，在审核过程中需要被审核机构证明其已经将正式成文的程序在实际经营管理中运用。标准或标准要素的不符合项应记录在不符合项报告中，对不符合项，被审核机构必须提供纠正措施。
- 5.14 客户建立的管理体系如：达不到或不能持续满足标准要求；产品/服务发生重大质量责任事故。产品/服务实现过程中不能符合或持续符合法律法规要求；在国家认证认可行政监管机关、认可机构的监督检查中不能满足要求时，客户将承担不能获得认证资格、被暂停或撤销认证资格的风险。
- 5.15 为了使 NOA 遵守适用的健康和安全法规，客户应提供 NOA 所有 NOA 人员在访问中可能遭遇的已知或潜在危害的可用信息。如客户提请 NOA 注意，NOA 应采用所有合理措施来确保当时在客户场所，其人员遵守客户所有健康和安全规章。
- 5.16 对于欧盟指令下的产品符合性认证，客户应遵守指令中的所有规定。特别的是，当所有的指令要求被满足时，客户可以贴上欧盟符合性标志。
- 5.17 如果没有事先获得 NOA 的书面许可，客户只可复制或公布任何 NOA 报告的摘录，并且 NOA 名称不能出现在任何地方。当违反此条款披露信息，或是 NOA 认为是对独立判断滥用的披露，NOA 保留提出投诉的权利。客户不应公布 NOA 履行、进行或执行其运作方式的细节。
- 5.18 客户应立即通知 NOA 在其现场，可能影响其管理体系、服务、产品、过程或技能的任何和所有变化。任何对其义务的违背的通知可能导致证书的撤消。此外，客户有义务通知 NOA 在客户、其合作伙伴或公共机关进行的内部审核中识别的严重不符合项。
6. 费用与付款
- 6.1 项目的费用会包含在协议书（合同书）或报价单中，付款方式也会在其中明示。
- 6.2 除非另外说明，报价的所有费用不包含交通费和生费用（这会根据 NOA 交通费用政策来收费或采用时报时销的方式处理）。
- 6.3 在收到客户付款后，NOA 将向客户出具发票，发票通常在收到客户款项后

30 个工作日寄出。

6.4 基于任何宣称针对 NOA 的争端，相反的主张或抵销，客户都无权保留或延迟支付任何应支付给 NOA 的款项。

6.5 NOA 可选择在任何具有司法管辖权的法院就未付费用的征收采取行动。

6.6 客户应支付所有 NOA 征收的费用，包括合理的律师费和相关费用。

7. 档案存档

7.1 NOA 应在相关认可机构或认证机构所在国法律要求的期限内在其档案文件中保留所有与证书有关的涉及评估程序和监督访问程序的材料。

7.2 在保存期限结束时，NOA 应根据其判断转移、保留或销毁材料，除非客户另有指示，实现这些指示的可能产生必要的费用。

8. 报告和证书的所有权和知识产权

NOA 提供的任何文件包括，但不限于任何报告和任何证书及版权应保持为 NOA 的财产，客户不得以任何方式变更或误传这些文件的内容。客户可被授权仅为其内部使用目的制作副本。为外部沟通目的的要求可制作证书复印件。

9. 保密事宜

9.1 此处使用的“保密事宜”应指依照合同或信息，一方可能从另一方获得的关于经营或其他方提供的任何口头或书面所有权信息。但，机密信息不包括以下信息：

- 1) 是或今后会为公众通常所知的信息；
- 2) 在泄露方泄露之前，接收方在非机密性的基础上获得的信息；
- 3) 由一个有权作此泄密的独立的第三方泄露给一方的信息。

9.2 除非由法律或司法，政府或其他监管机构规定，任何一方或其代理人或分包方除为合同的目的以外，不得使用机密信息。除在此列明的之外，也不能在没有获得他方书面允许之前泄露他人的机密信息给任何个人或实体。

10. 期限和终止

10.1 除另有协议，合同应在 **报价建议书** 列明的期限（“初次期限”）内连续（服从于通用条款列出的终止权）。当初次期限期满时，合同应自动更新，除非一方至少在初次期限届满前三个月或在初次期限后三个月的通知的任何时间书面通知另一方合同将会终止。

10.2 在颁布证书前的任何时候，如果客户是在违反其义务，并在其后接到这种违反行为的通知，如客户未能在 30 天内补救以使 NOA 满意，NOA 有权终止合同。

10.3 当一方有与债权人、破产、无力偿还、接管或停止经营有关的安排时，另一方均有权立即终止提供服务。

10.4 除另有书面协议，尽管服务完成或合同终止，第 8、9、12、13 和 14 款中确定的各方权利和义务应履行。

10.5 当客户将其活动转移到另一组织，证书的转移服从于认证机构的事先书面同意。当获得同意，新组织对于证书的使用服从于该合同。

10.6 NOA 有权出于重要原因不通知客户而终止认证合同。

11. 不可抗力

如果 NOA 由于任何出乎 NOA 控制的外部因素无法履行或完成已经制订合同的任何服务，这些因素包括，但不仅限于自然事件、战争、恐怖活动或行业行动；未能获得许可证、执照或登记等，双方经友好协商可以免除履行职责的责任或推迟履行职责。

12. 有限责任和赔偿

12.1 各方应购买适当的保险，以应对其在此合同下的债务。

12.2 对直接或间接因 NOA 无法控制的事件（包括客户未能履行此一般条款和条件项下的义务）造成的迟延或全部或部分未能执行服务，NOA 不承担责任。

12.3 NOA 在任何一个事件或一系列相关事件中对于客户主张的任何损失、损害或任何性质的费用的索赔的所有职责，不论因何产生的，应限制于总额相当于在此合同下应支付给 NOA 的费用（不包括就此产生的增值税）。

12.4 如果客户要提起任何索赔，必须在发现有关事实后 30 日内书面通知 NOA，并随同提供支持该等索赔的所有必要文件。

12.5 客户应保证，NOA 及其高级管理人员、员工、代理人或分包商不被任何第三方提起与执行、主张执行或未能执行任何服务有关的任何性质的损失、损害或费用索赔，无论该等损失、损害或费用是怎样产生的，包括所有的法律费用和相关成本，并应使其不受损害，向其作出赔偿。

13. 其他

13.1 各方承认了 NOA 作为一个独立的承包方提供服务给客户，并承认该合约并不在 NOA 与客户之间产生任何伙伴关系，代理，雇佣或受托关系。

13.2 在提供服务过程中或服务提供完毕后一年内，客户不得直接或间接劝诱、鼓励或招聘 NOA 的员工离开 NOA。

13.3 即使此一般条件的某条或数条规定在任何方面被认定违法或不可执行，其它条款的有效性、合法性和可执行性不以任何形式受到影响或削减。

14. 争端

除非另有特别同意，所发生的一切与此通用条款或合同有关或无关的争端应受中华人民共和国法律管辖，由一个或一个以上指定的仲裁员根据国际商会仲裁规则结合上述规则最终处理。仲裁应在上海，并应以中文进行。