

申诉、投诉与争议处理规则

1 前言

国防科技工业实验室认可委员会（英文缩写为：DILAC，以下简称国防认可委）十分重视各方就认可工作提出的申诉、投诉和争议，以积极、认真、负责的态度予以及时处理。为确保申诉、投诉和争议处理工作的公证、有效，维护与认可工作有关各方的正当权益和国防认可委的信誉，根据有关法律法规和国际惯例制订本规则。

2 适用范围

2.1 本规则规定了与认可工作有关的申诉、投诉和争议的处理方式和程序。

2.2 本规则适用于国防认可委对申诉、投诉、争议的处理。

3 引用文件

3.1 DILAC/J01: 2008《国防科技工业实验室认可委员会章程》

3.2 ISO/IEC17000: 2004《合格评定—术语和总则》

3.3 DILAC/AR01: 2008《认可程序规则》

3.4 DILAC/AR03: 2008《公正性与保密规则》

4 定义

4.1 申诉：申请人或获准认可机构对国防认可委做出的，与其认可状态有关的不利决定所提出的重新考虑的书面请求。

4.2 投诉：任何组织或个人向国防认可委表达的、有别于申诉并希望得到答复的、对国防认可委或获准认可机构的活动不满的书面表示。

4.3 争议：申请人或获准认可机构与国防认可委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。

5 申诉、投诉和争议处理原则

5.1 国防认可委处理申诉、投诉和争议是以事实为依据，以国家、国

防相关法律法规及国防认可委相关认可文件为准则。

5.2 处理申诉、投诉和争议的工作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的责任。

5.3 参与处理申诉、投诉和争议的工作人员，均应保持客观公正。

5.4 与申诉、投诉和争议事件有直接利害关系的工作人员，均应回避相关处理工作。

6 申诉

6.1 申诉的提出

申诉人应向国防认可委秘书处（以下简称秘书处）提出申诉，有效的申诉必须同时符合以下条件：

- 1) 申诉应以书面形式提出；
- 2) 申诉应由申诉人签字或盖章；
- 3) 申诉人应是申诉事项的直接相关方；
- 4) 应自收到相关决定或处理措施之日起60个工作日内。

6.2 申诉的受理

秘书处接受申诉人的申诉，审查确认为有效申诉的，经秘书长签批后提交申诉委员会。同时将申诉的受理情况书面通知申诉人。

6.3 申诉的处理

6.3.1 申诉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。工作组有权采取各种措施取证，包括召集会议，听取双方陈述、听取有关人员的证词，现场调查、调取书面证据和向专家咨询等。

6.3.2 需要召开听证会时，申诉委员会主任负责召集听证会议。召开听证会前，秘书处至少提前10个工作日将会议的时间和地点通知申诉人和申诉处理工作组。

6.3.3 申诉处理工作组和申诉人均有权在听证会议召开前5个工作日内向秘书处提出有关的证人姓名和地址。

6.3.4 在调查完成后，由申诉处理工作组提交书面报告并提出处理建议。

6.4 申诉的裁定

6.4.1 申诉委员会主任主持召开申诉委员会全体会议讨论裁定意见。裁定结论对各方均具有约束力。裁定采用投票方式进行，投票应遵循下列规则：

1) 参与投票的有效人数应不少于申诉委员会全体委员人数的三分之二；

2) 赞成票达到有效票数的四分之三以上才能获得通过。

6.4.2 如申诉委员会不能就申诉裁定形成决议，则由申诉委员会主任将意见提交国防认可委，按照国防认可委议事规则的相关规定做出最终决定。

6.5 申诉裁定的执行

6.5.1 秘书处根据申诉委员会提出的裁定意见或国防认可委的最终决定负责组织实施并书面通知申诉人。

6.5.2 申诉应在受理后6个月之内处理完毕。需延期时应由申诉委员会主任批准。

6.5.3 如申诉人对处理结果不满，可在接到申诉处理结果10个工作日内向国防认可委或上级主管部门再次提出申诉。

6.6 费用

6.6.1 申诉处理的合理支出费用由双方按照在申诉事项中所应承担的责任负担。有关费用由申诉委员会确定。

6.6.2 承担申诉费用的责任方应自处理决定生效之日起10个工作日内将费用支付到秘书处。

7 投诉

7.1 投诉的提出

投诉应以书面形式在事件发生60个工作日内就投诉所涉及事件向秘书处提出，投诉人应提供所投诉事件的详细情况、证明材料并签章。通常情况下国防认可委对匿名投诉不予受理。

7.2 投诉的受理

秘书处在接到投诉并确定其有效性后，将投诉的受理情况书面通知投诉人。

7.3 投诉的处理

7.3.1 对于针对秘书处的投诉，应由国防认可委秘书长负责处理；对于针对国防认可委的投诉，秘书处应选择熟悉认可规范要求且独立于投诉事项的人员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，报国防认可委主管部门处理。

7.3.2 对于针对申请人或获准认可机构的投诉：

1) 国防认可委可根据投诉信息的内容和性质，要求有关申请人或获准认可机构做出说明或处理，并向国防认可委提交书面报告及相关证据；

2) 必要时，国防认可委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人或获准认可机构的认可资格的，由国防认可委秘书处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) 投诉人对投诉处理决定不服的，有权在接到投诉处理决定后的10个工作日内提出申诉。

7.4 处理决定的反馈

秘书处收到投诉后的60个工作日内，完成调查并提出处理意见，报经秘书长审查批准后，形成最终决定并立即将处理决定以书面形式反馈给投诉方及有关方面。

7.5 投诉处理需延期时，应由秘书长批准。

8 争议

8.1 争议的提出

8.1.1 在认可评审过程中提出的争议，一般由评审组长与受评审方依据认可准则和相关要求协商处理。对经协商仍不能取得一致意见的，评审组长可做出评审组的相关结论，但应将争议的情况在10个工作日内报告国防认可委秘书处。被评审方也可以在10个工作日内将争议的事项以书面形式向秘书处提出。

8.1.2 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个工作日内以书面形式向秘书处提出。

8.2 争议的处理

秘书处负责解决争议，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、投诉程序向国防认可委提出申诉或投诉。

9 附则

9.1 本规则经国防认可委全体委员会会议通过并由国防认可委主任委员批准后生效。

9.2 本规则的修改亦须经过同样的审批程序。

9.3 本规则由国防认可委负责解释。