

编号：ABGZ-MK-03-2017-01

矿用产品安全标志审核发放实施规则

申诉、投诉处理

安标国家矿用产品安全标志中心

二〇一七年五月

0 引言

为规范矿用产品安全标志申诉、投诉处理工作，根据国家有关法律法规和矿用产品安全标志管理有关规定，制定本规则。

1 适用范围

本规则适用于对矿用产品安全标志审核发放及监督管理的申诉、投诉；对矿用产品安全标志持证人及其产品的投诉的处理。

2 处理原则

2.1 申诉、投诉的处理，遵循以下原则：

- (1) 以事实为依据，以法律法规为准绳；
- (2) 保护当事人合法权益；
- (3) 合法性与合理性；
- (4) 公平、公正。

2.2 调查处理申诉、投诉的人员，应坚持原则，认真听取各方的意见，有利益关系的需回避。

2.3 调查处理申诉、投诉的人员对申诉、投诉各相关方的非公开信息负有保密义务。

3 申诉

3.1 属下列情况的，可以申诉：

- (1) 对安全标志申请不予受理或终止申办，认为理由不当的；

(2) 对安全标志技术评估、产品检验、工厂评审、审核发放的过程或结果有异议的；

(3) 对安全标志监督检查的过程或结论有异议的；

(4) 对投诉处理的过程或结论有异议的。

3.2 申诉可以信函、电子邮件或传真等方式提出，申诉材料应包括诉求内容及证明材料、申诉人、联系人、联系方式等，并加盖申诉人签章。

3.3 对与安全标志审核发放有关的申诉，应在 15 日内提出。对其他事件的申诉，应在相关事件发生后 30 日内提出。

3.4 申诉的处理

(1) 安标国家中心接到申诉后，在 10 个工作日内做出是否受理的决定，对不予受理的申诉，向申诉人出具《不予受理申诉通知书》，告知不予受理的理由；

(2) 对受理的申诉，建立工作档案，制订工作方案，对申诉内容开展调查，调查方式包括召集会议、听取各相关方意见、现场核实、专家咨询等。需要申诉人参加的，应提前 5 个工作日通知申诉人；

(3) 申诉的调查核实工作原则上在受理之日起的 45 个工作日内完成，特殊情况可延期；

(4) 申诉处理完成后，应将处理结果告知申诉人及各相关方。

4 投诉

4.1 属下列情况的，可以投诉：

（1）因产品引发事故或涉嫌引发事故，认为应暂停或撤销安全标志的；

（2）认为产品安全性能欠缺或存在事故隐患的；

（3）持证人违反安全标志管理有关规定，利用非正当手段取得安全标志，或买卖、违规转让等未按规定使用安全标志的；

（4）持证人未按照安标备案的技术文件组织生产，生产条件或获证产品发生重大变化未按规定履行变更程序的；

（5）认为矿用产品安全标志工作机构及人员行为违规的。

4.2 投诉可随时向安标国家中心提出，可采用电话、信函、传真、电子邮件、来人反映等方式投诉。

4.3 投诉应事实清楚，投诉人须提供详实的信息和证明材料，并对其真实性负责；涉及法律问题的，承担法律责任。

4.4 属下列情况的投诉不予受理或终止调查：

（1）已进入法律程序的；

（2）证据不足且无法取证的；

（3）相关事件调查结束并已有明确结论，且相关方没有新理由、新证据的；

（4）不涉及安全标志管理范围的。

4.5 投诉的处理

(1) 对匿名投诉，安标国家中心接到投诉后，建立工作档案，通知被投诉人进行自查，并将自查结果报安标国家中心。

(2) 对实名投诉，按以下程序进行处理：

a) 安标国家中心接到投诉后，在 10 个工作日内做出是否受理的决定；

b) 对受理的投诉，制订工作方案，对投诉内容开展调查核实；

c) 安标国家中心在处理投诉过程中，可要求被诉方就相关情况作出说明，被诉方须在 10 个工作日内给予书面回复；

d) 投诉的调查核实工作原则上在受理之日起 45 个工作日内完成，特殊情况可延期；

e) 投诉处理完成后，在不违反各相关方保密需要的前提下，应将处理结果告知投诉人及各相关方。

5 其他事项

5.1 申（投）诉处理需进行现场核实、专家论证、产品检验或第三方鉴定等工作涉及的相关费用，处理终结时，该费用由责任方承担。但对同一事项再次提出申（投）诉时，相关费用由提出方预付。

5.2 相关方对申诉、投诉处理结果有异议的，可向安标国家中心公正性管理委员会或国家安全监管总局投诉。

5.3 申请人（持证人）认为安全标志审核发放活动严重侵害

了自身合法权益时，也可直接向安标国家中心公正性管理委员会或国家安全监管总局投诉。