

北京盾构工程协会团体标准申诉处理管理规定

第一章 总 则

第一条 为规范北京盾构工程协会（以下简称“协会”）团体标准制修订和实施过程中申诉、投诉处理方式和程序，保护各方合法权益，依据国家相关法律法规、《北京盾构工程协会章程》及《北京盾构工程协会团体标准管理办法》等文件，制定本规定。

第二条 任何组织或个人均有权依据本规定就协会团体标准制修订和实施过程向协会提出申诉、投诉。

第三条 本规定所称申诉，是指任何组织或个人可因协会团体标准制修订和实施过程存在损害其合法权益的行为向协会提出异议。本规定所称投诉，是指任何组织或个人认为协会团体标准制修订和实施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：

- （一）以事实为依据，以法律法规为准绳原则；
- （二）保护当事人合法权益原则；
- （三）合法性与合理性原则；
- （四）公开、公平和公正原则。

第五条 与申诉、投诉事件有直接利害关系的工作人员，均应回避该事项的处理工作。

第六条 负责处理申诉、投诉的工作人员对涉及的任何与申诉、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 申诉人对有关标准化工作过程或决定有异议的，应当通过协会公布的接收申诉的电话、传真、邮寄地址等渠道，向协会标准化工作委员会秘书处（以下简称“秘书处”）提出申诉。

申诉人认为协会标准化工作过程中的行为严重侵害了自身的合法权益的，也可以直接向协会秘书处提出申诉。

第八条 申诉人申诉应当采用书面形式，并提供以下材料：

- (一) 申诉人姓名或单位名称、地址、联系电话、通讯地址；
- (二) 被申诉人姓名或单位名称、地址、联系电话、通讯地址；
- (三) 具体的申诉事实，并提供相关证据；
- (四) 申诉人盖章（申诉人为组织的，盖单位公章）或签字（申诉人为个人的，由本人签字）；
- (五) 申诉人委托他人代为申诉的，除提供以上材料外，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。

第九条 申诉有下列情形之一的，协会不予受理：

- (一) 申诉事项不属于协会标准化工作范畴；
- (二) 法院、仲裁机构或者其他行政机关已经受理或者处理过；
- (三) 申诉事项已被法院作为诉讼证据予以采信；
- (四) 未提供本规定第八条要求的完整材料；
- (五) 申诉人不能证明自身合法权益因协会标准化工作受到侵害；
- (六) 属于法律、法规、规章规定的不予受理的其他情形。

第十条 秘书处应当自收到申诉书之日起 10 个工作日内，作出受理或者不予受理的决定，通知申诉人，不予受理的应告知理由。

第十一条 申诉受理后，秘书处应在 10 个工作日内将申诉书副本发送至被申诉人，被申诉人收到申诉书副本后，应当在 15 个工作日内提交答辩书和有关证据。

第十二条 申诉人应当就申诉事项提供证据。必要时，秘书处可根据法律、行政法规及协会规章的规定，自行收集证据或者召集有关当事人进行调查，有关当事人应当配合。

第十三条 需要进行检测或鉴定的，由申诉人和被申诉人协商一致，共同委托具备相应条件的技术机构承担。除法律、法规另有规定外，鉴定或者检测费用由申诉人和被申诉人协商一致承担。鉴定、检测时间不计入申诉处理时间。

第十四条 申诉属于不需要承担行政责任的，经申诉人和被申诉人同意，可以采用调解方式予以处理。调解达成一致意见的，应当制作调解书。调解书由申

诉人、被申诉人签名，加盖协会公章，一式三份，交申诉人和被申诉人各执一份，协会留存一份归档。

第十五条 对被申诉人的违规行为，协会应当依照有关规定作出相应处理。

第十六条 申诉事项应当在受理申诉之日起 30 个工作日内办结；情况复杂的，经协会秘书处批准，可适当延长办理期限，延长期限不超过 15 个工作日。

第十七条 申诉事项处理结束后，秘书处应当将处理结果告知申诉人。

第三章 投诉的处理程序

第十八条 投诉应当通过协会公布的接收投诉的电话、传真、邮寄地址等渠道向秘书处提出。

第十九条 投诉应采用书面方式进行，并提供下列材料：

- （一）投诉人姓名或单位名称、地址、联系电话、通讯地址；
- （二）被投诉人姓名或单位名称、地址、联系电话、通讯地址；
- （三）具体的投诉事实，并提供相关证据；
- （四）投诉人盖章（投诉人为组织的，盖单位公章）或签字（投诉人为个人的，由本人签字）。

第二十条 投诉有下列情形之一的，协会不予受理：

- （一）投诉事项不属于协会标准化工作范畴；
- （二）法院、仲裁机构或者其他行政机关已经受理或者处理过；
- （三）投诉事实不清，且无法核实；
- （四）投诉事项已被法院作为诉讼证据予以采信；
- （五）未能提供本规定第十九条要求的完整材料；
- （六）对同一投诉事项已经做出处理，且无新情况、新理由。

第二十一条 秘书处应当自收到投诉书之日起 7 个工作日内，作出受理或者不予受理的决定，通知投诉人，不予受理的应告知理由。

第二十二条 投诉人应当提供涉嫌违法违规行为的具体证据，对投诉内容的真实性负责。必要时，秘书处可根据法律、行政法规及协会规章的规定，自行收集证据或者召集有关当事人进行调查，有关当事人应当配合。

第二十三条 对被投诉人的违规行为，协会应当依照有关规定作出相应处理。

第二十四条 投诉事项应当在受理投诉之日起 30 个工作日内办结；情况复杂的，可适当延长办理期限，延长期限不超过 15 个工作日。

第二十五条 投诉事项处理结束后，秘书处应当及时将处理结果告知投诉人。

第四章 监督管理

第二十六条 协会应对外公布接收申诉、投诉的电话、电子邮箱、邮寄地址等联系方式，并保持畅通。

第二十七条 协会应定期对申诉、投诉事项处理情况进行检查和监督，确保流程的开放、公正、高效和透明，发现问题及时纠正。

第五章 附 则

第二十八条 本规定由北京盾构工程协会秘书处负责解释。

第二十九条 本规定自公布之日起施行。