

附件 1

《中国矿业联合会团标申投诉处理规定》

第一章 总则

第一条 为保证中国矿业联合会（以下简称中国矿联）团体标准工作的公正性、透明度和公信力，及时、有效地处理涉及团体标准的申诉与投诉，维护各相关方的合法权益，特制定本规定。

第二条 本规定适用于中国矿联团体标准制定、实施及监督过程中，任何单位或个人对标准内容、制定程序、实施效果等方面提出的申诉与投诉。

本规定所称申诉，是指任何组织或个人可因团标制修订和实施过程中存在损害其合法利益的行为向中国矿联提出异议。

本规定所称投诉，是指在团标制修订和实施过程中，任何组织或个人可向中国矿联举报标准化工作人员或团体存在的违法违规行为。

第三条 申诉与投诉处理遵循公平、公正、公开的原则，确保处理过程合法合规，处理结果客观公正。

第四条 中国矿业联合会标准委员会办公室（以下简称“标准办”）接收申诉、投诉材料，并按照本规定有关流程按时处理。

第五条 与申诉、投诉事件有直接利害关系的工作人员应回避该申诉、投诉事件的处理工作。

申诉/投诉人有权提出有利害关系工作人员回避申诉、投诉事件的处理工作。

第六条 负责处理申诉、投诉的工作人员，对于申诉、投诉事件涉及的任何非必要公开信息，应当予以保密。

第二章 申诉与投诉权限和内容

第七条 团体标准组织成员有权对标准化活动中的程序问题、标准内容的合理性、标准实施中的问题提出申诉或投诉。

第八条 申诉和投诉的时间范围涵盖标准制定的各个阶段，包含但不限于提案阶段、起草阶段、征求意见阶段、审查阶段和批准发布阶段。

第九条 申诉和投诉的内容包含但不限于程序不透明、参与不公平、标准内容不科学等。

第三章 申诉与投诉的受理

第十条 标准办负责接收、登记和初步审查申诉与投诉材料。申诉与投诉材料应包括申诉/投诉人的基本信息、申诉/投诉的具体内容、相关证据材料等。

第十一条 申诉/投诉应采用书面方式进行，并提供以下材料：

（一）申诉/投诉人姓名或单位名称、地址、联系电话、通讯地址；

（二）被申诉/投诉人姓名或单位名称、地址、联系电话、通讯地址；

（三）具体的申诉/投诉事项、理由及相关证据；

（四）申诉/投诉人盖章（申诉人为组织的，盖单位公章）或签字（申诉人为个人的，由本人签字）；

（五）申诉人/投诉人委托他人代为申诉的，除提供以上材料外，还应当提供授权委托书原件以及受托人身份证明，授权委托书应当载明委托事项、权限和期限，由委托人签名/盖章。

第十二条 申诉/投诉材料不齐，标准办应通知申诉/投诉人在 15 个工作日内补充完整，超过时限视为撤销申诉/投诉。

第十三条 申诉/投诉有下列情形之一的，中国矿联不予受理：

- （一）申诉/投诉事项不属于中国矿联标准化工作范畴；
- （二）法院、仲裁机构或者其他行政机关已经受理或者处理完毕；
- （三）申诉/投诉事实不清，且无法核实；
- （四）申诉/投诉事项已被法院作为诉讼证据予以采信；
- （五）对同一申诉/投诉事项已经做出处理，且无新情况、新理由。

（六）连续两次就同一申诉/投诉事项因资料补充超时被撤销申诉/投诉。

第十四条 标准办应当自收到完整申诉/投诉材料之日起 10 个工作日内，对材料进行初步审查，作出受理或者不予受理的决定。

符合受理条件的，应予以受理，并告知申诉/投诉人受

理决定及后续处理流程。

不符合受理条件的，应向申诉 / 投诉人说明理由。

第四章 申诉与投诉的调查与处理

第十五条 中国矿联成立申诉与投诉处理小组（以下简称处理小组），负责申诉与投诉的深入调查与处理。处理小组由具有相关专业知识和丰富经验的专家组成，确保调查与处理的客观性和公正性。

第十六条 处理小组根据申诉与投诉的具体内容，制定详细的调查计划，明确调查范围、方法、时间节点等。调查过程中，应充分听取申诉 / 投诉人、被申诉 / 投诉人及相关方的意见和陈述，收集必要的证据材料。

第十七条 处理小组应在完成调查后，形成调查报告，并提出处理意见。处理意见应明确是否支持申诉 / 投诉人的主张，以及具体的处理措施和建议。

第十八条 中国矿联根据处理小组的调查报告和处理意见，作出最终处理决定。处理决定应以书面形式通知申诉 / 投诉人、被申诉 / 投诉人及相关方，并说明处理依据和理由。

第十九条 申诉 / 投诉事件应当在受理之日起 30 个工作日内办结；情况复杂的，可适当延长办理期限，延长期限不超过 30 个工作日。

第五章 申诉与投诉的反馈与监督

第二十条 中国矿联应对外公布申诉、投诉方式，并保持联系畅通。

第二十一条 中国矿联建立申诉与投诉处理的反馈机制，及时收集和处理申诉/投诉人对处理结果的反馈意见。对于反馈意见中提出的问题和建议，中国矿联将认真研究并视情况作出相应调整或改进。

第二十二条 中国矿联应定期对申诉/投诉事件处理情况进行检查和监督，确保流程的开放、公正、高效和透明，发现问题及时纠正。

第二十三条 中国矿联加强对申诉与投诉处理工作的监督检查，确保处理过程合法合规，处理结果客观公正。对于在申诉与投诉处理过程中发现的违规行为或不当行为，中国矿联有权依法依规进行处理。

第六章 附则

第二十四条 本处理机制由中国矿联负责解释。

第二十五条 本处理机制自发布之日起实施。如遇国家法律法规或政策调整，本处理机制将相应修订完善。