

SGC 温室气体审定与核查 公开文件

山东国鉴认证有限公司

2024 年 3 月编制

2024 年 3 月实施

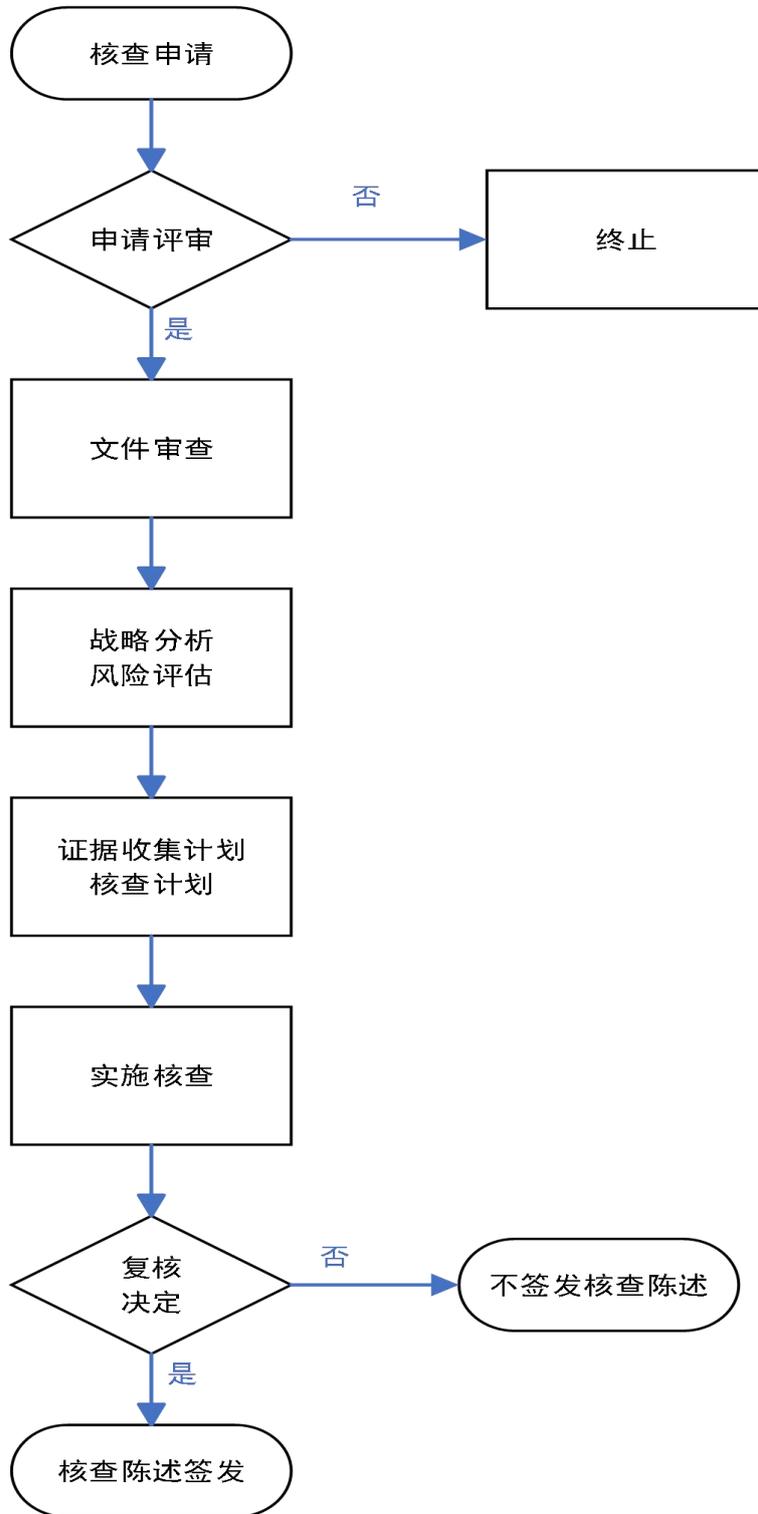
公开文件目录

- 一、SGC 审定与核查信息公开渠道说明
- 二、温室气体核查流程
- 三、公正性承诺
- 四、核查活动的清单
- 五、投诉和申诉程序
- 六、陈述引用和标志管理程序

一、SGC 审定与核查信息公开渠道说明

我机构审定与核查业务严格遵循 CV01~CV05 及相关文件要求，
核查相关信息可致电 0531-67618299 查询。

二、温室气体核查流程



三、公正性承诺

为保证 SGC 客观、公正、独立地开展审定与核查活动，公司总经理特作出以下承诺：

在审定与核查活动中，公司按照 ISO/IEC 17029:2019 和 ISO 14065:2020 公正的实施各类审定与核查活动并管理利益冲突确保客观性。公司会监视其活动和关系以识别对公正性的威胁，一旦影响公正性的风险被识别出来，消除其影响或使其影响最小化以保证公正性。公司严格遵守法律法规的规定，充分执行合同、标准、方法和规程的要求，不受商业、财务和其他方面的压力损害其公正性。

SGC 为审定与核查活动承担相应的法律责任，购买审定与核查责任保险以承担可能的审定与核查风险，并为其运作提供必要的资源和条件；

公司管理层和其他部门不对员工施加任何不正当的可能影响审定与核查活动公正性的压力和影响；

从事审定与核查活动的员工不得从事该领域的咨询。

SGC 每年进行公正性以及利益冲突的风险评估，召开公正性委员会会议，由公正性委员会提出意见并形成决议。

四、审定与核查活动的清单

我公司具有经验丰富的专业团队，可为企业提供如下审定与核查活动：

1. 组织层面碳核查，依据 ISO 14064-1、ISO14064-3 及其他相关要求；
2. 产品碳足迹，依据 ISO14067、PAS2050 及其他国际国内相关标准；

五、投诉、申诉和争议处理程序

1 目的

为确保申诉、投诉和争议处理工作的公正、有效，维护与核查工作有关各方正当权益和我公司的信誉，特制订本程序。

2 适用范围

适用于申请方或获证组织对公司的申诉的处理，也适用于任何组织或个人对公司或其获证组织的投诉和争议。

3 引用文件

见管理手册前言

4 术语和定义

4.1 申诉：申请方或获证组织对我公司做出的，与其期望的核查状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。

注：不利决定包括：拒绝接受申请、拒绝继续进行核查，要求采取纠正措施，变更核查范围，不予核查，暂停或撤销核查、阻碍获得核查的任何其他措施。

4.2 投诉：任何组织或个人向我公司表达的，有别于申诉并希望得到答复的、对我公司或其获证组织的活动不满的书面表示。

4.3 争议：申请人或获证组织与我公司在核查过程中就核查程序或核查技术问题不同意见的书面表述。

5 职责

客户服务部负责申诉、投诉和争议的接收及初步调查，运营部（技术委员会）负责申诉、投诉和争议的处理；涉及核查人员风纪的投诉由总经理指定专责人员负责处理。涉及管理层违背公正性要求/认可准则的投诉由公正性委员会负责调查处理。

6 工作程序

6.1 申诉、投诉和争议的处理原则：

6.1.1 总则

处理申诉、投诉和争议应以事实为依据，以国家相关法律法规及认可规范为准则。依赖核查的各方期望投诉、申诉、争议得到调查。公司应当使依赖核查的各方相信，在投诉、申诉经查明有效时，公司将对投诉、申诉和争议进行适当的处理，并为解决投诉、申诉和争议做出适当的努力。当投诉、申诉和争议表明出现错误、疏忽或不合理行为时，对投诉、申诉和争议做出有效回应是保护获证组织和其他核查使用方的重要手段。对投诉、申诉和争议

进行适当处理将维护对核查活动的信任。

6.1.2 参与受理和评价投诉、申诉和争议并对之做出决定的过程的人员，对于该过程涉及申诉人/投诉人和投诉、申诉和争议事项的方面应满足保密要求。参与申诉、投诉、争议处理工作的所有工作人员，均应保持客观公正。与申诉、投诉、争议有直接利害关系的工作人员，均应回避相关处理工作。公司应通过网站、宣传材料等形式公开申诉、投诉、争议处理有关程序，以说明受理和评价申诉、投诉、争议，并对之做出决定的过程。公司应对投诉、申诉和争议处理过程各个层次的所有决定负责。公司应确保参与投诉、申诉和争议处理过程的人员没有实施投诉、申诉和争议涉及的审核，也没有做出投诉、申诉和争议涉及的核查决定。投诉、申诉和争议的提出、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的任何歧视行为。

6.2 申诉

6.2.1 申诉的提出

申诉受理的范围：

- a) 拒绝接受申请；
- b) 拒绝继续进行审核；
- c) 要求采取纠正措施；
- d) 变更核查范围；
- e) 不予核查，暂停或撤销核查；
- f) 阻碍获得核查的任何其他措施。

申诉人应向我公司提出申诉，有效的申诉应同时符合以下条件：

- a) 申诉应以书面形式提出
- b) 应由申诉人签字和盖章
- c) 申诉人应是申诉事宜的直接相关方
- d) 申诉的提出与收到相关决定或处理措施的时间间隔不超过 10 个工作日
- e) 缴纳申诉保证金 2000 元

6.2.2 申诉的受理

客户服务部接受申诉人的申诉后，填写《投诉和申诉处理表》，并进行初步审查后提交技术委员会。技委会对申诉材料的有效性审查，并将申诉的受理情况通知申请人。机构自收到申诉之日起，应在一个月内进行处理，并将处理结果书面通知申请人。

6.2.3 申诉的调查与处理

6.2.3.1 技术委员会主任根据申诉内容，必要时向公正性委员会主任汇报，并在一周内组织与申诉对象无利害关系的人员组成工作组，负责调查。

6.2.3.2 必要时召集听证会议，听取双方陈述，现场调查，调取书面证据和向专家咨询等作出客观的判断。

6.2.3.3 需要召开听证会时，技术委员会主任负责召集听证会议，会议前，至少提前 10 个工作日将会议的时间和地点通知申诉人和申诉处理工作组。

6.2.3.4 申诉处理工作组和申诉人均有权在不迟于听证会议召开前 5 个工作日提出有关的证人姓名和地址。

6.2.3.5 在调查完成后，工作组应参考以前类似申诉的结果，客观公正地提交书面报告，并提出拟定采取何种措施以回应申诉的建议。

6.2.4 申诉的裁定

技术委员会主任召开会议讨论裁定意见、裁定结论对各方均有约束力。如果技委会不能就申诉裁定形成决议，可将意见提交公司公正性委员会，可通过会议或函审的方式作出最终决定。若裁定不能形成多数意见时，裁定应当按照技术委员会主任意见执行。对申诉的决定应由与申诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，并应告知申诉人。

6.2.5 申诉裁定的执行

6.2.5.1 运营部根据技委会提出的裁定意见负责组织实施，跟踪和记录，包括为解决申诉而采取的措施，向申诉人提供申诉处理的进展报告和结果。

6.2.5.2 公司应在申诉处理过程结束时正式书面通知申诉人。

6.2.5.3 对于有效的申诉，有关责任部门应按《纠正措施和预防措施控制程序》采取必要的适当的纠正和纠正措施，以防止再发生。

6.2.5.4 申诉应在受理后 60 日内处理完毕，并将处理结果书面通知申请人，需延期时经技术委员会主任批准。

6.2.5.5 如申诉人对处理结果不满，可在接到申诉结果 10 个工作日内向公正性委员会或认可方,CNCA 再次提出申诉。

6.2.6 费用

申诉处理的合理支出费用由双方按照在申诉过程事项中所承担的责任承担。

6.3 投诉

6.3.1 投诉的提出

客户服务部在收到投诉时，应确认投诉是否与本公司负责的核查活动有关，并在经确认有关时予以处理。如果投诉与获证客户有关，在调查投诉时应考虑证书的有效性。

投诉应以书面形式就投诉所涉及事件向本公司提出，并提供详细资料。通常情况下本公司对匿名投诉不予受理。投诉的范围包括：

- a) 认为本公司或核查人员在核查活动中违反国家法律、法规和规章及本公司核查规则和《公正性和保密性承诺》；
- b) 对核查人员的职业道德不满，公司的服务质量不满；
- c) 认为核查人员泄露了客户有关机密或由此对客户造成了损害；
- d) 对获准核查的组织的不满，存在严重问题；
- e) 对核查数据、核查陈述内容的真实性存在疑问；
- g) 其他未尽情况。

客户服务部接受投诉人的投诉后，填写《投诉和申诉处理表》，并进行初步审查后提交技术委员会。在可能时，运营部应向投诉人确认收到了投诉。对于针对获证组织的投诉，运营部应在适当的时间将投诉告知该获证组织。

6.3.2 投诉的处理

6.3.2.1 对申请方或获证组织投诉处理

运营部接到有关申请方或获证组织核查陈述不符合标准的书面投诉时，应在一个月内对此进行处理，本公司可根据投诉信息的内容和性质，要求申请者或获证组织做出说明。并可采取下列形式之一：

- a) 属严重投诉时，立即暂停证书使用，进行现场调查核实，充分了解投诉及事项的全部信息获取必要证据。
- b) 属一般投诉时，根据投诉内容决定是否进行复审。
- c) 申请核查或获得核查组织有权在接到投诉处理决定或核查决定后的 10 个工作日内提出申诉。
- d) 严重及一般投诉的界定应考虑其内容、性质是否对核查结果造成严重影响或造成其他严重后果。

以下投诉为严重投诉：核查数据、信息的真实性和充分性；核查过程规范性等。

6.3.2.2 其他投诉的处理

- a. 当公司接到其它方面的投诉：如关于核查员或其他工作人员的书面投诉时，由运营部在 30 天内组织进行调查，在调查时注意采取回避制度。
- b. 当投诉涉及人员风纪问题，运营部应将有关情况转给技术委员会，由技术委员会组织进行调查。
- c. 涉及管理层违背公正性要求、认可准则的投诉由公正性委员会负责调查处理。

6.3.3 处理决定及反馈：

- a) 投诉处理原则上应在 2 个月内完成。

b) 运营部在调查结束后，应及时对投诉内容做出书面的调查报告，对投诉的决定应由与投诉事项无关的人员做出，或经其审查和批准，处理决定记入《投诉和申诉处理表》，并应告知投诉人。

c) 运营部应跟踪和记录投诉，包括为回应投诉而采取的措施，处理结果记入《投诉和申诉处理表》；必要时报认可委方和其它相关机构。

e) 投诉人对投诉决定不服的，有权在接到投诉处理决定后的 10 个工作日内提出申诉。

f) 投诉处理需延期时，应由技委会主任批准。

g) 若有关方面不满意有关处理决定或认为机构行为违反了相关法规严重侵害了自身合法权益的，可以直接向核查监管部门投诉。

h) 在可能时，公司应在投诉处理过程结束时正式通知投诉人。

i) 公司应与客户及投诉人共同决定是否应将投诉事项公开，并在决定公开时，共同确定公开的程度。

6.4. 争议

6.4.1 争议的提出

6.4.1.1 在核查审核过程中提出的争议，一般由审查组长与受审查方依据核查要求协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，审查组长可做出审查组的相关结论，但应将争议的情况在 10 个工作日内报告运营部。受审查方也可以在 10 个工作日内将争议的事项向本公司提出。

6.4.1.2 在其他场合发生的争议，相关方应在争议所涉及事件发生后 10 个工作日内以书面文件形式向本公司运营部提出。

6.4.2 争议的处理

运营部负责指定有关部门或人员研究提交的争议，并在收到争议后的 30 个工作日内将争议的处理结果通知争议提出人。争议提出人对处理结果不满意的，可以通过申诉、投诉程序向公司技术委员会提出申诉或投诉。

6.4 记录的保存

有关记录的收集、保存工作由运营部负责保存受理、调查、评价、决定、处理等全过程的记录。

7 相关表格/记录

《投诉和申诉处理记录表》

六、陈述引用和标志管理程序

1 目的

为规范委托方和/或责任方和/或其它任何相关方对山东国鉴认证有限公司(以下简称“本机构”)审定/核查陈述(以下简称“陈述”)的引用和对审定/核查标志(以下简称“标志”)的使用,特制订本程序文件。

2 范围

本程序适用于本机构 审定/核查活动的所有委托方和/或责任方和/或其它任何相关方。

3 参考文件

见管理手册前言所述法规及规范性文件。

4 职责

技术部负责本机构审定/核查陈述和标志的引用管理。

5 程序

5.1 陈述的引用

5.1.1 引用的告知

委托方和/或责任方和/或其它任何相关方(以下简称“引用方”) 在引用本机构的陈述前,有义务告知本机构本次引用的内容、目的、方式、载体等信息。

5.1.2 引用的方式

引用方可以采用以下方式之一引用本机构的陈述:

- 1) 短引用。即仅引用陈述的决定。根据不同的审定/核查领域,短引用的表述可能是“经核查且提供合理保证”、“经核查且提供有限保证”、“经审定”等;
- 2) 长引用。较短引用提供更多信息和更完整的表述。长引用至少应包括陈述签发的时间、决定和本机构的名称。根据不同的审定/核查领域,长引用的表述可能是“山东国鉴认证有限公司于 XXXX 年 XX 月 XX 日出具陈述,确认的 XXXX 宣称是经过核查的,并提供合理保证”、“山东国鉴认证有限公司于 XXXX 年 XX 月 XX 日出具陈述,确认 XXXX 宣称是经过核查的,并提供有限保证”、“山东国鉴认证有限公司于 XXXX 年 XX 月 XX 日出具陈述,确认经过审定,没有发现任何证据表明 XXXX 宣称中列举的假设、方法、限制 条件导致了不合理地计划或预测”;

- 3) 完整引用。即完整地引用本机构的陈述。

5.1.3 引用的规定

如果引用方决定引用本机构的审定/核查陈述，需遵守以下规定：

1) 引用方应准确公允地引用本机构的审定/核查陈述，不得在引用时对本机构的审定/核查陈述进行歪曲、修改、偏离、断章取义、或有意引导潜在读者错误理解审定/核查陈述，无论本次引用是公开还是非公开的用途；

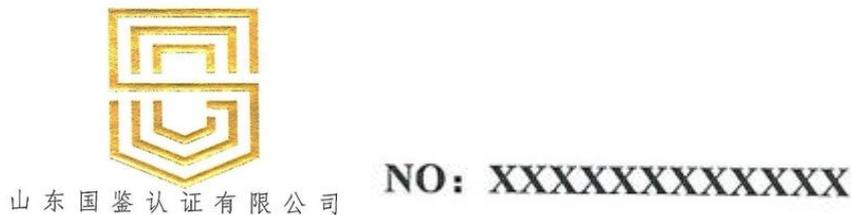
2) 本机构的审定/核查陈述仅对被审定/核查的宣称(包括宣称的范围、时间等全部信息)负责，引用方不得将审定/核查陈述引用于除被审定/核查的宣称外其它任何宣称，或该宣称内任何未经审定/核查的内容；

3) 本机构的审定/核查陈述仅对被审定/核查的宣称(包括宣称的范围、时间等全部信息)负责，引用方如果在审定/核查陈述后擅自修改了宣称的内容，则本次 审定/核查陈述不得被引用；

4) 如果引用方使用短引用，必须在同一引用载体上提供相应的长引用(例如在同一页面的不同位置或脚注、同一网页或直接链接至另一网页、同一文件内不同页面等)，并明确说明该短引用是引用自该长引用。

5.2 标志使用

本机构的审定与核查标志



其中 XXXXXXXXXXXXX 为唯一的陈述标识(通常为陈述或报告编号，编号规则为：SGC-GHG-20***** (报告发布日期：年月日,共计 6 位数) +** (序列号：两位数 01、02...) 遵照对应的方案)。

5.2.1 本机构标志的使用

基于引用方的意愿，本机构的标志可以与其对应的陈述引用同时被使用(通常情况下标志可以置于引用之前或之后临近的位置)。

标志的使用规定与引用的规定一致。引用方不得将标志用于未经审定/核查的宣称，或宣称中未经审定/核查的内容。

引用方可以仅引用而不是使用标志。

如果是在某机制下开展的审定/核查(例如在《巴黎协定》 A6.4、中国温室气体自愿减

排机制 CCER 等), 本机构标志的使用应符合该机制的要求。

5.2.2 外部标志的使用

本机构开展的某项审定/核查活动的资质或能力, 如果是经外部管理机构认可的, 本机构的审定/核查陈述可能会附有外部管理机构的标志。此种情况下, 引用方在遵守 本程序文件第 5.1.3 节和 5.2.1 节规定的前提下, 可以在使用本机构标志的同时使用外部标志。外部标志必须与本机构标志同时使用, 不得单独使用。

注: 例如, 本机构获得中国合格评定国家认可委员会(CNAS)的温室气体审定与核查机构能力认可后, 在出具被认可范围内的审定/核查报告/陈述/证书时, 会在本机构标志同一页面上, 使用 CNAS 认可标志, 同时声明: “本机构经中国合格评定国家认可委员会认可 (Accredited by China National Accreditation Service for Conformity Assessment), 认可注册号为 XXXXXX。CNAS 认可标识仅表明 CNAS 对机构能力的承认。”

本机构在开展外部管理机构认可范围内的审定或核查时, 如果委托方和/或责任方希望审定/核查陈述不带有外部标志, 需在陈述签发前以书面形式告知本机构审定/核查陈述不希望带有外部标志的理由, 本机构如判断理由合理, 将采纳委托方和/或责任方的要求, 但会记录理由。本机构有权不采纳委托方和/或责任方不希望带有外部标志的要求。

如果是在某机制下开展的审定/核查(例如在《巴黎协定》A6.4、中国温室气体自愿减排机制 CCER 等), 外部标志的使用应符合该机制的要求。

6 违规处理

如发现引用方的引用和/或标志使用不符合本程序文件时, 本机构将根据其情节的轻重和引起不良影响后果, 做出处理, 包括: 口头或书面警告、要求采取纠正或采取纠正措施、撤销陈述、公告违规行为、及必要的法律措施。