

中国渔业协会标准化工作投诉管理办法

第一章 总则

第一条 为落实国家标准化管理委员会、民政部《团体标准管理规定》《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投诉机制要求，中国渔业协会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渔业协会标准化工作的监督，特制定本办法。

第二条 中国渔业协会标准化办公室（以下简称“标准办”）坚持对投诉的处理按照公平、高效原则开展，设立专人负责受理对标准化工作的投诉，并严格保护投诉人员的身份信息。

第三条 中国渔业协会标准化工作投诉接受投诉的范围是：协会标准制修订程序、标准技术内容、标准宣传、推广应用等环节涉及的任何事宜。

第二章 投诉信息的受理

第四条 标准办接受以电话、电子邮件、信函及来访等各类方式的投诉。

第五条 标准化工作的投诉事宜需要实名投诉，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。中国渔业协会应确保对投诉人的信息进行保密。

第三章 投诉信息的处理

第六条 标准办应当即时处理投诉的问题，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 对于一般等级的投诉信息，由标准办相关负责人在5个工作日内或征得投诉人同意的时限内对投诉人进行答复，答复形式可采取面谈、电话、电子邮件、信函等。如投诉人对该答复不满意，则该投诉信息升级为重要等级。

第八条 对于重要等级的投诉信息，由中国渔业协会标准化技术委员会常务委员会进行调查。一般应于30个工作日内完成调查处理工作，并向投诉人反馈结果。如投诉人对投诉反馈不满意，该投诉升级为严重等级。

第九条 对于严重等级的投诉信息，由中国渔业协会会长直接负责，牵头组建专项工作小组进行调查，并在60个工作日内向投诉人反馈处理结果。

第十条 投诉信息涉及标准办及中国渔业协会内部工作人员问题，按照中国渔业协会的有关规定严肃处理。涉及

外部机构人员的，向其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。

第四章 附则

第十三条 本办法由中国渔业协会负责解释。

第十四条 本办法自发布之日起实施。