

中国贸促会商业行业委员会团体标准 申诉、投诉处理制度(试行)

第一章 总 则

第一条 为加强中国贸促会商业行业委员会（以下简称商业贸促会）团体标准制修订和使用过程的规范管理，及时、准确、公正地处理标准制修订和使用申诉、投诉处理工作，依据国家相关法律法规的规定，制定本制度。

第二条 任何组织或个人有权依据本制度就标准制修订和使用向商业贸促会提出申诉、投诉。

本制度适用于商业贸促会团体标准的提案、立项、起草、征求意见、技术审查、批准发布、复审、授权使用、宣贯实施等活动中的申诉与投诉事项。

第三条 本制度所称申诉，是指标准制修订和使用过程中组织和个人受到商业贸促会所作决定的直接影响时提出的异议。

本制度所称投诉，是指任何组织或个人认为商业贸促会标准制修订和使用过程中工作人员或者组织存在违法违规问题的举报。

第四条 处理申诉、投诉应当遵循以下原则：

1. 以事实为依据，以法律法规为准绳原则；

2. 保护当事人合法权益原则；
3. 合法性与合理性原则；
4. 公开、公平、公正原则；
5. 高效与经济原则。

第五条 负责处理申诉、投诉的工作人员，与申诉、投诉事件有直接利害关系的，应当主动申请回避；当事人也有权申请其回避。

第六条 负责处理申诉、投诉的工作人员对涉及到任何与申诉、投诉有关的非公开情况负有保密责任。

第二章 申诉的处理程序

第七条 当事人对有关标准化工作的决定有异议的，可以向商业贸促会团体标准化秘书处（以下简称秘书处）提出申诉。秘书处应当按照本制度规定及时处理并将处理结果书面告知当事人。

当事人认为商业贸促会标准化工作过程中的行为严重侵害其合法权益的，也可以直接向秘书处提出申诉。

第八条 当事人申诉应采用书面形式，一式两份，并载明下列事项：

1. 当事人的名称、地址、联系方式（当事人为自然人的应当写明：姓名、住址、联系电话）；

2. 被申诉人的名称、地址、联系电话；
3. 申诉的要求、理由及相关的事实依据。

当事人委托代理人进行申诉的，应当提交授权委托书。

第九条 当事人提出申诉应当符合下列条件：

1. 有明确的被申诉方；
2. 有具体的申诉请求、事实和理由；
3. 属于商业贸促会标准化工作范畴。

第十条 下列申诉不予受理或者终止受理：

1. 法院、仲裁机构或者其他行政机关已经受理或者处理的；
2. 申诉事项已被法院作为诉讼证据予以采信；
3. 当事人无法证实自己权益受到侵害；
4. 不属于标准化工作范畴的。

第十一条 秘书处应当自收到申诉书之日起 15 日内，作出以下处理：

1. 申诉符合本制度规定的予以受理；
2. 申诉不符合本制度规定的，应当通知申诉人，并告知不予受理的理由。

第十二条 秘书处受理当事人申诉后，应当在 10 日内将申诉书副本发送被申诉人，被申诉人收到申诉书副本后，应当在 15 日内提交答辩书和有关证据。

第十三条 申诉人应当对自己的申诉提供证据。秘书处认为有必要收集证据的，可以根据法律、行政法规及章程的规定，自行收集或者召集有关当事人进行调查，有关当事人应当配合。

第十四条 当事人提出的申诉属于不需要承担行政责任的，可以采取调解方式予以处理。

调解达成一致意见的，应当制作调解书。调解书由申诉人、被申诉人、承办人签名，加盖公章送达当事人，调解书自双方签字盖章之日起生效。

第十五条 对被申诉人的违规行为，应当依照有关规定作出相应行政处理。

第十六条 秘书处应当在受理当事人申诉之日起 60 日内办结；情况复杂的可适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，延长需书面说明理由并告知申诉人和被申诉人。

申诉案件办结后，承办人应当将处理结果告知申诉人。

第三章 投诉的处理程序

第十七条 提出有效投诉应当包括下列事项：

1. 有明确的被投诉方；
2. 有具体的投诉事实，并提供相关初步证据；
3. 投诉人的有效联系方式等。

第十八条 秘书处在接到投诉后，进行初步核实，下列投诉不予受理，或者终止受理：

1. 法院、仲裁机构或者其他行政机关已经受理或者处理的；
2. 投诉事项已被法院作为诉讼证据予以采信；
3. 涉及的内容不属于标准化工作范畴的；
4. 投诉事实不清，且无法核实的；
5. 不符合本制度第十七条有效投诉规定的；
6. 对同一投诉事项已经作出处理，且没有新情况、新理由的；
7. 投诉人捏造事实、恶意投诉的。

第十九条 秘书处应当自收到投诉书之日起 15 日内，作出以下处理：

1. 投诉符合本制度规定的，予以受理；
2. 投诉不符合本制度规定的，不予受理，投诉人有有效联系方式的，告知投诉人不予受理的理由。

第二十条 处理投诉案件，秘书处认为有必要收集证据的，可根据法律、行政法规及商业贸促会相关规定，自行收集证据或者组织人员进行调查，有关方面应当配合，如实提供相关依据。

第二十一条 对被投诉人的违规行为，应当依照有关规定作出相应行政处理。

第二十二条 应当在受理当事人投诉之日起 60 日内办结；情况复杂的，可适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日，延长需书面说明理由并告知申诉人和被申诉人。

投诉案件办结后，投诉人有有效联系方式的，应当将处理结果告知投诉人。

第四章 监督管理

第二十三条 商业贸促会应当通过官方网站公开申诉、投诉受理方式，包括邮寄地址、联系电话、电子邮箱、受理部门等，并保持信息真实、完整、有效。联系方式发生变化的，应当及时更新。

第二十四条 商业贸促会应当定期检查申诉、投诉案件的处理情况，发现问题及时纠正。对具有普遍性、典型性的事项，在不涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的前提下，可以通过适当方式公开处理情况摘要，并据此完善相关管理制度。

第五章 附则

第二十五条 本制度由商业贸促会负责解释。

第二十六条 本制度自公布之日起实施。