

中国汽车改装用品协会团体标准申诉/投诉管理制度

一、目的与依据

(一) **目的:** 规范本协会团体标准的申诉/投诉处理工作, 维护标准制定和实施过程的公平、公正、公开与透明, 保障各利益相关方的合法权益, 提升团体标准的科学性、权威性和公信力, 促进标准落地实施。

(二) **依据:** 《中华人民共和国标准化法》、《团体标准管理规定》、《中国汽车改装用品协会章程》、《中国汽车改装用品协会团体标准管理办法》等国家法律法规及协会内部规章制度。

二、适用范围

(一) **申诉对象:** 针对已由中国汽车改装用品协会正式发布的团体标准或其制修订过程中的相关程序。

(二) **投诉对象:**

1. 协会成员单位在团体标准制修订过程中违反《团体标准管理规定》或协会相关标准管理制度的行为。

2. 声称团体标准实施中存在违反强制性规定(如安全性、环保要求)或构成不正当竞争等情形。

3. 标准使用方对依据该标准生产的产品或提供的服务不符合标准要求行为的投诉(需明确界定, 通常指向执行具体标准的产品/服务提供者, 而非标准本身)。

(三) **主体:** 中国汽车改装用品协会会员单位、标准应用单位(通常需为会员)、利益相关方(视情况而定)、社会公众(通常仅限对违反强制性规定或公众利益的投诉)均可提出申诉或投诉。

三、定义

清晰地界定“团体标准”、“申诉”、“投诉”、“申诉人/投诉人”、“被申诉方/被投诉方”、“工作组”、“技术委员会/标准化委员会”等核心术语。

四、申诉/投诉受理范围

（一）申诉主要针对标准内容或程序：

1. 标准内容的科学性、合理性、公正性问题（如技术指标不合理、引用标准不当、有技术错误等）。
2. 标准制修订程序严重违反国家规定或协会既定管理程序（如立项、起草、征求意见、审查、发布等环节的违规操作）。
3. 标准侵犯知识产权、商业秘密（需要明确证据）。
4. 标准中存在歧视性或导致不正当竞争的内容。

（二）投诉主要针对标准应用中的行为：

1. 协会会员在标准制修订过程中的违规行为（如弄虚作假、操纵程序、不遵守保密规定等）。
2. 声称团体标准在应用中违反了法律法规的强制性要求（特别是安全、环保、健康要求）。

（可选项）对声称符合该团体标准的特定产品或服务未达到标准要求的投诉（此部分通常有独立的消费者投诉渠道或产品质量争议解决机制，团体标准管理制度会明确区分）。

五、不予受理的情形

1. 匿名或无联系方式或身份无法核实的。
2. 申诉/投诉事项不属于本制度规定受理范围的。
3. 申诉/投诉内容与任何已发布的 CAMAA 团体标准或其制修订过程无实质性关联的。
4. 申诉/投诉事项已由法院、仲裁机构或相关行政机关受理或处理完毕的。
5. 就同一事实和理由重复申诉/投诉且无新证据的。
6. 超出规定申诉/投诉时限的。

六、申诉/投诉提出

（一）时限：通常对标准内容的申诉要求在标准发布后一定期限内（如 60 日或 90 日内）提出；对程序的申诉应在得知或应知程序瑕疵后及时提出（也有时限规定）。

（二）形式要求：需提交书面材料（纸质或电子版），包括：

1. 申诉/投诉人的名称、地址、联系方式（个人需身份证明，单位需盖章）。
2. 被申诉/投诉的团体标准名称、编号或具体事项。
3. 详细陈述申诉/投诉的事实、理由及具体请求。
4. 相关证据材料（证明材料越充分越好）。
5. 法律依据（如涉及）。
6. 申诉/投诉书/函件的签章。

（三）途径：通常发送至协会标准化工作部门或秘书处指定邮箱、地址。

七、申诉/投诉受理

（一）初审：协会标准化工作部门或秘书处收到材料后进行初审，确认是否符合受理条件。

（二）受理通知：对符合要求的，在限定工作日内（如 5-10 个工作日）通知申诉人/投诉人受理；对不符合要求或不予受理的，说明理由。

（三）转交/回避：如涉及标准技术委员会/工作组，或存在需回避情形，按规定程序处理。

八、调查与处理

（一）组成调查/评审组：通常由协会标准化中心（或成立专门小组）牵头，必要时邀请相关领域的技术专家、法律顾问参与。确保成员与申诉/投诉无利益冲突。

（二）调查取证：审阅申诉/投诉材料，听取各方陈述（允许被申诉方/被投诉方申辩），核实证据，进行技术分析评估。可能包括专家论证、实地调研等。

（三）处理建议：调查/评审组形成初步调查结果和处理建议（书面报告）。包括：

1. 申诉理由成立与否。
2. 投诉事项属实与否。

具体的处理建议（维持原标准、解释说明、局部修改、废止标准、撤销标准等；对违规行为采取警告、通报批评、取消会员资格等处分）。

九、处理决定与通报

（一）**决策机构**：由协会标准化中心或理事会（视事项重要性）根据调查结果报告做出最终决定。

（二）**决定内容**：对申诉/投诉的处理结论（成立/不成立）以及相应的处理措施。

（三）**通报**：在限定工作日内将处理决定书面通知申诉人/投诉人和相关方（如被申诉人/被投诉人、标准主要起草单位等）。

（四）**记录与公开**：处理过程和处理结果形成完整记录并存档。处理结果（去除敏感信息后）可视情况在协会内部或通过协会网站等途径适度公开（如发布标准修改通知单、标准废止公告等）。

十、处理时限

明确规定从受理之日起到做出处理决定的总时限（如 60-90 个工作日），复杂情况可适当延长并告知申诉人/投诉人。

十一、法律救济途径

说明如申诉人/投诉人对协会的最终处理决定不服，可通过诉讼、仲裁（如事先约定）等法律途径解决。

十二、附则

（一）制度的解释权归属协会标准化中心。

（二）制度的生效日期 2025 年 6 月 28 日。

重要提示：

1. 具体制度以官方文本为准：以上是一个通用性框架，中国汽车改装用品协会官网或其标准化工作部门公布的标准管理制度（包括申诉投诉部分）才是具有法律效力的正式文件。

2. 渠道查询：如果你是需要提出申诉或投诉的实际当事人，最可靠的方式是：

3. 访问中国汽车改装用品协会官方网站：通常在“协会概况”-“组织架构”或“标准化工作”-“规章制度”等栏目下查询是否有《团体标准管理办法》或专门的《团体标准申诉/投诉处理程序规则》。

4. 联系协会秘书处或标准化中心：通过官方公布的联系电话或邮箱咨询具体的申诉投诉流程和要求。

5. 查阅相关团体标准文本：通常在标准前言或附注部分会引用适用的管理文件。

全国团体标准信息平台