

中关村现代信息消费应用产业技术联盟

团体标准申投诉机制制度

第一章 总则

第一条 为规范中关村现代信息消费应用产业技术联盟(以下简称“联盟”)团体标准的制定与实施过程,保障团体成员的合法权益,特制定本申投诉机制制度。

第二条 本制度适用于联盟内所有成员对团体标准制定、修订、实施过程中的申诉与投诉处理。

第三条 申投诉处理应遵循公平、公正、公开的原则,确保处理程序合法、合理、有效。

第二章 申投诉范围

第四条 申投诉范围包括但不限于:

- 1.对团体标准制定程序的质疑或不满;
- 2.认为团体标准内容存在错误、遗漏或不合理之处;
- 3.在团体标准实施过程中遇到的问题或争议;
- 4.其他与团体标准制定、修订、实施相关的申诉与投诉。

第三章 申投诉受理

第五条 联盟秘书处负责接收和处理申投诉,申投诉电话:15321251667,邮箱:hlj@infoca.org.

第六条 申投诉当事人应以书面形式提出,一式两份,并载明下列事项:

- (一)当事人(申诉人)的名称或姓名、地址、联系电话、邮政编码;
- (二)被申诉人的姓名或名称、地址、联系电话、邮政编码;
- (三)申诉的要求、理由及相关的事实根据;

（四）申诉人盖章（单位会员的，盖单位公章）或签字（个人会员的，由本人签字）当事人（申诉人）委托代理人进行申诉的，应当向协会提交授权委托书

第七条 联盟秘书处在收到申投诉后七个工作日内进行初步审查，确认申投诉事项是否属于本制度受理范围，并告知申投诉人受理结果。

第四章 申投诉处理

第八条 对于受理的申投诉，应当在 7 个工作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 个工作日内提交答辩书和有关证据。

第九条 调查核实过程中，联盟秘书处有权要求申投诉人及相关方提供进一步的证据和资料。可以根据法律、行政法规、规章及联盟有关规定，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。

第十条 联盟对专门性问题认为需要鉴定或者检测的，可以交由当事人约定的法定鉴定或者检测机构鉴定、检测，也可以由联盟指定并经当事人同意的法定鉴定或者检测机构鉴定、检测。鉴定或者检测费用由当事人承担。鉴定、检测的时间不计入申诉处理时间。

第十一条 调查核实结束后，联盟秘书处根据调查结果提出处理意见，并书面通知申投诉人及相关方。

第十二条 如申投诉人对处理结果有异议，可在收到处理结果通知书后十个工作日内提出复审申请。复审申请由联盟标准化委员会负责处理。

第五章 监督与改进

第十三条 联盟秘书处定期对申投诉处理情况进行总结分析，评估申投诉机制的有效性和存在的问题。

第十四条 根据评估结果，联盟秘书处应及时调整和完善申投诉机制，提高处理效率和满意度。

第六章 附则

第十五条 本制度由中关村现代信息消费应用产业技术联盟负责解释和修订。

第十六条 本制度自发布之日起实施。