



CNAS-R03

申诉、投诉和争议处理规则
Rules for Dealing with Appeals,
Complaints and Disputes

中国合格评定国家认可委员会

申诉、投诉和争议处理规则

1 目的与范围

1.1 为确保申诉、投诉和争议处理工作的公正、有效，维护与认可工作有关各方的正当权益和 CNAS 的信誉，本规则根据有关法律法规和国际标准，规定了申诉、投诉和争议的处理方式和程序。

1.2 本规则适用于处理来自申请认可或已获准认可的机构对CNAS的申诉以及任何组织或个人对CNAS提出的投诉和争议。本规则也适用于向CNAS 提出的针对申请认可或已获准认可的机构的投诉。

2 引用文件

下列文件中的条款通过引用而成为本文件的条款。

- 2.1 CNAS—J01 《中国合格评定国家认可委员会章程》
- 2.2 CNAS—J06 《中国合格评定国家认可委员会申诉委员会工作规则》
- 2.3 CNAS—R02 《公正性与保密规则》
- 2.4 GB/T27000-2006 《合格评定 词汇和通用原则》(ISO/IEC17000:2004,IDT)
- 2.5 GB/T27011-2005 《合格评定 认可机构通用要求》(ISO/IEC17011:2004,IDT)

3 术语和定义

本规则引用 GB/T27000-2006 和 GB/T27011-2005 中的有关术语并采用下列定义：

3.1 申诉

申请认可或获准认可的机构对 CNAS 做出的，与其期望的认可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、拒绝继续进行评审、要求采取纠正措施、变更认可范围、不予认可、暂停或撤销认可、阻碍获得认可的任何其他措施。

3.2 投诉

任何组织或个人向 CNAS 表达的，有别于申诉并希望得到答复的，对 CNAS、申请认可或获准认可机构的活动不满的书面表示。

3.3 争议

申请认可或获准认可机构与 CNAS 在认可过程中就认可程序或认可技术问题不同意见的书面表述。

4 申诉、投诉和争议处理原则

4.1 CNAS 处理申诉、投诉和争议以事实为依据，以国家相关法律法规及 CNAS 认可规范为准则。

4.2 申诉、投诉和争议处理工作人员对其所获得的任何与申诉、投诉和争议有关的非公开信息负有保密责任。

4.3 参与申诉、投诉和争议处理工作的所有工作人员，均应保持客观公正。

4.4 与申诉、投诉和争议事件有直接利害关系的工作人员，均应回避相关处理工作。

5 申诉

5.1 申诉受理的范围：

- 拒绝接受申请；
- 拒绝继续进行评审；
- 要求采取纠正措施；
- 变更认可范围；
- 不予认可，暂停或撤销认可；
- 阻碍获得认可的任何其他措施。

5.2 申诉的提出

申诉人应向 CNAS 秘书处提出申诉，有效的申诉应同时符合以下条件：

- 1) 申诉应以书面形式提出；
- 2) 应由申诉人签字和盖章；
- 3) 申诉人应是申诉事宜的直接相关方；
- 4) 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；
- 5) 缴纳申诉保证金 2000 元。

5.3 申诉的受理

CNAS 秘书处接受申诉人的申诉并进行初步审查后提交申诉委员会。申诉委员会在收到秘书处提交的申诉后应及时对申诉材料进行有效性审查,并将申诉的受理情况书面通知申诉人。

5.4 申诉的处理

5.4.1 申诉委员会主任根据申诉内容,组织与申诉对象无利害关系的成员进行研究或组成工作组负责调查,提出对申诉的处理意见。工作组应由熟悉国家相关法律法规及认可要求且与申诉人无利害关系的人员组成。工作组可以召集会议、听取双方陈述、听取有关人员的证词、现场调查、调取书面证据和向专家咨询等方式进行调查取证。

5.4.2 当申诉人提出召开听证会,申诉委员会主任负责召集听证会议。召开听证会议前,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。

5.4.3 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。

5.4.4 在调查完成后,工作组应客观公正地提交书面报告并提出处理建议。

5.5 申诉的裁定

申诉委员会主任从申诉委员会中选择 5 名与申诉事宜无利害关系的成员组成裁定小组,并指定其中一名成员为组长。裁定应当遵循多数成员的意见作出。当裁定不能形成多数意见时,裁定应当按照裁定小组组长的意见作出。

5.6 申诉裁定的执行

5.6.1 申诉裁定对各方均具有约束力。

5.6.2 秘书处根据申诉委员会做出的裁定负责组织实施并书面通知申诉人。

5.6.3 申诉应在受理后 6 个月之内处理完毕。需延期时应由申诉委员会主任批准。

5.7 费用

5.7.1 申诉处理的合理支出费用由双方按照在申诉事项中所应承担的责任负担。

5.7.2 如果是由申诉人支付申诉有关的全部或部分费用,将用保证金结清,余款退还申诉人。若保证金不足,申诉人应自裁定生效之日起 10 个工作日内将不足部分支付 CNAS 秘书处。

6 投诉

6.1 投诉的提出

投诉应以书面形式就投诉所涉及事件向 CNAS 秘书处提出,投诉人应提供所投

诉事件的详细情况、证明材料并签章。通常情况下 CNAS 对匿名投诉不予受理。

6.2 投诉的受理

秘书处接到投诉后进行分析并确定其有效性，并将投诉的受理情况书面通知投诉方。

6.3 投诉的处理

6.3.1 对于针对 CNAS 的投诉，CNAS 秘书处选择熟悉认可要求且独立于投诉事项的人员组成投诉处理工作组对投诉的情况进行调查核实，充分了解投诉涉及事项的全部信息，必要时进行现场调查获取证据。

6.3.2 对于向 CNAS 提出的、针对申请认可或获准认可的机构的投诉，CNAS 将按如下处理方式：

- 1) CNAS 可根据投诉信息的内容和性质，要求有关申请认可或获准认可的机构做出说明或处理，并向 CNAS 提交书面报告及相关证据；
- 2) 必要时，CNAS 组成投诉处理工作组对投诉的情况进行现场调查或验证；
- 3) 对于投诉事项影响到申请认可或获准认可的机构的认可资格的，由 CNAS 按授予认可相应的程序根据调查结果做出与认可资格相关的决定；
- 4) 投诉处理结果产生了与其预期认可状态有关的不利决定时，申请认可或获准认可的机构有权在接到投诉处理决定或认可决定后的 10 个工作日内提出申诉。

6.4 处理决定的反馈

CNAS 秘书处在收到投诉后的 90 个工作日内完成调查并提出处理意见，报经秘书长审查批准后，形成最终决定。CNAS 应立即将处理决定以书面形式反馈给投诉方及有关方面。

6.5 投诉处理需延期时，应由秘书长批准。

7 争议

7.1 争议的提出

7.1.1 在认可评审过程中发生的争议，一般由评审组长与受评审方依据认可要求协商解决。对经协商仍不能取得一致意见的，评审组长可代表评审组做出结论，但应将争议的情况在 10 个工作日内报告 CNAS 秘书处。受评审方也可以在 10 个工作日内将争议的事项向 CNAS 提出。

7.1.2 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 CNAS 秘书处提出。

7.2 争议的处理

CNAS 秘书处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 CNAS 提出申诉或投诉。