CNAS-R03

申诉、投诉和争议处理规则

Rules for Dealing with Appeals, Complaints and Disputes

版权声明

本文件版权归中国合格评定国家认可委员会（CNAS）所有，CNAS 对其享有完全的著作权及与著作权有关的权利。

在遵守《中华人民共和国著作权法》及其他相关法律法规的前提下，机构及人员等可免费使用本文件进行非商业性的学习和研究。

未经 CNAS 书面授权准许，禁止任何单位和个人复制、传播、发行、汇编、改编、翻译或以其他形式对本文件再创作等，侵权必究。

CNAS 网站：www.cnas.org.cn

中国合格评定国家认可委员会

2026 年 9 月 22 日 发布　　2026 年 9 月 22 日实施

前 言

本文件由中国合格评定国家认可委员会（CNAS）制定。

本文件为 CNAS 对合格评定机构的通用规则，与其他认可规则和认可准则共同形成 CNAS 对合格评定机构认可的要求。

本文件代替 CNAS-R03:2019。

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 本规则适用于处理已获准认可或申请认可的机构对 CNAS 的申诉和争议，以及任何组织或个人对 CNAS 或对已获准认可的机构提出的投诉。

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。未注明生效日期或版本号的文件，均适用于最新版本。

CNAS—J01《中国合格评定国家认可委员会章程》

CNAS—J06《中国合格评定国家认可委员会申诉专门委员会工作规则》

CNAS—R02《公正性和保密规则》

GB/T27000《合格评定 词汇和通用原则》(ISO/IEC17000,IDT)

GB/T27011《合格评定 认可机构要求》(ISO/IEC17011,IDT)

3 术语和定义

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

3.1 申诉

申请认可或已获准认可的机构就与其期望的认可状态有关的不利决定向 CNAS 提出重新考虑的书面请求。

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 或已获准认可机构的活动不满的书面表示。

3.3 争议

申请认可或已获准认可机构与 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 参与申诉、投诉和争议处理过程的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、投诉和争议处理过程和决定的人员，均应保持客观、公正，不应带有歧视性。

4.4 与申诉、投诉和争议事件有直接利害关系的人员不得参与申诉、投诉和争议的调查和决定。

4.5 CNAS 对申诉、投诉和争议处理过程中所作的各类决定负责。

5 申诉

5.1 申诉受理的范围

1）拒绝受理认可申请；

2）变更认可范围；

3）不予认可；

4）暂停认可；

5）撤销认可。

5.2 申诉的提出

申诉人应依法依规审慎行使申诉权利，有效的申诉应同时符合以下条件：

1）申诉人正式递交书面《申诉表》，申诉理由对照 CNAS 作出决定的依据列明，配套提交真实、客观、有效的证明及说明材料，整套申诉材料加盖公章；

2）申诉事项应在 5.1 条款规定的受理范围内；

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的时间间隔不超过 10 个工作日。

注：《申诉表》可从 CNAS 官方网站“申诉投诉”栏目下载。

5.3 申诉的受理

CNAS 秘书处负责接收申诉人的申诉请求，并按照 5.2 条款的规定进行初步审查，符合要求后提交申诉专门委员会。申诉专门委员会在收到秘书处提交的申诉后及时组织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 申诉专门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。

5.4.2 申诉处理可以采取会议审议、书面材料审议、听证会审议、或专家咨询等方式进行。

5.4.3 通常情况下，申诉处理采取会议审议的方式进行。如果申诉事项比较复杂，提供的书面材料无法作出公正裁决的情况下，组织召开听证会来听取相关方的陈述，以便作出裁定意见。当出席会议的申诉专门委员会委员人数达到或超过 5 人时，方可召

开会议。如果自申诉受理后 45 个工作日内无法达到召开会议最低人数的，可采用函审的方式进行。

5.4.4 申诉专门委员会主任负责召集听证会议。召开听证会议前，需提前 5 个工作日将会议的时间和地点通知申诉事项涉及的相关方和参加申诉处理的人员；不足 5 个工作日，申诉方同意召开听证会议的除外。

5.4.5 参与申诉处理的人员应客观、公正地进行调查并提出处理意见，不应带有歧视性。

5.4.6 申诉应在受理之日起 60 个工作日内处理完毕；情况复杂的，经申诉专门委员会主任批准，可以适当延长处理期限，但延长期限不得超过 6 个月，且应将延期理由书面告知申诉人。

5.5 申诉的裁定

5.5.1 如果通过会议审议（含听证会）处理申诉，则根据与会人员讨论结果作出申诉裁定意见。如果通过函审处理申诉，裁定意见需要超过函审人数 2/3 同意方能生效。

5.5.2 申诉处理决定不应对申诉人造成歧视。

5.6 申诉裁定的执行

5.6.1 申诉裁定意见对申诉事项涉及的各方均具有约束力。

5.6.2 CNAS 秘书处负责将申诉专门委员会作出的裁定结果书面通知申诉人。

5.6.3 涉及暂停或撤销认可决定的申诉，如果申诉裁定结果为维持原认可决定，则暂停或撤销认可决定的生效日期为原决定的批准日期。

5.6.4 如果申诉裁定意见不支持原认可决定或其他决定，CNAS 秘书处将按裁定意见执行并采取后续行动。

5.6.5 如申诉处理过程发现不符合或改进空间，CNAS 秘书处将采取措施予以改进。

6 投诉

6.1 投诉受理范围

1）对 CNAS 及其工作人员的投诉，与认可活动有关，且投诉内容涉及违反认可规范、认可程序；

2）对已获准认可机构的合格评定活动及其人员的投诉，且投诉的内容与认可要求和认可范围相关。

注：对于涉及申请认可机构的相关信息在认可过程中予以关注处理。

6.2 投诉的提出

6.2.1 投诉人应以书面形式向 CNAS 秘书处提供下列材料，并对所提供材料内容的真实性负责：

1）填写《投诉表》并具体说明投诉内容，提供投诉人的姓名、电话号码、通讯地址等真实身份信息，以及被投诉人的名称（姓名）、地址；

2）提供与投诉内容有关的证据或具体线索，明确具体的投诉请求以及相应的事实依据；

3）委托他人代为投诉的，除上述材料外，还应当提供授权委托书原件以及受托人身份证明，授权委托书应当载明委托事项、权限和期限，由委托人签名。

注：《投诉表》可从 CNAS 官方网站“申诉投诉”栏目下载。

6.2.2 投诉人应确保投诉的内容、提供的证据和线索以及投诉人的信息均真实、有效，CNAS 秘书处为核验投诉人的真实身份信息，可以要求投诉人提供相应的身份证明材料。

6.2.3 投诉人向 CNAS 秘书处提出投诉，应当遵守法律、法规、规章和有关规定，不得滥用投诉权利、利用投诉牟取不正当利益，侵害已获准认可机构的合法权益，扰乱市场经济秩序和 CNAS 认可活动秩序。

6.3 投诉的受理

6.3.1 CNAS 秘书处接到投诉后将按 6.1 条和 6.2 条的要求对投诉进行有效性确认，并将投诉的受理情况书面通知投诉方。

6.3.2 投诉有下列情形之一的，CNAS 不予受理：

1）投诉内容超出本规则 6.1 条规定的受理范围；

2）经确认投诉人提供了虚假信息，或与事实不符；

3）投诉的内容或线索过于笼统，现有信息无法开展投诉调查的，无法联系投诉人，或经联系投诉人不愿意配合 CNAS 秘书处或无法提供进一步信息或线索的；

4）投诉事项不属于 CNAS 职责，或者 CNAS 秘书处不具有处理权限的；

5）法院、仲裁机构、行政机关等已经受理或者处理过同一相关事项的；

6）除法律另有规定外，投诉人知道或者应当知道自己的权益受到被投诉人侵害之日起超过三年的；

7）未提供本规则 6.2 条规定的材料，或不能在 5 个工作日内提交完整补充材料的；

8）冒用他人名义或者拒不配合 CNAS 秘书处核验真实身份信息的；

9）同一投诉人对同一已获准认可机构、同一类问题短期内大量投诉，或者不同投诉人恶意串通，对同一已获准认可机构、同一类问题短期内集中投诉的；

10）法律、法规、规章规定不予受理的其他情形。

6.4 投诉的处置

6.4.1 投诉的处理方式

6.4.1.1 接到投诉后，适用时，涉及已获准认可机构的投诉可首先由该机构作出处理。CNAS 可根据投诉信息，要求已获准认可机构作出说明或处理，并向 CNAS 提交书面报告及相关证据。

6.4.1.2 投诉受理后，CNAS 秘书处应对投诉的情况进行调查核实。对于投诉事项影响到已获准认可机构的认可资格的，由 CNAS 秘书处按授予认可相应的程序根据调

查结果作出与认可资格相关的决定。

6.4.2 投诉人为两人以上，基于同一类问题的投诉，经投诉人同意，CNAS 秘书处可以按共同投诉处理。共同投诉可以由投诉人书面推选两名代表人进行投诉。代表人的投诉行为对其代表的投诉人发生效力，但代表人变更、放弃投诉请求或者与被投诉人达成调解协议的，应当经被代表的投诉人同意。

6.4.3 对于同一投诉人就同一事实重复投诉的，不再另行处理；对于同一投诉人以补充新的事实为由再次投诉的，可以合并处理，并自收到最后一次投诉之日起重新计算处理期限。

6.4.4 参与投诉调查和处理过程的人员均应与投诉事项无利害关系。一旦存在冲突，应声明并予以回避。

6.4.5 投诉调查和处理应客观、公正，不应带有歧视性，且对投诉信息来源负有保密责任，未经投诉人同意，不得透露给第三方。

6.4.6 通常情况下，CNAS 秘书处将在受理投诉后的 90 个工作日内完成投诉调查。如遇特殊或复杂情况需要延长调查时间的，书面通知投诉人。

6.4.7 鼓励投诉人和被投诉方平等协商，自行和解。

6.4.8 以投诉形式进行咨询、政府信息公开申请、行政复议申请、纪检监察检举控告等活动的，不适用本规则。

6.4.9 负责审查和批准投诉处理决定的人员应与投诉事项无利害关系，否则应声明并予以回避，由 CNAS 秘书处指定其他人员负责。

6.4.10 CNAS 秘书处负责将投诉处理结果以书面形式反馈给投诉方及有关方。

6.4.11 对纠缠式恶意举报不予受理、答复，对恶意举报人依法追究其法律责任。

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处理。对经协商仍不能取得一致意见的，评审组长可代表评审组作出结论，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。