

中国合格评定国家认可委员会文件

认可委（秘）〔2026〕69号

关于修订发布 CNAS-R03:2026《申诉、投诉和争议处理规则》的通知

各认证机构、实验室、检验机构、审定与核查机构：

为进一步规范申投诉处理，中国合格评定国家认可委员会（CNAS）秘书处组织修订《申诉、投诉和争议处理规则》。经批准，现发布并实施 CNAS-R03:2026《申诉、投诉和争议处理规则》，旧版文件即日起废止。

该文件可在 CNAS 网站（<https://www.cnas.org.cn>）“认可规范-认证机构/实验室/检验机构/审定与核查机构-认可规则-通用规则”栏目中下载。

特此通知。

附件：认可规范文件（CNAS-R03:2019 与 CNAS-R03:2026）
修订内容差异对照表

中国合格评定国家认可委员会秘书处

2026 年 9 月 22 日



附件

认可规范文件（CNAS-R03:2019 与 CNAS-R03:2026）修订内容差异对照表

序号	CNAS-R03:2019(修订前)		CNAS-R03:2026(修订后)		备注
	条款号	内容	条款号	内容	
1		——	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。	新增
2	1.2	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 的申诉和争议以及任何组织或个人对 CNAS 提出的投诉。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。	1.2	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。	内容变更
3	2.5	2.5 ISO/IEC17011《合格评定 认可机构	2.5	GB/T27011《合格评定 认可机构要求》	内容

		要求》		(ISO/IEC17011,IDT)	变更
4	3	3 术语和定义 本规则引用 GB/T27000 和 ISO/IEC17011 中的有关术语并采用下列定义：	3	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：	内容变更
5	3.1	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。	3.1	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。	内容变更
6	3.1 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。			删减
7	3.2	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。	3.2	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。	删减
8	3.3	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	3.3	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	内容变更

		题不同意见的书面表述。		不同意见的书面表述。	
9	4.5	4.5 CNAS 对申诉、投诉和争议处理过程中所做的各类决定负责。	4.5	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。	内容变更
10	5.1	5.1 申诉受理的范围： ——拒绝受理认可申请； ——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。	5.1	5.1 申诉受理的范围： ——拒绝受理认可申请； ——变更认可范围； ——不予认可； ——暂停认可； ——撤销认可。	删减
11	5.2	5.2 申诉的提出 申诉人可向 CNAS 秘书处提出申诉，有效的申诉应同时符合以下条件： 1) 申诉人正式递交了书面的《申诉表》及相关说明（或证明）材料，并加盖公章； 2) 申诉事项应在申诉受理范围内； 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或处理措施的时间间隔不超过 10 个工作日。	5.2	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	内容变更

				隔不超过 10 个工作日。	
12	5.4.3	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做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, 以便做出裁定意见。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。	5.4.3	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。	内容 变更
13	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, 并告知申诉人延期的理由。	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。	内容 变更
14	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做出申诉裁定意见。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。	5.5.1	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。	内容 变更

15	5.6.2	5.6.2 CNAS 秘书处负责将申诉专门委员会做出的裁定结果书面通知申诉人。	5.6.2	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。	内容变更
16	6.1	6.1 投诉受理范围: 1) 涉及 CNAS 提供的认可活动或对 CNAS 相关人员的投诉; 2) 对 CNAS 已认可或正在申请认可的合格评定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; 3) 涉及 CNAS 认可的合格评定机构的客户的投诉,且投诉内容与合格评定活动有关。	6.1	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。	内容变更
17	6.2	6.2 投诉的提出 投诉应以书面形式向 CNAS 秘书处提出: 1) 填写《投诉表》并具体说明投诉内容; 2) 提供与投诉内容有关的证据或具体线索; 3) 投诉人承诺投诉的内容、提供的证据和线索以及投诉人的信息均真实、有效,不存在虚假成分。	6.2	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: 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; 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	内容变更 新增

		注:《投诉表》可从 CNAS 官方网站“申诉投诉”栏目下载。		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。	
18				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。	内容变更
19				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。	新增
20	6.3	6.3 投诉的受理 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	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	-

		以下情况可导致投诉不予受理： 1) 匿名投诉； 2) 投诉内容超出受理范围； 3) 经确认投诉人提供了虚假信息； 4) 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，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。		方。	
21				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	内容 变更 新增

			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。	
22	6.4	6.4 投诉的处理 6.4.1 投诉受理后，CNAS 秘书处将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，调查完成后形成调查报告及处理意见。 6.4.3 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	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。	内容变更

		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。			
23		6.4.2 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, 需经相关秘书长批准, 并书面通知投诉人。		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。	内容变更

24		——		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。	新增
25		——		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。	新增
		——		6.4.7 鼓励投诉人和被投诉方平等协商，自行和解。	
26		——		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。	新增
27	6.5.3	CNAS 秘书处负责将投诉处理决定以书面形式反馈给投诉方及有关方面。		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。	内容变更
28	6.5.4	CNAS 将对投诉处理过程中所做的各类决定负责。		——	删减

29	6.5.5	通过投诉的调查发现相关认可活动或管理存在不符合或改进空间，CNAS 秘书处将采取措施予以改进。		——	删减
30		——		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。	新增
31	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。	7.1.1	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。	内容变更

抄送：本秘书处:存档(2)。

中国合格评定国家认可委员会秘书处

2026 年 9 月 22 日印发
