

公开文件

认 证/核 查 须 知



三星九千认证
Beijing Sanxing 9000 Certification Body Co.,Ltd.

北京三星九千认证中心有限公司简介

北京三星九千认证中心有限公司（简称“三星九千”或“BSC”），注册成立于1996年7月，由中国石油化工集团有限公司、中国石油天然气集团有限公司、中国石油和化学工业联合会联合出资组建，是中国国家认证认可监督管理委员会首批批准（批准号：CNCA-R-2002-031）成立、中国合格评定国家认可委员会认可（在册号：CNAS C031-M）的集认证、技术服务、培训、标准科研于一体的专业化、高技术服务机构。

作为中国国家认证认可监督管理委员会批准的管理体系认证机构、服务认证机构、产品认证机构，三星九千可为各类组织提供：质量管理体系认证（含工程施工企业质量管理体系认证、武器装备质量管理体系认证）、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、信息安全管理体系认证、能源管理体系认证、测量管理体系认证、合规管理体系认证、社会责任管理体系认证、培训管理体系认证、供应链安全管理体系认证、HSE 管理体系认证等管理体系认证服务；提供建筑工程和建筑服务认证、批发和零售业服务认证、不动产服务认证、科学研究服务认证、支持性服务认证、在收费或合同技术上的生产服务认证、污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务认证等服务认证服务；提供矿和矿物；电力、可燃气和水化工类产品认证服务。

三星九千下设管理研究中心，专精于企业管理技术研究，可为各类组织提供管理体系整合提升、安全生产、风险合规、制度流程优化、

二方评审、HSE 履职能力评估等管理技术提升服务以及个性化、定制化的管理服务解决方案，助力各类组织实现管理提升；同时，可为各类组织提供 ESG 报告编制/评价、碳中和评价、零碳园区规划、零碳工厂分级评价、产品碳足迹核查、温室气体盘查、温室气体核查等绿色低碳解决方案，助力各类组织达到环保和可持续发展目标。

三星九千具备完善的线上网络培训平台、专业的录课教室、现代化的培训场所和设施以及一批教学、审核、技术服务实践经验丰富的培训讲师队伍和课程开发团队，可为各类组织提供专业的内审员、碳排放管理员、温室气体管理师等职业能力培训，管理体系相关认证标准、管理工具方法培训课程，以及定制化的课程开发、培训、录制、考试、学术研讨交流活动等相关服务。

依靠深厚的石油、化工行业背景，三星九千牵头起草、制定了多项石油石化行业国家标准、行业标准；同时作为国家“打造质量管理体系认证升级版试点工作”牵头单位、国家“小微企业质量管理提升行动”化工行业牵头单位、国家高新技术企业、北京市专精特新中小企业及中国认证认可协会常务理事单位，以标准技术创新和研发助力行业发展进步。

目前，三星九千已形成了扎根北京、覆盖江苏、湖北、华东、华南、大庆、天津、上海等多地的市场服务网络，以及 700 余名覆盖认可领域的专业技术团队；与中石油、中石化、中海油、中国中化等大型集团及地方性能源企业建立了长期良好的合作关系，累计为相关企业产业链上下游单位颁发认证证书 2 万余张，助力上千家企业实现管

理提升，已发展成为我国认证行业和技术服务行业中领先的专业化品牌机构。

公司认证/核查业务范围、认证/核查证书样式、认证/核查流程、收费标准、核查对客户要求、核查陈述状态、分公司、办事处设置见公司网站。

公司企业文化

公司使命：传播真知、传递信任，服务发展、助益社会

公司愿景：创管理服务行业知名品牌

核心价值观：诚实、守信、敬业、进取

工作作风：堂堂正正做人 扎扎实实做事

经营理念：客户驱动 合作共赢 质量优先 竭诚服务

服务理念：以专业传递信任，用服务提升价值

发展理念：不止于专业认证 更志于管理提升

联系方式：

地 址：北京市西城区德胜门外大街乙 10 号泰富大厦 6 层

邮 编：100120

网 址：www.sanxing9000.com

E-mail: sanxing9000@sanxing9000.com

电 话：总 机（010）64429578

外联部直拨（010）64414658 分机：629

运行中心直拨（010）64419376 分机：609

企管综合部直拨（010）64429578 分机：650

技术部直拨（010）64436670 分机：610

人力资源部直拨（010）64412117 分机：656

认证质量控制部（010）64429578 分机：636

认证/核查工作程序

一、认证/核查申请

1. 申请认证/核查的基本条件：

- (1) 认证委托人已取得合法主体资格，并处于有效期内；
- (2) 已取得与申请认证范围相关的法律法规规定的行政许可，并处于有效期内，取证已满足 3 个月；
- (3) 已按认证标准建立管理体系，且运行满规定时限（质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、信息安全管理体系、测量管理体系等通用管理体系不少于 3 个月；能源管理体系不少于 6 个月）；
- (4) 因获证组织自身原因被原发证机构暂停、撤销或注销认证证书未满一年的，不予受理（适用时）；
- (5) 原认证证书发证机构被国家认监委撤销认证资质未满三个月的，不予受理（适用时）；
- (6) 当前未被行政监管部门责令停产停业整顿；
- (7) 当前未列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单及经营异常名录；
- (8) 其他应具备的条件。

2. 工程建设施工企业申请质量管理体系认证的条件：

已按 GB/T 19001 / ISO 9001 《质量管理体系 要求》和 GB/T 50430 《工程建设施工企业质量管理规范》的要求建立质量管理体系并运行 3 个月。

3. 能源管理体系认证的条件：

- 按照 GB/T 23331 《能源管理体系 要求及使用指南》建立了能源管理体系并运行六个月；
- 能源管理体系有效人员包括的范围以《认证申请表》中所描述的为准。

4. 温室气体核查的条件：

实施了温室气体盘查或完成组织温室气体清单（包括 GHG 类型、GHG 源、汇及库等）的建立和保持。

5. 申请组织应填写认证/核查申请表，同时提供其法律地位证明文件、行政许可文件、资质证书等证明性文件，我公司在收到申请表之日起 20 天以内，做出受理与否的答复。在认证申请受理通过后，双方签订合同书。

二、现场实施

1. 认证机构至少在审核/核查开始的一周前将审核/核查计划（包括审核员名单、审核日期和日程安排）书面通知受审核方/受核查方，经确认后，按计划实施现场审核。
2. 对于认证，初次审核分两阶段完成，其中文件审核是第一阶段的内容，第一阶段审核活动通常在客户的场所进行；
3. 对于核查，初次核查采用文件评审+现场核查的方式，但如果文件评审不能达到目的时，则可在现场核查前安排一次现场访问。
4. 在第二阶段的现场审核/核查末次会议前，审核组/核查组要与企业负责人沟通情况，在末次会议上要报告现场审核/核查发现及审核/核查

结论。

5. 对审核/核查中发现的不合格项，受审核方/受核查方应在规定的时间内采取纠正措施，并经审核组/核查组验证，验证的方式有书面验证和现场验证两种，验证合格后，审核组/核查组将审核报告/核查报告及相关资料报认证机构。

三、审批发证

1. 认证机构职责部门对审核报告/核查报告和相关资料进行审查并签署意见后，做出是否准予认证/核查注册的决定；
2. 凡通过注册的企业由认证机构颁发证书，并在认监委（仅适用于认证）和我公司的网站上予以公告。未被批准的企业将在通知中说明原因。
3. 对于核查的结论应标明：核查等级、实质性，责任方对 GHG 陈述负责的声明，BSC 对核查意见负责的声明，说明支持宣称的数据和信息是基于历史事实。
4. 获证组织认证证书、核查证书查询途径：

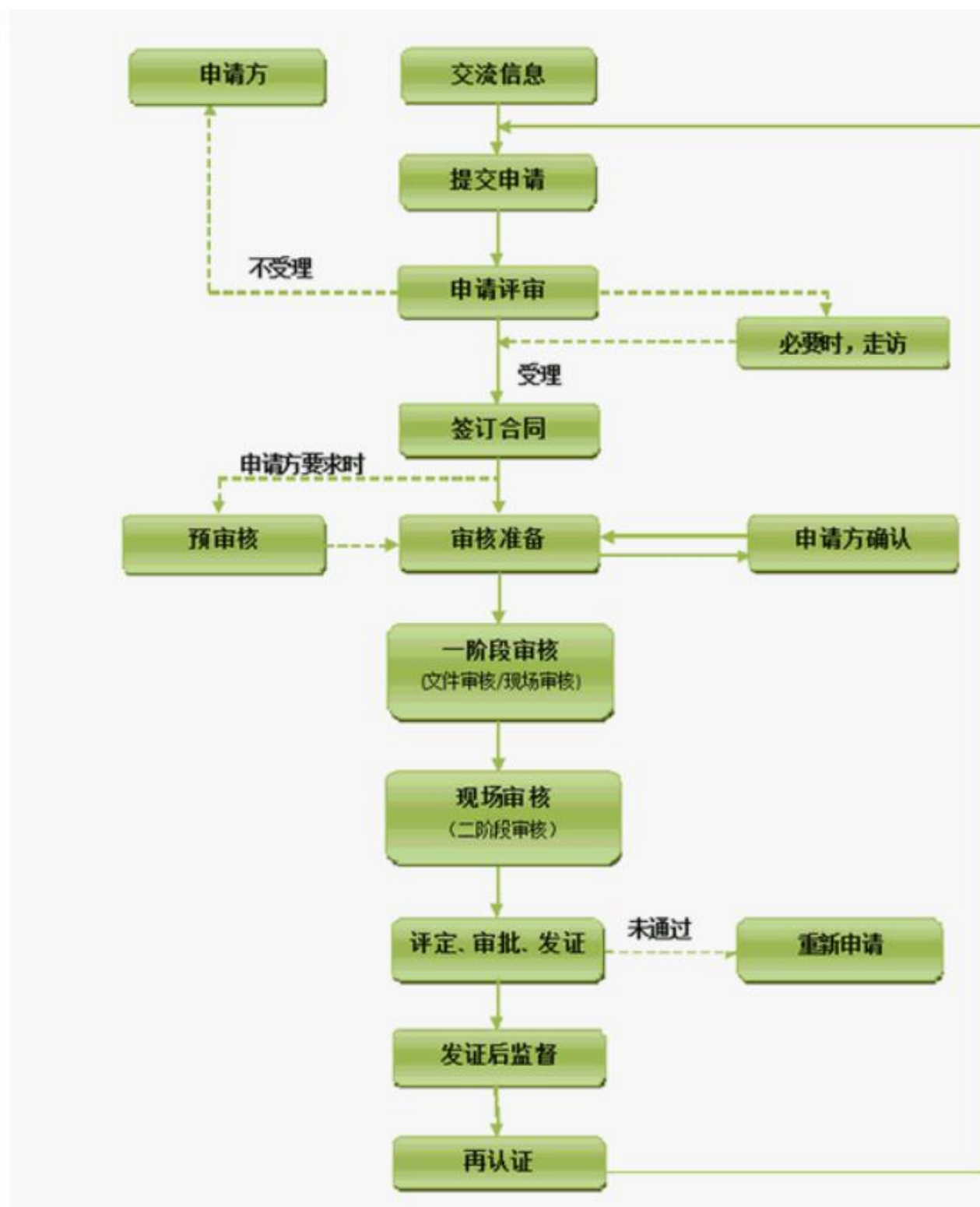
BSC 官方网站：

<http://oa.sanxing9000.com/info/QueryCertification.aspx>；

认监委官方网站：www.cnca.gov.cn（仅适用于认证证书）。

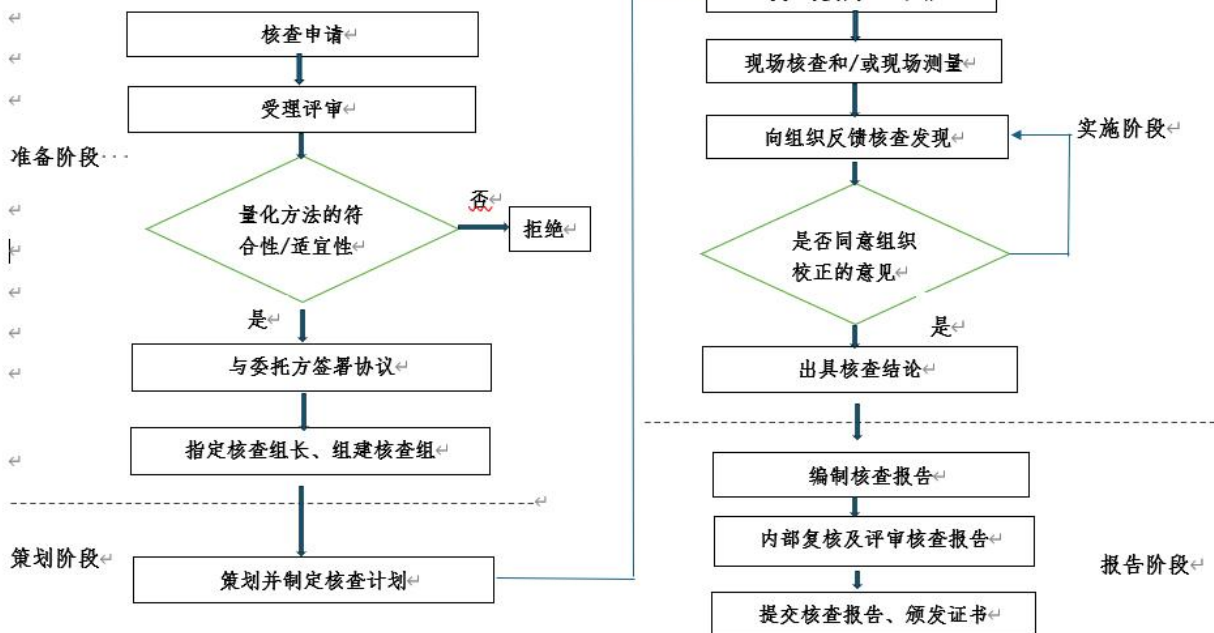
四、认证/核查流程

1. 认证的基本流程



2. 核查的基本流程

核查流程包括准备、策划、实施及报告四个阶段，如下图所示



认证的授予、拒绝、保持、暂停、恢复、撤销、注销、扩大、 缩小及变更

一、认证的授予、拒绝

1. 本公司按照相关程序的规定，对认证项目作出是否批准认证/再认证注册的认证决定结论，签发认证证书；

2. 拒绝认证分为以下两种情形：

(1) 合同评审阶段拒绝： 申请组织不符合相应认证规则规定的受理条件，本公司不予受理，并在《受理结果告知书》中明确告知不予受理的原因。

(2) 认证决定阶段拒绝： 认证决定不满足批准条件的，本公司不予批准认证/再认证注册，并在《认证决定通知书》中明确告知不予批准的原因。

二、认证的保持

1. 管理体系认证证书有效期最长三年，在有效期内认证机构要对获证组织每年定期实施监督。

2. 初次认证/再认证后首次监审时间距初次认证的认证证书签发日期不得超过 12 个月，此后监督审核的时间间隔一般不超过 12 个月；

3. 认证机构对获证组织定期实施监督并做出认证决定，合格后发放《认证决定通知书》，获证组织可扫描证书二维码获取证书最新状态。

4. 获证组织在认证证书有效期内，发生以下影响管理体系持续满足认证要求的变更时，应及时书面告知本公司：

- (1) 法律地位、经营状况、组织状态或所有权；
- (2) 组织和管理层（如最高管理者、管理者代表）；
- (3) 生产经营或服务的工作场所；
- (4) 获证管理体系覆盖的服务范围；
- (5) 管理体系和过程的重大变更；
- (6) 证书有效期内被行政监管部门责令停产停业整顿，发生重大质量事故、突发环境事件、较大生产安全事故、重大及以上级别的网络安全事件，发生与认证领域相关的重大舆情，以及导致监管机构介入的严重事件或违法或处罚的情况；
- (7) 客户及相关方有重大投诉；
- (8) 生产的产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求；
- (9) 取得的行政许可资格、强制性认证证书、型式批准证书或其他资质证书变更；
- (10) 认证范围内的产品发生产品质量国家监督抽查不合格，或发生产品质量国家监督抽查不合格但已按相关规定整改合格；
- (11) 被列入“国家企业信用信息公示系统”及“信用中国”严重违法失信名单、经营异常名单，或被应急管理部门列入安全生产严重失信主体名单；
- (12) 拟认证的 OHSMS 认证的范围内的活动，存在故意和持续的违法行为；
- (13) 出现影响管理体系运行的其他重要情况。

三、证书/核查状态的变更：暂停、恢复、撤销及注销

（一）暂停的条件

暂停期限最长不得超过 6 个月，且暂停截止日期不得超过证书有效期。出现以下情形之一的，暂停获证组织证书及标识使用资格：

1. 获证组织应确保认证周期内的每个日历年有一次监督审核或再认证审核，不能按照规定的时间间隔接受审核的：

(1) 初审后的第一次监督审核，未在证书签发之日起 12 个月内实施的；

(2) 再认证后的第一次监督审核，未在证书签发之日起 12 个月内实施的，或年度未开展审核活动的，应于当年度 12 月 31 日暂停；

(3) 第二次监督审核未在第一次监督审核结束之日起 12 个月内，或证书签发之日起 24 个月内实施的，以较早时间为限；

(4) 若不实施第二次监督审核，提前开展再认证审核的，未在第一次监督审核结束之日起 12 个月内实施的；

(5) 除上述情形的，每个日历年未开展审核活动的，均于当年 12 月 31 日暂停。

2. 持续或严重不满足认证要求的，包括管理体系文件与实际业务运作严重脱离，存在管理体系“两张皮”的；

3. 不满足认证领域适用的法律法规要求、计量技术规范要求（测量领域），且未采取有效纠正措施的；受到与认证领域相关的行政处罚（质量、环境、职业健康安全、能源、信息安全、测量等），且尚未完成整改的。

4. 发生以下与认证领域相关的事故/事件：
 - (1) 质量管理体系：发生重大质量事故的；
 - (2) 环境管理体系：发生突发环境事件的；
 - (3) 职业健康安全管理体系：发生较大生产安全事故的；
 - (4) 信息安全管理体：发生重大及以上级别网络安全事件的；
5. 拒绝配合市场监管部门的认证执法监督检查，或者提供虚假材料或信息的。
6. 持有的与认证范围有关的行政许可文件、资质证书、型式批准证书、强制性认证证书等过期失效的，重新提交的申请已被受理但尚未换证的，经联系不能及时提供有效资质的。
7. 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证证书和有关信息，包括认证证书和认证标志的使用。
8. 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。
9. 被有关行政监管部门责令停产停业整顿的。
10. 发生与认证领域相关重大舆情，对认证有效性造成严重影响的；
11. 监督审核时发现的严重不符合，其纠正措施未能在审核结束之日起 3 个月内完成验证的；
12. 现场审核后超过六个月未交纳认证费用的。
13. 认证范围内的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时，且在市场监管部门发出通报起 30 日内不接受例行审核或非例行审核

的；

14. 不接受公司安排的非例行审核的。

15. 相关方投诉或其他信息确认管理体系存在较严重问题，但未达到撤销标准的；

16. 更改管理体系未及时通知 BSC，且该更改影响认证资格的；

17. 认证范围部分内容持续/严重不满足认证要求的（暂停对应部分范围）。

18. 未在规定期限内提交不合格关闭证据，经指出未改正的；

19. 因企业名称、注册地址、办公地址、生产地址变更涉及的资质，自认证决定之日起 3 个月内未完成变更的；

20. 被列入“国家企业信用信息公示系统”及“信用中国”经营异常名单的（视对管理体系运行造成的影响情况而定）。

21. 主动请求暂停的。

22. 无正当理由拒不配合监督审核的。

23. 具有经证实的不诚信计量行为的。

24. 其他违反认证规则应暂停认证证书的情形。

（二）恢复条件

当导致暂停的原因完全消除，且经核实符合认证要求的，恢复获证组织认证资格。

（三）撤销条件

出现以下情形之一的，撤销证书及标识使用资格或缩小认证范围：

1. 法律地位证明文件（如营业执照、事业单位法人证书等）被依法注销或撤销的。
2. 被“国家企业信用信息公示系统”及“信用中国”列入“严重违法失信名单”的。
3. OHSMS 领域获证组织，被应急管理部门列入“安全生产严重失信主体”名单的；
4. 认证证书的暂停期限已满，但导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的（包含因行政许可、资质证书等过期失效导致暂停，但重新申请未获批准的情形）；
5. 认证领域发生以下事故/事件：
 - (1) 质量管理体系：经行政监管部门确认因获证组织违规而造成产品和服务等重大质量安全事故的；
 - (2) 环境管理体系：经生态环境主管部门确认因获证组织违规而造成突发环境事件的；
 - (3) 职业健康安全管理体系：发生重大安全事故的；
 - (4) 信息安全管理体系：经行政监管部门确认因获证组织违规而造成重大及以上级别网络安全事件的；
 - (5) 测量管理体系：被司法机关或行政机关认定存在违反计量相关法律法规情形的。

6. 管理体系没有实际运行，或已不具备运行条件的；
7. 认证证书有效期内，相关行政许可、资质证书等过期失效，且无法提供任何有效的资质证明或已被受理的申请证明材料；
8. 经相关方重大投诉、权威信息核实或调查，确认管理体系存在严重问题，已影响其持续满足认证要求的能力；
9. 获证组织依法破产、解散、停产停业或关闭；
10. 在证书有效期内，转换至其他认证机构并获得证书的；
11. 主动向本公司提出撤销认证证书的书面申请的；
12. 认证所依据的标准或认证规则发生变更，获证组织明确表示不愿或不能符合新的要求，且未在规定过渡期内完成转换的；
13. 不正确引用、宣传认证证书信息或使用认证标识，造成重大误导或恶劣影响，经本公司要求纠正后，超过规定期限仍未采取有效整改措施的；
14. 在合同有效期内，温室气体排放数据存在弄虚作假、系统性不准确等问题，导致监管机构介入并认定发生严重事件；
15. 温室气体排放数据出现监管机构认定的重大差异，或温室气体排放过程发生重大变更未向本公司通报，导致体系无法持续符合要求；
16. 出现其他严重影响温室气体排放管理体系有效运行的重要情况，导致本公司无法确认其持续符合性；
17. 发生本公司认证规则中规定的、其他应撤销认证证书的情形。

（四）注销条件

当获证组织主动提交注销申请，且证书无暂停或撤销情形时，方可办理注销手续，将证书状态由有效变更为注销；若不满足上述条件，应将证书状态由有效变更为撤销。注销的认证证书失效，且不可恢复。

四、扩大、缩小或变更的管理

1. 获证组织名称、注册地址、办公地址、生产地址、认证范围、体系人数等重要信息发生变更时，应及时告知我公司，届时将按照公司的文件要求，对获证组织的认证证书实施变更；

2. 审核组在现场发现的认证范围的变更，审核组按照本公司文件要求实施变更。

3. 认证范围变更后，将更换认证证书，同时收回原有证书。

4. 当认证标准发生变化时，根据本公司制定的转换方案为获证组织换发证书。

5. 针对需利用质量管理体系认证结果作为特定范围的产品或服务实施行政许可或强制性产品认证的准入条件的组织，按以下要求处理：

a) 如未能在规定的时限内取得相关行业的生产许可、产品注册或强制认证，公司将采取必要的措施，包括撤销已颁发的证书；

b) 当获证组织已按规定的时限要求取得相关行业的生产许可、产品注册或强制认证时，公司将对获证组织提交的相关证明材料进行验证，确认符合认证要求后换发证书；

c) 当有关的行政许可制度和法规发生变更时，获证组织如未能持续符合相关的行政许可和法规要求，公司将撤销已颁发的证书。

五、再认证

1. 证书有效期最长三年。如获证组织要持续证书的有效性，在认证证书有效期届满 90 日前向本公司提交再认证申请，并配合完成再认证全流程；

2. 若在证书到期前完成再认证审核、严重不符合整改验证并出具再认证决定，予以换发再认证证书，延续注册资格；证书有效期起始时间为认证证书签发日期，不应早于认证决定的日期；

3. 若在证书到期前，获证组织已完成再认证现场审核及对严重不符合的纠正和纠正措施的验证，并在证书到期后 6 个月内做出认证决定，可换发再认证证书，延续注册资格；证书有效期起始时间（证书签发日期）为认证决定时间，终止时间为原认证证书有效期截止时间顺延三年（再认证证书的终止日期不超过上一认证周期终止日期再加三年）；

4. 在原认证证书到期后 6 个月内仍未完成认证决定的，不应予以再认证，获证组织应重新申请认证。重新申请认证时，我公司将按初次认证审核开展认证活动。

六、当发生下列特定情况时，应实施非例行审核

1. 获证组织管理体系出现严重影响其活动和运作的变更(如所有权、生产地址、关键生产过程发生变动)时；

2. 发生对获证组织的投诉、媒体曝光，或经本公司确认其质量/环境/职业健康安全管理体系/能源等认证领域实施效果可能严重不符合认证准则时；

3.获证组织出现重大的质量/环境/职业健康安全事故，或主管部门抽查其产品质量不合格/活动违规，或主要污染物持续严重超标，或发生了与 OHS 有关的严重事件，如严重事故（死亡 3 人及以上，或重伤 10 人及以上，或直接经济损失 1000 万元及以上）或严重违法（涉嫌犯罪），本公司应记录调查的结果；

注：获证客户认证范围内的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时，应在市场监管部门发出通报起30日内实施例行审核或非例行审核。

4.其它情况，包括但不限于：

（1）本公司管委会或技术委员会提出要求时；

（2）出于某种目的需验证获证组织管理体系实施运行的符合性及有效性时，如：对被暂停的客户进行追踪。

核查陈述状态的管理

1. 核查陈述仅对核查期间数据结果负责，申请组织如需保持温室气体组织核查陈述，应在核查后的每年度重新申请，本公司将实施新的合同评审、组建核查组、实施文件/现场评审、编制核查报告、出具核查意见。

2. 如果在此日期之后发现，可能出现影响核查期间出具核查意见的事实或新信息，包括但不限于新颁布的法律法规、新出现的证据文件、国家监督抽查中被查出核查数据不准确等。新的事实发现可能来自 BSC 或委托方和/或责任方或任何其他第三方。

如果出现这种情况，BSC 可能采取的措施包括：

- 1) 及时与责任方、委托方沟通此事，必要时，与利益相关方沟通；
- 2) 可能会对相关方所依赖的原始意见进行调整；严重时，将作出撤销核查陈述的处置。

3. 在合同有效期内，委托方、责任方应及时将可能影响碳核查结果的事宜通知本公司，包括但不限于与下列方面有关的变更：

- 1) 法律地位、经营状况、组织状态或所有权；
- 2) 生产经营或服务的工作场所；
- 3) 核查覆盖的范围；
- 4) 温室气体排放过程的重大变更；
- 5) 合同有效期内温室气体数据不准确导致监管机构介入的严重事件的情况；
- 6) 客户及相关方有重大投诉；

- 7) 取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；
- 8) 出现影响温室气体运行的其他重要情况。

认证证书、认证标志的使用

一、获证组织可以使用的范围

1. 可在获证的认证范围内及认证证书有效时使用，但不得转借、出售或修改证书内容；

2. 可在文件、广告和有关宣传材料上影印或引用认证状态，引用时应真实、准确、无误导；

3. 认证标志在产品或产品包装上的使用

仅可用于运输产品的大包装上面，必须同时附带清楚的中文声明，不得在产品上仅标注认证标志。声明可包含的引用有：获证客户的标识（例如品牌或名称）、管理体系的类型（例如质量、环境）和适用标准、颁发证书的认证机构。如“本企业通过 XX 认证机构 XX 管理体系认证”，以免误导公众认为产品本身通过认证。其中，测量管理体系认证的获证组织，不得在销售产品或产品包装上使用认证标志。

二、获证组织不可以使用的范围

1. 不可使用在一个有形产品、消费者所见到的产品、设计文件、实验室的测试和校准报告上，或作为产品及设计文件的合格说明；

2. 不可在产品或产品包装上使用，或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用（产品包装的判别标准是其可从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏），附带信息的判别标准是其可分开获得或易于分离。型号标签或铭牌被视为产品的一部分。声明绝不应暗示产品、过程或服务以这种方式得到了认证。不得利用认证证书和相关文字、符号，误导公众认为其产品、服务通过认证。

3. 不可用于证书覆盖的认证范围以外的场所和活动。

三、如出现下列情况之一时，获证组织应办理换证手续：

1. 管理体系认证标准变更；

2. 法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更；

3. 管理体系认证范围变更；
4. 管理体系认证证书持有组织的名称、地址、场所重大变更；
5. 能源管理体系认证覆盖的能源核算边界变化；
6. 管理体系、关键过程的重大变更等。

四、证书状态变更时的处理

1. 获证组织仅可在认证证书处于有效状态的情况下使用证书、认证标志，并接受本公司的监督管理；
2. 认证范围被缩小时，获证组织应及时修改全部对外宣传材料；
3. 如认证证书处于暂停期间、被撤销或注销后，获证组织不得使用认证证书、认证标志，应及时对正在使用的相关材料进行处理（如包装、宣传材料等），原印制材料应妥善处理；
4. 认证证书被撤销、注销后，应及时将认证证书交回本公司；
5. 本公司发现获证组织未正确使用认证证书、认证标志和认可标识的，将要求获证组织立即采取有效纠正措施，并跟踪监督纠正情况。

对核查陈述的引用和标志使用

为确保核查后核查陈述引用和标志的合理使用，北京三星九千认证中心有限公司（以下简称公司）与获证组织就以下内容达成一致：

一、在公司网站上公布核查陈述信息，如核查证书注册单位的名称、地址、范围、准则、证书状态、发证日期等，保持核查陈述和标志的可追溯性。

二、获证组织可以引用核查陈述和标志要求

1. 对已核查过的温室气体信息声明，委托方可以使用“简易格式”和“详细格式”两种引用表达方式，示例见表 1。

值得注意的是，委托方使用任何“简易格式”引用时，需在靠近“简易格式”引用的地方提供“详细格式”引用的途径、方法，如网址等，方便相关方进一步查询、获取。

表 1—对经过核查的温室气体信息声明的引用示例

简易格式	详细格式
“经合理保证程度核查的”	“在其日期为 20xx-xx-xx 的意见中，北京三星九千认证中心有限公司做出了提供合理保证的结论，即我们的声明公允地表述了其中的数据和信息。”
“经有限保证程度核查的”	“在其日期为 20xx-xx-xx 的意见中，北京三星九千认证中心有限公司没有发现证据表明我们的声明未公允地表述其中的数据和信息。”

2、对于标志的使用，应将标志放在温室气体信息报告中紧靠已核查信息描述的地方。不允许用于含有未经核查的温室气体信息声明中，以下为可接受和不可接受的标志使用范例。

表 2—可接受与不可接受的标志使用示例

可接受的标志使用范例	
BSC 标志	“我们的温室气体数据和信息清单已被北京三星九千认证中心有限公司核查。”

	“在其日期为 20xx-xx-xx 的意见中，BSC 得出具有合理保证的结论，即我们声明中的数据与信息被公正地表述。”
不可接受的标志使用范例	
BSC 标志	“我们的温室气体数据与信息清单证实[责任方名称]已经达成其可持续性目标并实现了基于科学的指标，使我们走上了过渡到低碳经济的道路，这与《巴黎协定》的目标是一致的。”

三、获证组织不可以引用核查陈述和使用标志的情况

1. 引用或使用标志只能用于经核查的宣称，不得被误导为产品认证；
2. 不应以误导预期用户或有损 BSC 声誉的方式使用温室气体信息声明、意见、报告、标志、标识或标签；
3. 不应引用部分的核查陈述和标志，应以完整的形式交流其公开的任何意见或事实发现报告，以避免引起预期用户的错误理解。

四、如自核查意见之后发现存在可能影响核查意见的事实或新信息，如核查期间发生的重大数据信息事故等，本公司有权针对发现的事实做出陈述的调整、陈述撤销等相关处置。

五、如获证组织因违规行为受到相关陈述资格处理时，如撤销陈述后，应停止使用带有引用之前的核查陈述和标志；当陈述声明变更时，贵方应及时修改宣传文件；在贵方受到撤销陈述的处理时，应及时将核查证书交回 BSC。

申诉、投诉处理程序

在认证/核查工作的实施过程中，如果受审核方/受核查方对认证机构或审核人员/核查人员做出的审核结论或认证决定有异议，或认证机构及其人员出现违规违纪事件，受审核方有权向认证机构的申诉委员会或向国家相关监管部门申诉/投诉。

一、受理申诉/投诉的范围

1. 涉及认证/核查全过程；
2. 涉及暂停、撤销、注销认证资格，及核查陈述签发后发现事实的处理；
3. 涉及认证/核查的公正性、合法性；
4. 企业对本公司作出的认证决定有异议的相关事项；
5. 涉及本公司工作人员的违法、违纪行为；
6. 涉及本公司 工作人员有损于委托方或受审核方的合法权益；
7. 涉及获证供方产品质量、环境污染、职业健康安全、能源事故、核查数据失实等问题；
8. 任何组织和个人对本公司认证/核查全过程，及认证决定有异议的相关事项；
9. 匿名投诉原则上不予受理。

二、不受理范围

1. 已进入法律程序、仲裁程序或其他行政机关已受理处理的事项；
2. 申请人和获证方因民事、经济纠纷引发的相关诉求；
3. 对同一事项已作出处理决定，且无新情况、新理由再次提出的；
4. 证据不全且无法补充，不足以支撑诉求的；

5. 经过有关部门处理完毕，无新证据再次提出的；
6. 属于纪检监察机关管辖范围的事项。

三、申诉/投诉的提出

投诉可以采取书面、电话等形式提出，申诉则需以书面形式提交。无论投诉或申诉，其内容均应包括但不限于以下信息：申诉人/投诉人名称（姓名）、地址、联系电话、具体诉求、事实理由及相关证据材料（必要时）；委托代理人提出的，应提交授权委托书。

1. 申诉/投诉的受理条件

- a) 有明确的申诉/投诉对象和具体的诉求、事实及理由；
- b) 申诉人应为申诉事项的直接相关方，投诉事项应与本公司认证/核查活动相关；
- c) 提交形式符合本程序要求，材料完整、证据充分；
- d) 在规定时限内提出（申诉应在收到相关决定或处理措施后 20 个工作日内提出，投诉应在相关事项发生后 6 个月内提出）；
- e) 不属于本程序规定的不受理范围。

2. 登记与受理告知

外联部对接收的申诉/投诉案件第一时间进行全面记录，填写《申诉/投诉及重大紧急事件处理表》的基础信息栏，并向申诉人/投诉人确认收到相关信息；在接到申诉/投诉之日起 3 个工作日内完成材料审核，作出是否受理的决定并书面告知申诉人/投诉人；不予受理的，应书面说明理由，对于材料不完整的，应告知申诉人/投诉人补充材料的要求及补充时限。

3. 对投诉案件的处理

- a) 外联部在受理投诉后，应在 3 个工作日内安排与投诉方的沟通对话，全面

- 了解投诉核心内容、诉求及相关证据，必要时作出针对性说明；
- b) 若投诉方认为问题已解决并同意撤回投诉，需签署书面撤回说明，投诉案件了结并归档；若投诉方坚持继续处理，转入调查程序；
- c) 调查阶段：由外联部组建调查小组（调查人员需与投诉事项无利害关系），全面收集并核实投诉所需的各类信息、证据，必要时可进行现场调查、向专家咨询；
- d) 审核与审批：调查完成后，将调查结果详细填入《申诉/投诉及重大紧急事件处理表》，形成初步处理意见；根据事件影响程度，报市场总监或总经理审批；重大投诉事项由总经理组织与投诉事项无关的人员共同进行复核并提出处理意见；
- e) 时限要求：在收到投诉之日起30个工作日内作出处理决定；若30个工作日内无法完成处理，需提前向投诉方出具书面说明，明确延期理由及预计完成时限，且自正式受理之日起60日内，必须将处理结果书面告知投诉方；
- f) 结果告知：处理决定作出后，需在5个工作日内以书面形式（《申诉/投诉处理结果通知单》）告知投诉方，书面内容需明确处理结果及作出决定的依据；涉及获证客户的有效投诉，应在不泄露申诉人/投诉人保密信息的前提下，及时将相关处理结果告知被投诉的获证客户。

4. 对申诉案件的处理

- a) 立案：外联部在接到申诉之日起3个工作日内完成申诉材料的审核，符合受理条件的正式立案并书面告知申诉人；不符合受理条件的，需书面说明理由并告知申诉人补充材料的要求（若可补充）；
- b) 调查：立案后，由外联部组建独立调查小组（调查人员需与申诉事项无利害关系），在收到申诉之日起45个工作日内开展全面调查，收集并验证

确认申诉有效性所需的全部必要信息，记录调查过程；

c) 审核与审批：调查完成后，形成书面调查结果及处理决定（含决定理由），填入《申诉/投诉及重大紧急事件处理表》；由与申诉事项无关的人员进行审核，审核通过后报总经理审批；

d) 时限要求：在收到申诉之日起45 个工作日内作出处理决定；若45 个工作日内不能作出处理决定，必须向申诉人出具书面答复，明确延期理由及预计完成时限，且自正式受理之日起60 日内，将处理结果书面告知申诉人；

e) 结果告知：处理决定作出后，需在5 个工作日内以书面形式（《申诉/投诉处理结果通知单》）告知申诉人，书面内容需明确处理结果及作出决定的依据。

5. 纠正措施实施：

针对申诉/投诉调查确认的问题，本公司需及时采取适宜的纠正和纠正措施，相关处置情况详细记录于《申诉/投诉及重大紧急事件处理表》；若涉及体系层面的整改，需同步按《不符合及纠正、纠正措施表》的要求，完整记录纠正措施的制定、实施及结果验证情况，具体流程见《过程监控和改进管理程序》。

6. 复核与上诉：

申诉人/投诉方对本公司作出的处理决定持有异议的，可在收到处理决定之日起15个工作日内，向公司外联部提出重新处理的要求；对重新处理结果仍有异议的，可向所在地认证监督管理部门、国家认证认可监督管理委员会投诉，或向相关认可机构提出申诉，也可向人民法院提起诉讼。

7. 其他说明

a) 申诉/投诉的提交、调查和决定全过程，不得存在针对申诉人/投诉人的

任何形式的歧视或区别对待情形；

- b) 与申诉/投诉事项有直接利害关系的工作人员，应主动回避相关处理工作；
- c) 所有申诉/投诉处理人员均须签署《保密承诺书》，对申诉人/投诉人的身份信息、联系方式及申诉/投诉事项的相关信息予以严格保密，严格遵守《公司保密管理规定》。

四、争议

1. 当受审核方/受核查方与审核组/核查组发生争议时，由审核组长/核查组长进行协调处理。
2. 当审核组长/核查组长无法协调时，由本公司运行中心负责处理。
3. 当受审核方/受核查方对处理不满意，可向本公司进行申诉或投诉。

五、费用

责任方应承担处理申诉/投诉过程中自身可能所发生的一切费用。

公司申诉/投诉接受部门：外联部：010-64417877、64414658