

北京安全防范行业协会申诉与投诉处理制度

（试行）

第一条 协会团体标准的制修订和实施工作接受会员单位和
社会的相关投诉和举报，建立完善的投诉受理机制。本制度适用
于会员单位以及参与团体标准活动的相关方。

第二条 会员单位或相关方认为标准活动中的决策、程序或行
为对其造成了不公平对待或损害，可提出正式申诉，就标准活动
中的问题处理不当或管理失误可提出正式投诉。

第三条 所有会员单位及相关参与方均具有提出申诉或投诉
的权利；申诉或投诉必须基于标准活动过程中发生的实际问题。申
诉或投诉应详细说明所涉及的具体问题及其背景；提交的材料需
包括但不限于：申诉/投诉人的身份证明、相关的证据材料和支持
文件。

第四条 申诉或投诉应以书面形式提交给协会秘书处，提交时
应附上所有必要的支持文件。协会秘书处应在收到申诉或投诉后
的3个工作日内受理，并启动初步审查。如符合受理条件，则进
入正式调查阶段。

第五条 若申诉或投诉不符合要求，受理部门应及时通知并说
明原因。

第六条 以协会监事为组长成立调查组，确保公正性。正式调

查工作应在 10 个工作日内完成，并形成调查报告。调查过程中，申诉/投诉人有权提供额外的证据或陈述意见。

第七条 调查结束后，调查组将依据调查结果作出裁决，并在 5 个工作日内通知申诉/投诉人。申诉/投诉人对裁决结果有异议的，可在接到通知后 7 个工作日内提出复审申请。

第八条 协会秘书处将根据裁决结果采取相应措施，并监督执行情况。

第九条 申诉与投诉处理过程中，将严格遵守保密原则，保护申诉/投诉人的隐私。除法律另有规定外，未经申诉/投诉人同意，不得泄露任何个人信息。

第十条 本制度自发布之日起施行。本制度由北京安全防范行业协会负责解释。