

# 中国认证认可协会文件

中认协评〔2021〕30号

## 关于发布《注册认证人员申诉处理规则》的通知

各认证机构和认证人员：

为提高人员注册工作的服务质量，优化注册认证人员申诉工作流程，中国认证认可协会针对注册认证人员的申诉工作制定了《注册认证人员申诉处理规则》，并于2021年11月24日经中国认证认可协会审议通过，现予以印发，自发布之日起实施。

文件可在协会官网“人员能力评价”子网页的“注册规范”中查找下载，《申诉申请表》可在协会官网“人员能力评价”子网页的“文件下载-常用文件”中进行下载。



# 中国认证认可协会



## 注册认证人员申诉处理规则

(第1版)

文件编号: CCAA-RC-01:2021

发布日期: 2021年11月29日

实施日期: 2021年11月29日

©版权 2021-中国认证认可协会

## 注册认证人员申诉处理规则

### 1 目的和适用范围

1. 1 为确保申诉处理工作的公正、及时、有效，维护注册认证人员的正当权益和 CCAA 的信誉，根据有关法律法规和国际标准制定本规则。
1. 2 本规则适用于处理来自申请注册或者已经注册的认证人员对 CCAA 人员注册工作提出的申诉。

### 2 引用文件

下列文件中的条款通过引用成为本文件的条款。未注明生效日期或者版本号的文件，其最新的有效版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

2. 1 CCAA 认证人员注册规范类文件
2. 2 《注册认证人员资格处置规则》
2. 3 ISO/IEC 17024 《合格评定 人员认证机构通用要求》

### 3 术语和定义

#### 3. 1 申诉

申请人或注册人员针对 CCAA 做出的与其人员注册有关的决定提出复议的请求。

#### 3. 2 投诉

任何组织或个人向 CCAA 表达的，对注册人员违反注册准则或职业道德的行为提出不满的书面表示。

### 4 申诉处理工作原则

4. 1 CCAA 确保以非歧视性的方式独立地处理人员注册工作中的申诉。
4. 2 处理申诉以事实为依据，以国家相关法律法规及 CCAA 的相关规范性文件为准则。

4.3 参与申诉处理过程的人员对其所获得的任何与申诉有关的非公开信息负有保密责任。

4.4 与申诉事件有直接利害关系的人员不得参与申诉的调查和决定。

## 5 申诉

### 5.1 申诉受理的范围

- 针对CCAA做出的不予注册决定提出的申诉；
- 针对CCAA做出的资格处置决定提出的申诉。

### 5.2 申诉的提出

申诉人须为申诉事项直接相关方，填写《申诉申请表》（附件1）以书面形式实名向CCAA申诉受理部门提交，申诉人应：

- 说明具体申诉事宜及理由；
- 提供支撑申诉理由的证据材料，并对证据材料的真实性负责；
- 提供申诉人的真实联络方式。

### 5.3 申诉的受理时限

申诉人须在申诉事项发生（决定生效）后30个工作日内提出申诉申请。

### 5.4 下列申诉不予受理或者终止受理

- 法院、仲裁机构或者行政机关已经受理或者处理的；
- 申诉人无法证实自己的权益受到侵害的；
- 申诉事项不在申诉受理范围内的；
- 申诉人身份未告知，或者不是申诉事宜的直接相关方的；
- 申诉的证据材料不真实的；
- 超出申诉受理时限的。

## 5.5 申诉的受理

CCAA 自确认收到《申诉申请表》之日起 15 个工作日内，根据本规则的规定判定是否予以受理，并将申诉受理结果以《申诉受理/不受理通知单》（附件 2）形式发送至申诉人。

## 5.6 申诉的处理

- 申诉受理后，CCAA于90个工作日内完成申诉调查处理工作，并对申诉做出处理决定
- 有特殊情况无法按期完成申诉调查处理的可延长调查时间，一次延长不超过30个工作日，最多延长不超过两次，并应提前告知申诉人。

## 5.7 申诉处理决定的执行

### 5.7.1 涉及人员不予注册评价结论的申诉：

- 申诉处理决定结果为不接受申诉的，按照原注册评价结论继续执行；
- 申诉处理决定结果为接受申诉的，移交人员评价部门重新评价或者更改原注册评价结论。

### 5.7.2 涉及人员注册资格处置结论的申诉：

- 申诉处理决定结果为不接受申诉的，按照原处置结论继续执行；
- 申诉处理决定结果为接受申诉的，按照申诉处理决定的意见，移交CCAA资格处置部门按照投诉处理规则进行补充调查或者更改原资格处置结论。

## 5.8 结果反馈

申诉处理完成后，CCAA 以书面方式将申诉处理结果告知申诉人。

附件：1. 申诉申请表

2. 申诉受理通知单

3. 申诉流程图

**附件 1****申诉申请表**

申诉人姓名或名称（如为单位请加盖公章，如为个人请附身份证复印件）：

**申诉人联系方式**

地址： 邮编：

联系人： 联系电话： Email：

**申诉事宜及理由**

对人员注册相关部门所作不予注册、确认等决定提出不满意见并要求复查的请求。

具体为：

对有关人员注册工作的资格处置不满意并要求复查的请求。

具体为：

请另附书面材料就申诉的具体理由进行说明，证明材料也请一并附上。

**CCAA 联系方式**

Email: [shensu@ccaa.org.cn](mailto:shensu@ccaa.org.cn)

地址：北京市朝阳区朝外大街甲 10 号中认大厦，CCAA 认证人员能力评价中心

邮编：100020

### 备注

1. 以下情况，申诉将不予受理或者终止受理：

- 法院、仲裁机构或者行政机关已经受理或者处理的；
- 申诉人无法证实自己的权益受到侵害的；
- 申诉事项不在申诉受理范围内的；
- 申诉人身份未告知，或者不是申诉事宜的直接相关方的；
- 申诉的证据材料不真实的；
- 超出申诉受理时限的。

**注：**申诉应在人员注册相关决定生效当日起 30 个工作日内提出。

2. 申诉受理后，CCAA 于 90 个工作日内完成申诉调查处理工作，并对申诉做出处理决定；有特殊情况无法按期完成申诉调查处理的，调查可延长 30 个工作日，最多延长两次，并应提前告知申诉人。

**注：**《申诉申请表》可从 CCAA 官方网站“人员能力评价”子网站“文件下载-常用文件”中进行下载。

## 附件 2

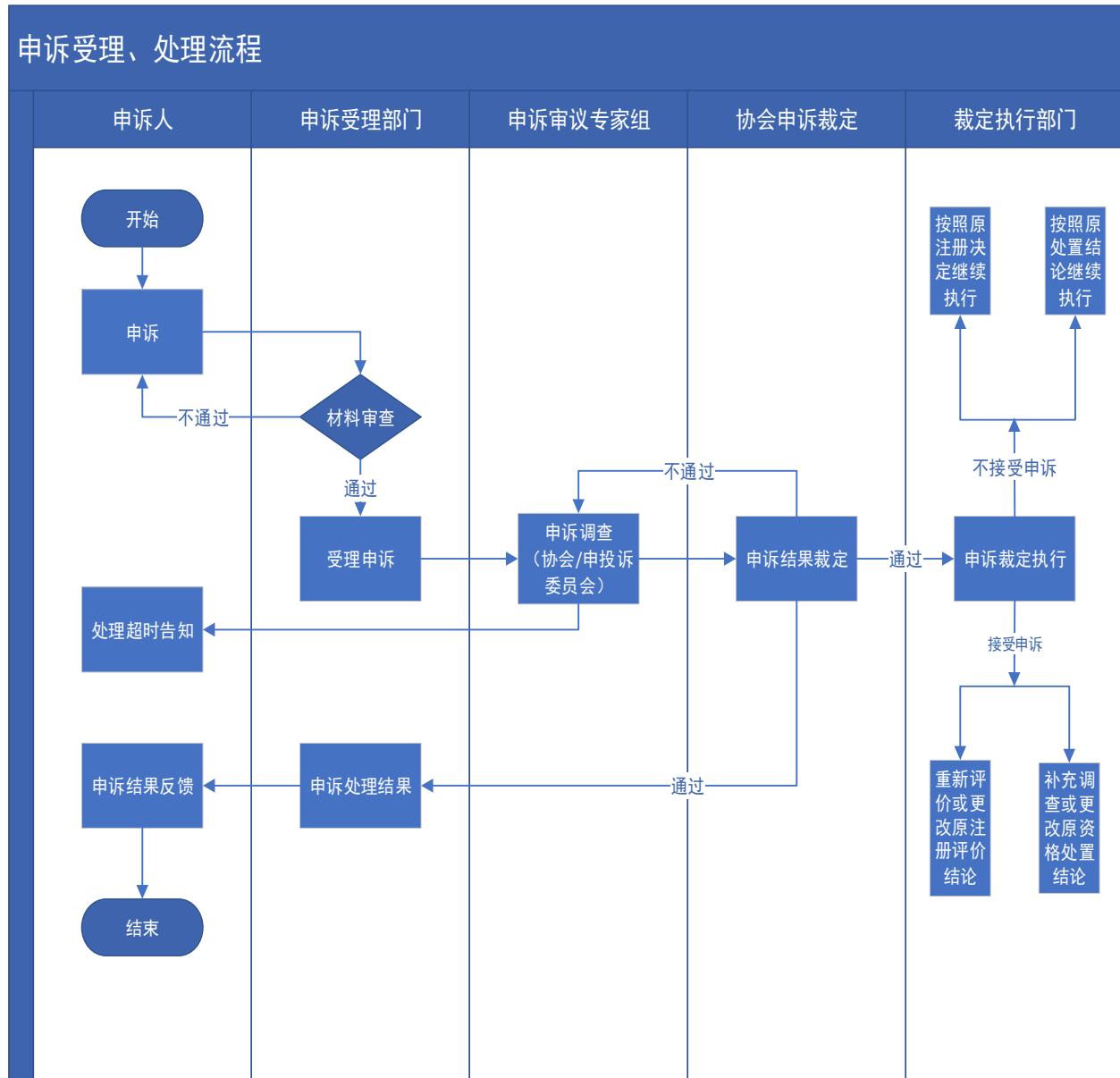
## 申诉受理/不受理通知单

申诉事项			
申诉人		所在认证机构	
联系电话		邮箱	
申诉受理 意见	<p><input type="checkbox"/>申诉已被受理。</p> <p><input type="checkbox"/>申诉未被受理。</p> <p>未被受理原因：</p> <p><input type="checkbox"/>法院、仲裁机构或者行政机关已经受理或者处理的；</p> <p><input type="checkbox"/>申诉人无法证实自己的权益受到侵害的；</p> <p><input type="checkbox"/>申诉事项不在申诉受理范围内的；</p> <p><input type="checkbox"/>申诉人身份未告知，或者不是申诉事宜的直接相关方的；</p> <p><input type="checkbox"/>申诉的证据材料不真实的；</p> <p><input type="checkbox"/>超出申诉受理时限的；</p> <p><input type="checkbox"/>其他：_____。</p>		
材料接收时间			
申诉受理时间			

申诉办理时间	
--------	--

## 附件 3

申诉流程图



---

抄送：存档。

---

中国认证认可协会

---

2021 年 11 月 29 日印发