

中国认证认可协会文件

中认协综〔2021〕33号

关于印发《注册认证人员投诉处理规则》的通知

各认证机构和认证人员：

为优化注册认证人员投诉工作流程，提升工作质量，中国认证认可协会（CCAA）针对注册认证人员的投诉工作制定了《注册认证人员投诉处理规则》，并于2021年11月24日经中国认证认可协会审议通过，现予发布，自发布之日起实施，《人员注册申诉、投诉与争议处理程序规则》同时废止。

文件及《注册认证人员投诉表》可在协会官网“自律监管”子网页的“自律规范”中查找下载。



中国认证认可协会



注册认证人员投诉处理规则 (第1版)

文件编号: CCAA-RC-06:2021

发布日期: 2021年11月30日

实施日期: 2021年11月30日

©版权2021-中国认证认可协会

注册认证人员投诉处理规则

1 目的和适用范围

本文件由中国认证认可协会（CCAA）制定，规定了CCAA与人员注册工作相关的投诉处理的原则、程序和要求，以确保投诉处理的规范性和公正性。

本文件适用于CCAA人员注册工作范围内的投诉（包括政府主管部门交办的调查核实事件）的处理。

2 引用文件

凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件；凡是不注日期的引用文件，其最新的有效版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

CCAA认证人员注册规范类文件

《注册认证人员资格处置规则》

3 投诉的定义

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 处理原则

4.1 CCAA确保以非歧视性的方式独立地处理人员注册工作相关的投诉。

4.2 处理投诉以事实为依据，以国家相关法律法规及CCAA的相关规范性文件为准则。

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

4.4 与投诉事件有直接利害关系的人员不得参与投诉的调查和决定。

5 投诉

5.1 投诉受理范围

任何人员或组织对CCAA认证人员注册工作中涉及的注册申请人、注册认证人员的注册及后继执业活动，向CCAA表达不满并期望得到回复的行为，投诉受理范围如下：

- 出具失实工作记录、报告或违反规定程序从事相关工作；
- 多家机构执业；

- 参与存在利益冲突和认证公正性的审核任务；
- 未严格遵守经确认的计划时间，迟到、早退、缩短现场审核时间或不到现场审核；
- 冒用他人名义从事相关工作或签署相关文件；
- 默许或有意配合他人冒用自身资格；
- 未实际参与相关工作而编造现场记录、报告或签署相关文件；
- 提供虚假信息（包括但不限于：本人身份、学历、工作经历、审核经历、培训经历、考试成绩及认证活动经历等），伪造他人担保签署，伪造推荐机构签署，骗取注册资格、保持注册资格、扩展专业领域；
- 参与存在利益冲突和认证公正性的审核任务；
- 其他违反CCAA认证人员注册规范类文件中人员准则的行为；

5.2 投诉的提出

为保证投诉处理的严肃性、公正性，避免捕风捉影、恶意诬告对相关人员的工
作、生活造成不良影响，投诉人原则上应以书面形式实名向CCAA提出，CCAA将对投
诉人的信息严格保密。投诉的提出应注意以下事项：

- 填写《CCAA注册认证人员投诉表》（附件1）并具体说明投诉内容；
- 提供与投诉内容有关的具体违规线索及可追溯性事实证据材料；
- 投诉人提供身份证明，相关证明性文件、证据材料上应签字或盖章，并提供
真实联络方式，以便进一步沟通，调查核实；
- 投诉人应承诺投诉的内容、提供的证据和线索以及投诉人本人的信息均真 实
、有效，不存在虚假成分。

注：《CCAA注册认证人员投诉表》可从CCAA官方网站“自律监管-自律规范”栏目中下载

5.3 投诉的受理时限

投诉人所投诉的涉及认证审核的相关事项应为投诉之日前3年内发生的事项，
超出时间不予受理。

5.4 投诉的受理

CCAA在收到《CCAA注册认证人员投诉表》之日起15个工作日内，依据5.1条和
5.2条的要求对投诉进行有效性确认，并将《投诉受理通知单》反馈给投诉方。以

下情况可导致投诉不予受理：

- 投诉内容超出受理范围；
- 经确认投诉人提供了虚假信息；
- 投诉的内容或现有线索信息无法开展投诉调查，联系不到投诉人或投诉人不配合，无法提供进一步证据信息。

5.5 投诉的处理

- 投诉受理后，通常情况下CCAA按照投诉程序办理，自受理之日起90个工作日内完成投诉调查处理工作；
- 重大、复杂投诉调查，CCAA将委托人员注册技术与申投诉委员会进行调查并给出处理建议；
- 有特殊情况无法按期完成投诉调查处理的，应告知投诉人。

5.6 投诉处理的决定

- 投诉案件经过调查情况属实、存在违规行为的，提出处理意见；
- CCAA做出处理决定后正式发文。

5.7 处理结果的反馈

5.7.1 投诉处理结果，将以书面形式通知投诉人。

5.7.2 涉及注册人员资格处置的投诉处理：

- 以书面通知或网站公开发布（通常是撤销资格、公布违规事实等处理）的方式通知当事人及当事人就职机构；
- 通知邮寄日期或网站发布日期，不应超过通知成文日期后10个工作日；
- 处理结果发文抄送认证行政监管部门及中国合格评定国家认可中心。

5.8 投诉调查承诺

- 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；
- 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。

- 附件：1. CCAA注册认证人员投诉表
2. 投诉受理通知单
3. 投诉流程图

附件1

CCAA注册认证人员投诉表

投诉方姓名或名称（如为单位请加盖公章，如为个人请附身份证复印件并签字）

投诉方联系方式

联系人：

手机：

Email：

固定电话：

投诉事项及理由

- ☐ 出具失实工作记录、报告或违反规定程序从事相关工作；
- ☐ 多家机构执业；
- ☐ 参与存在利益冲突和认证公正性的审核任务；
- ☐ 未严格遵守经确认的计划时间，迟到、早退、缩短现场审核时间或不到现场审核；
- ☐ 冒用他人名义从事相关工作或签署相关文件；
- ☐ 默许或有意配合他人冒用自身资格；
- ☐ 未实际参与相关工作而编造现场记录、报告或签署相关文件；
- ☐ 提供虚假信息（包括但不限于：本人身份、学历、工作经历、审核经历、培训经历、考试成绩及认证活动经历等），伪造他人担保签署，伪造推荐机构签署，骗取注册资格、保持注册资格、扩展专业领域；
- ☐ 参与存在利益冲突和认证公正性的审核任务；
- ☐ 其他违反CCAA认证人员注册规范类文件中人员准则的行为；

投诉事项概述：

请另附书面材料就投诉的具体事项及理由进行详细说明，证明材料请一并附上。

承诺

本人承诺以上信息及所附其他材料的真实性，如有虚假，由此引发的一切后果由本人承担。

投诉人签字：

日 期： 年 月 日

CCAA联系方式

Email: ccaats@ccaa.org.cn

投诉电话：010-65994532

地址：北京市朝阳区朝外大街甲10号中认大厦，CCAA综合业务部

邮编：100020

备注

为保证投诉处理的严肃性、公正性，避免捕风捉影、恶意诬告对相关人员的工作、生活造成不良影响，投诉人原则上应以书面形式实名向CCAA提出，CCAA将对投诉人的信息严格保密。

以下情况将影响受理结果：

- 投诉内容超出受理范围；
- 经确认投诉人提供了虚假信息；
- 投诉的内容或现有线索信息无法开展投诉调查，联系不到投诉人或投诉人不配合，无法提供进一步证据信息。

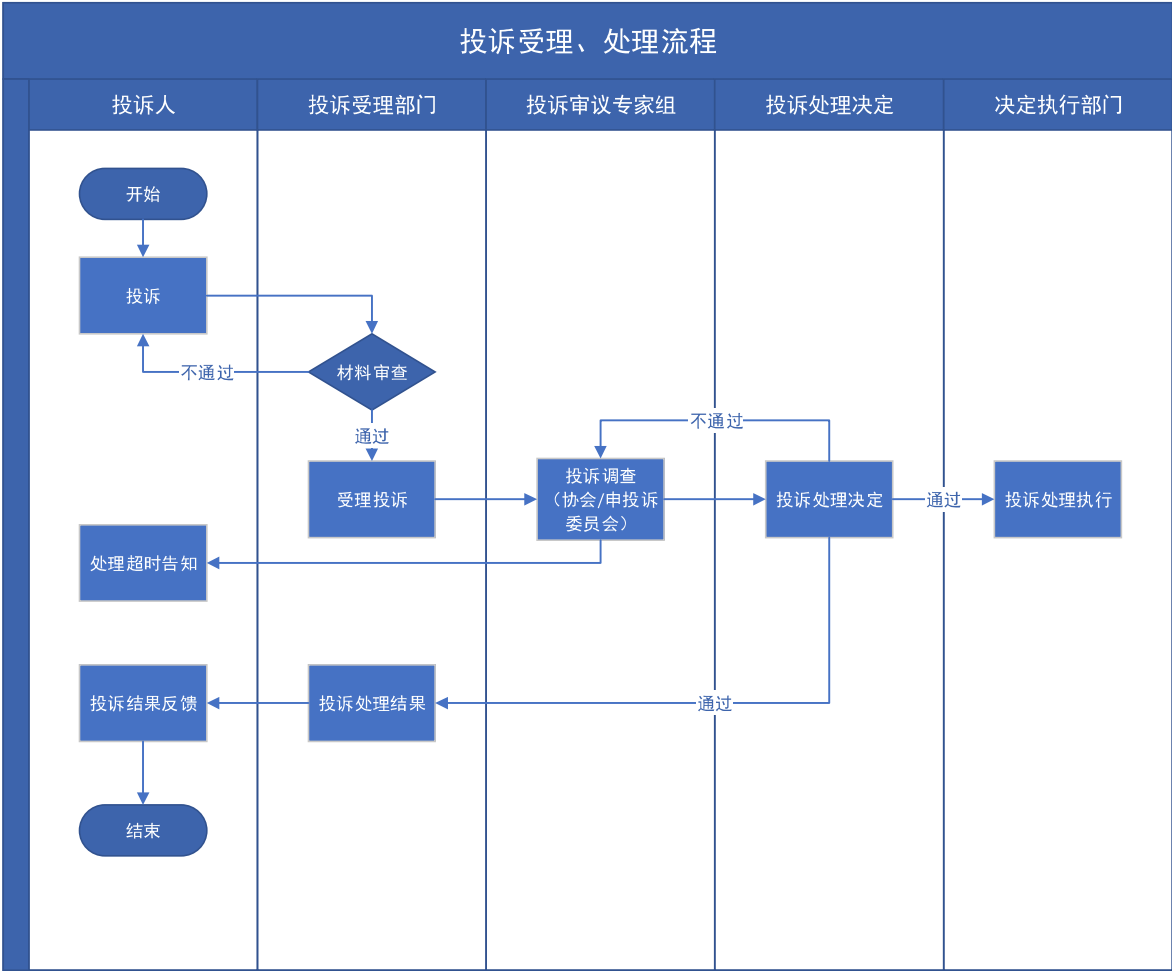
附件2

投诉受理通知单

投诉事项			
投诉人		地址	
联系电话		邮箱	
投诉受理意见	☐ 投诉已被受理。 ☐ 投诉未被受理。 未被受理原因： ☐ 投诉内容超出受理范围； ☐ 经确认投诉人提供了虚假信息；； ☐ 投诉的内容或现有线索信息无法开展投诉调查，联系不到投诉人或投诉人不配合，无法提供进一步证据信息。 ☐ 超出投诉受理时限； ☐ 其他：_____。		
材料接收时间			
投诉受理时间			
投诉预计办理时间	本投诉预计于受理之日起90个工作日内办理完毕，如遇特殊情况需延长办理时间将提前告知投诉人。		

附件3

投诉流程图



抄送：国家市场监督管理总局认证监管司，中国合格评定国家认可中心；
存档。

中国认证认可协会

2021 年 11 月 30 日印发
