

中国认证认可协会



人员注册申诉、投诉与争议处理程序规则

编号：CCAA-P05

版本：6

编制：董德山

审核：李强

批准：赵宗勃

发布日期：2009年11月23日

修改号	修改条款	文件制定/更改 申请表编号	修改人	批准人	批准日期

人员注册申诉、投诉与争议处理程序规则

1 目的和适用范围

为加强对认证人员注册工作的监督管理, 本文件规定了 CCAA 人员注册部实施受理申诉、投诉和争议的职责和活动。

本文件适用于 CCAA 人员注册部工作范围内的申诉、投诉和争议(包括认监委及相关部门转来的需要调查核实的事件)的处理。

CCAA 人员注册部确保以非歧视性的方式独立地处理申诉和投诉。

2 职责

- 2.1 CCAA 人员注册技术与申诉委员会负责处理对 CCAA 人员注册部提出的申诉;
- 2.2 CCAA 自律监管部负责处理向 CCAA 人员注册部提出的投诉;
- 2.3 CCAA 自律监管部受委托负责申诉的调查, 并将结果报告 CCAA 人员注册技术与申诉委员会;
- 2.4 CCAA 自律监管部负责处理向 CCAA 人员注册部提出的争议。

3 定义

3.1 申诉

申请人或获得注册的人员对 CCAA 人员注册部做出的与其注册资格有关的不利决定提出重新考虑的请求, 包括:

- 注册申请人或获得注册的人员本人以书面形式对 CCAA 人员注册部对其所作的拒绝注册、资格处置等决定提出不满意度并要求复查注册过程的请求;
- 投诉人以书面形式对 CCAA 人员注册部的投诉处理决定提出不满意度并要求复查投诉处理过程的请求;

3.2 投诉:

为了使 CCAA 人员注册部及其注册的人员采取纠正措施、改进绩效, 相关机构或个人向 CCAA 人员注册部提出的(有别于申诉的)符合性评定的请求, 包括:

-
- 以书面形式对CCAA人员注册部工作人员在注册过程中违反工作程序和工作守则的行为提出的不满意度;
 - 以书面形式对CCAA人员注册部认证的人员违反注册要求和行为规范的行为提出的不满意度;
 - 以书面形式对CCAA人员注册部的争议处理决定正式提出的不满意度。

3.3 争议:包括以下三种情况:

- 对 CCAA 人员注册部已注册人员在审核过程中的活动有不同意见;
- 对 CCAA 人员注册部及工作人员人员注册过程中的活动有不同意见。

4 处理程序

4.1 申诉

4.1.1 申诉的提出

申诉方应以书面的形式向 CCAA 自律监管部提出申诉。

4.1.2 申诉的接收

自律监管部应在收到申诉的 5 个工作日内,填写《申诉、投诉与争议意见接收/反馈登记表》并做好登记,报 CCAA 人员注册技术与申诉委员会主任批示。

4.1.3 申诉的处理

4.1.3.1 指定处理人员

关于人员认证的申诉,经 CCAA 人员注册技术与申诉委员会批示后由申诉投诉岗位工作人员进行调查处理,处理人员应未参与过对申诉人的培训、评价考核和注册决定等工作。

自申诉提交 CCAA 自律监管部后,需在 3 个月内完成调查并向 CCAA 人员注册技术与申诉委员会报告,委员会对申诉做出处理决定。如有特殊情况无法按期完成调查,应向申诉方说明。

4.1.3.2 指定的调查人员应对申诉的事实进行全面的调查研究,与申诉相关方进行协调并准备调查报告。

4.1.3.3 调查报告应包括以下内容:

- 1) 申诉的详细情况;
- 2) 收集到的证据 (书面);

3) 处理结论;

4) 申诉的处理过程中各相关方达成协议的详细情况;

5) 为避免此类申诉再次发生而建议采取的纠正措施。

4.1.4 保密性

4.1.4.1 所有与申诉的调查有关的人员以及在调查中获得的所有信息应保密。

4.1.4.2 指定的调查人员需在开始调查之前签署《公正性声明及保密承诺》，调查期间的所有材料应归档。调查结束时调查员向 CCAA 自律监管部提交所有归档的材料（书面材料和电子版材料），自律监管部应保存这些资料。

4.1.5 调查的最终结果应由 CCAA 人员注册技术与申诉委员会批准。

4.1.6 结果反馈

调查结束时，申诉的最后结论确定以后，CCAA 自律监管部应把申诉结论书面通知申诉方。申诉方若对处理结果存有异议，可以向 CCAA 理事会上诉。

4.2 投诉

4.2.1 投诉的提出与接收

4.2.1.1 投诉人可以以电话、电子邮件、信函、来访等形式向 CCAA 自律监管部提出投诉，其内容包括投诉细节情况、要求、可以提交的证据等，可以自愿决定是否提供投诉人的真实联络方式及签章，以便将对投诉的处理结果反馈给投诉人。

4.2.1.2 CCAA 自律监管部在收到投诉的 5 个工作日内，填写《申诉、投诉与争议意见接收/反馈登记表》并做好登记，报秘书长批示。

4.2.2 投诉的处理

4.2.2.1 CCAA 自律监管部负责组织调查核实，应在 2 个月内形成处理意见报告，提交秘书长批准后，将结论以书面的形式通知投诉人。当相关部门认为投诉理由不充分，可将此投诉作为争议处理。

4.2.2.2 若投诉人对投诉的处理结论有异议，可在收到处理结论的 10 个工作日内向 CCAA 提出申诉，并按本程序规则的 4.1 条执行。

4.3 争议

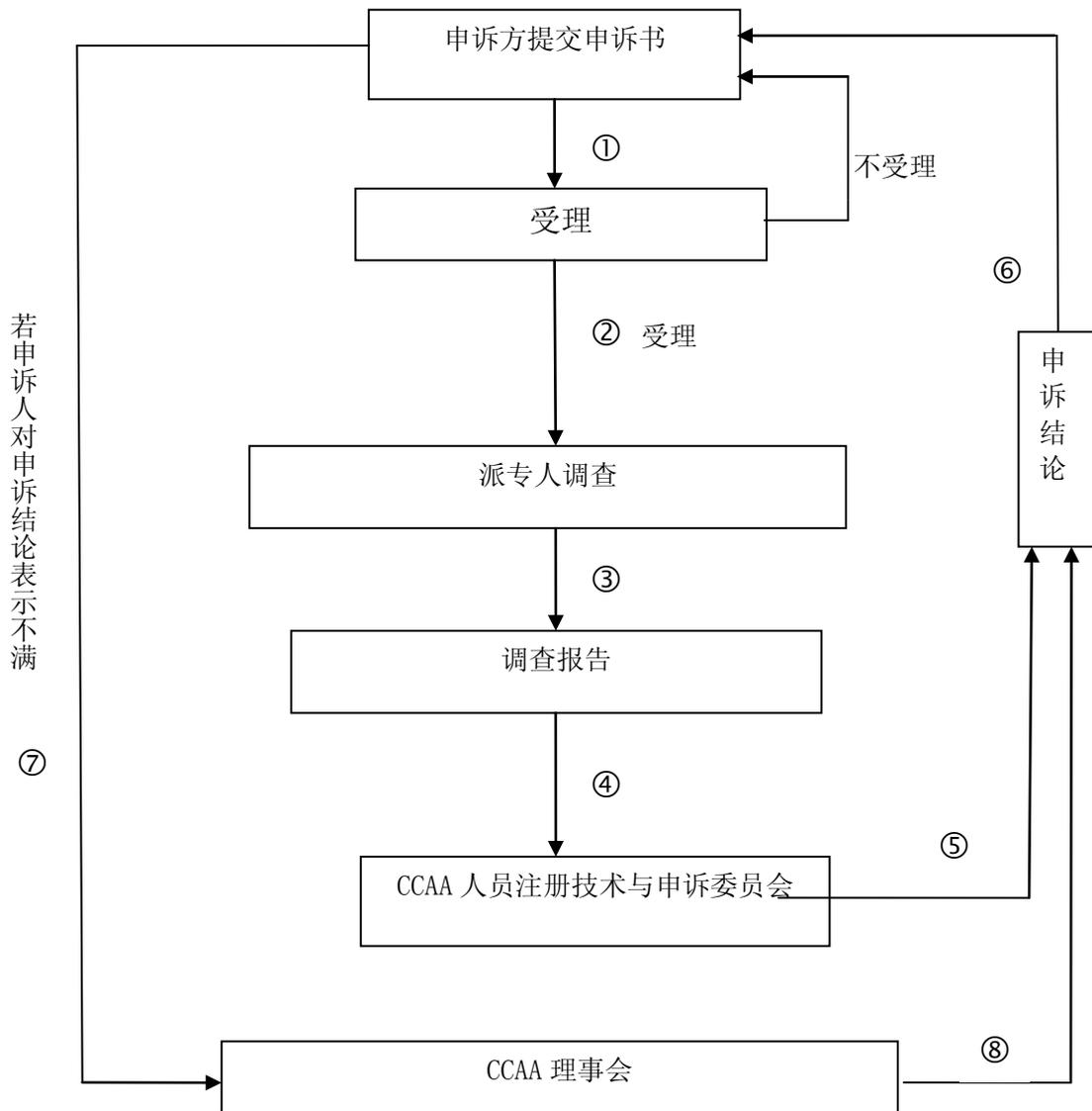
4.3.1 争议的提出

争议方在相关事项发生的 20 个工作日内，可以以口头、电话、电子邮件或书面的形式向相关业务部门提出。

4.3.2 争议的处理

相关部门在收到争议后，应指定无利益相关的工作人员进行处理。在提出解决争议的意见时，应通知争议提交者，若其对所作的答复/建议不满意，可按照投诉办法处理。

申诉处理流程图



投诉处理流程图

