

# 《中国民族贸易促进会申投诉管理实施办法》 (试行)

## 第一章 总则

第一条 为落实《团体标准管理规定》和《团体标准组织综合绩效评价指标体系》等文件，对团体标准组织有关申投诉机制要求，中国民族贸易促进会（以下简称中国民贸）结合自身标准化工作的实际，为更加有效地接受社会相关方对中国民贸标准化工作的监督，特制定本办法。

第二条 中国民贸坚持对申投诉的处理按照开放、公平和透明的原则开展。中国民贸标准化工作设立专人负责处理投诉举报的有关信息，并对投诉举报信息进行保密管理。

第三条 中国民贸标准化工作申投诉接受投诉举报的范围是：协会标准制修订程序、标准技术内容及标准宣传推广应用等环节涉及的任何事宜举报。

## 第二章 投诉举报的受理

第四条 中国民贸标准化工作委员会接受以电话、时时通讯软件、电子邮件、信函及来访等各类方式的申投诉举报。适时，中国民贸可能开设线上举报端口。

第五条 标准化工作的申投诉事宜需要实名投诉举报，

并能够提供尽量详细真实的信息，尽可能提供必要的证据和依据，以利决定展开调查和提高调查处理的效率。必要时，中国民贸应确保对举报人的信息进行必要的技术处理，为投诉举报人保密。

### 第三章 投诉举报的处理

第六条 受理的申投诉举报，中国民贸标准化工作委员会应当即时处理举报内容，按照轻重缓急、复杂程度等，进行初步定性分类，总体可分成一般、重要和严重三个等级。

第七条 对于一般等级的举报信息，由中国民贸标准委相关负责人当即、征得举报人同意时限或者5个工作日内，对举报人进行答复，在举报人同意下可采取面谈、电话、时时通讯软件、电子邮件、信函等形式答复举报人。如举报人对该答复不满意，则该举报信息升级为重要等级。

第八条 对于重要等级的举报信息，由中国民贸标准委负责人和分管标准委的副会长商议和研判针对该举报进行调查和处理，必要时可寻求会内相关部门（人员）及会外相关部门（人员）协助调查。除非情况特别复杂，一般应于30个工作日内完成对举报的调查，对举报人反馈和有关处理工作。如举报人对该举报反馈不满意，该举报升级为严重等级。

第九条 对于严重等级的举报信息，由中国民贸会长直

接负责，可组成内外结合的多部门专项工作小组进行调查取证，必要时也可寻求社会力量支持，开展独立调查，在60个工作日内给举报人满意答复；对举报事宜涉及不当之处，进行合理化纠正和处置，并引以为戒，避免日后再次发生类似问题。

第十条 申投诉举报涉及中国民贸标准委及中国民贸内部相关人员品行操守、工作失职等不当情景的，按照中国民贸员工管理的有关制度严肃处理。涉及其他机构人员的，向人员所在机构正式发函通报事实；涉及民事或者刑事犯罪的，按照国家有关法律法规处理。

第十一条 无论举报信息的调查处理结果如何，均应将结果以适当的方式反馈给投诉举报人。

第十二条 中国民贸标准化工作委员会负责将所有的调查材料汇总归档，按协会档案管理的规定保存。

#### **第四章 附则**

第十三条 本办法自发布之日起实施。

第十四条 本办法由中国民族贸易促进会标准化工作委员会负责解释。