

中国农业绿色发展研究会团体标准申投诉 处理管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 为进一步加强中国农业绿色发展研究会（以下简称研究会）团体标准制修订工作及标准应用的管理，规范团体标准申诉、投诉处理工作，依据国家相关法律法规的规定及《中国农业绿色发展研究会团体标准暂行管理办法》，结合研究会实际，制定本管理办法。

第二条 研究会处理申诉、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。

第三条 研究会团体标准管理办公室设立专人负责处理申投诉的有关信息，并对申投诉信息进行保密管理。与申投诉事件有直接利害关系的工作人员，应回避该事项的处理工作。

第四条 研究会标准化工作接受申投诉的范围是：研究会团体标准制修订程序、团体标准技术内容及团体标准宣传推广应用等环节涉及的任何事宜。

第二章 申投诉受理

第五条 研究会接受以电话、时时通讯软件、电子邮件、

信函及来访等各类方式的申投诉。

第六条 申投诉事宜需实名投诉，投诉者应提供书面投诉材料，以利于调查、处理效率，内容至少包括：

（一）投诉者姓名、单位、通讯地址、联系电话等相关信息；

（二）当事人委托代理人进行申诉的，应当提交授权委托书；

（三）申投诉的具体事宜、被申诉方、要求及理由，并提供必要的事实证据和依据。

第七条 有下列情形之一的申投诉，不予受理：

（一）对研究会团体标准制修订及标准应用等工作没有明确申投诉诉求的；

（二）法院、仲裁机构、有关行政部门、其他申投诉机构已经受理或已经处理的；

（三）申投诉事项已被法院作为诉讼证据予以采信；

（四）不属于研究会团体标准化工作范畴的；

（五）其他不符合有关法律、法规规定的。

第八条 研究会接到申投诉后，应建立档案并在 7 个工作日内做出是否受理的答复。不符合受理条件的，应告知投诉者不受理的理由。

第三章 申投诉处理

第九条 申投诉处理应以事实为依据，依法进行调解。

第十条 所受理的申投诉内容由研究会分管标准工作的副秘书长按照轻重缓急、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。

第十一条 对于一般等级的申投诉信息，由团体标准管理办公室当即按事实依据形成反馈信息，报研究会分管标准工作的副秘书长审核，在 15 个工作日内，对申诉人进行答复。

经投诉人同意，可采取面谈、电话、电子邮件、信函等形式答复。如投诉人对答复仍不满意，则该投诉信息升级为重要等级。

第十二条 对于重要等级的举报信息，由研究会分管标准工作的副秘书长与秘书长商议和研判，针对该申投诉内容进行调查和处理，必要时可寻求标准化专家组、相关部门（人员）协助调查研究。经调查研究，形成反馈信息，报研究会理事长审核，除非情况特别复杂，一般应于 30 个工作日内完成对申投诉内容的调查研究，对申投诉人进行答复。

经投诉人同意，可采取面谈、电话、电子邮件、信函等形式答复。如投诉人对答复仍不满意，则该投诉信息升级为严重等级。

第十三条 对于严重等级的举报信息，由研究会理事长直接负责，组成包括标准化专家组、相关部门（人员）在内的专项工作小组，对申投诉内容进行调查取证，必要时也可寻求社会力量支持，开展独立调查。经调查研究，形成反

馈信息，经研究会秘书处办公会审核，除非情况特别复杂，一般在 90 工作日内给申诉人答复。

第十四条 申诉内容涉及研究会内部相关工作人员品行操守、工作失职等不当情景的，按照研究会员工管理的有关制度严肃处理。涉及其他单位、机构人员的，向人员所在单位、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。

第十五条 无论申诉信息的调查、处理结果如何，均应将结果以适当的方式反馈给投诉人。

第十六条 研究会团体标准管理办公室负责所有申诉有关的投诉材料、调查材料、反馈材料等汇总归档，并按《中国农业绿色发展研究会团体标准文件管理办法》的规定保存。

第四章 监督管理

第十七条 研究会通过官方网站对外公布申诉、投诉邮寄地址、电话、传真、电子邮箱等联系方式，并保持畅通。

第十八条 研究会秘书处应定期检查申诉、投诉案件的处理情况，发现问题及时纠正。

第五章 附则

第十九条 本办法由中国农业绿色发展研究会秘书处负责解释。

第二十条 本办法自公布之日起施行。