

河北省紧固件行业协会

冀紧协（2024）3 号

关于发布《河北省紧固件行业协会申投诉处理机制》 的通知

协会会员及各有关单位：

为贯彻落实《中华人民共和国标准法》，积极参与和有效开展团体标准制定工作，更好地满足市场和创新需求；依据《团体标准管理规定》文件要求，河北省紧固件行业协会制定了《河北省紧固件行业协会申投诉处理机制》，现予以发布，并自发布之日起实施。

附件：河北省紧固件行业协会申投诉处理机制

河北省紧固件行业协会

2024年9月1日



河北省紧固件行业协会团体标准申投诉 处理机制

第一章 总则

第一条 为确保河北省紧固件行业协会团体标准制定、实施等标准化活动的科学、规范、公正，切实维护团体标准组织成员及相关利益方的合法权益，特制定本申投诉处理机制。本机制严格遵循开放、公平和透明的原则，以高效、妥善地处理团体标准相关的申投诉事宜。

第二章 申投诉的权限

第二条 团体标准组织成员包括协会内的企业代表、行业专家、科研机构人员等，均有权对团体标准的制定、实施及相关标准化活动提出申投诉。

第三条 成员可单独提出申投诉，也可联名提出。无论是在团体标准制定的哪个阶段，或是标准实施过程中的任何环节，只要成员认为存在问题，均可行使申投诉的权利。

第三章 申投诉的内容

第四条 认为立项审查不公正、不严格，存在不合理的项目被立项或有价值的项目未被立项的情况。

第五条 质疑起草工作组的组成不合理，缺乏专业性或存在利益冲突；认为起草过程不公开、不透明，未充分征求各方意见。

第六条 投诉征求意见的范围不广泛、时间不足，导致部分利益相关方未能充分参与；对征求意见的反馈处理不恰当，未认真考虑合理意见。

第七条 怀疑审查过程不严谨，标准技术内容未经充分论证就通过审查；对发布的标准存在疑问，认为标准质量不高或存在错误。

第八条 反映标准在实施过程中执行不严格、不统一，部分企业未按标准执行却未受到相应处理。

第九条 投诉监督机制不完善，对标准实施的监督不到位，无法及时发现和纠正违规行为。

第十条 认为标准实施后未达到预期效果，对行业发展没有起到积极促进作用，需要对标准进行修订或调整。

第十一条 经费使用：质疑团体标准制定和实施过程中的经费使用不透明、不合理，存在浪费或滥用资金的情况。

第十二条 投诉档案管理不规范，标准制定过程中的文件、资料未妥善保存，影响标准的可追溯性和权威性。

第十三条 反映协会在标准化活动中的信息沟通不畅通，成员无法及时了解标准制定和实施的进展情况。

第四章 处理申投诉的程序

第十四条 设立专门的申投诉受理渠道，包括电子邮箱、热线电话、书面信函等，并在协会官方网站、相关宣传资料上公布受理渠道信息，确保成员知晓。

第十五条 协会指定专人负责申投诉的受理工作，接到申投诉后，应在 3 个工作日内进行登记，并向申投诉人发送受理回执，确认收到申投诉事项。

第十六条 对申投诉事项进行初步审查，确定是否属于本机制受理范围。对于不属于受理范围的申投诉，应在 5 个工作日内书面告知申投诉人，并说明理由。

第十七条 针对受理的申投诉事项，协会成立专门的调查小组进行调查核实。调查小组成员应包括行业专家、协会工作人员、法律顾问等，以确保调查的专业性、公正性和权威性。

第十八条 调查小组根据申投诉的内容，制定详细的调查计划，明确调查的重点、方法和时间安排。

第十九条 调查过程中，应充分听取申投诉人和被投诉方的意见，收集相关证据材料，包括文件、记录、证人证言等。必要时，可以进行现场调查、走访相关企业或机构。

第二十条 调查小组应在 30 个工作日内完成调查核实工作，并撰写调查报告，提出初步处理建议。

第二十一条 协会组织召开专门的处理会议，对调查小组提交的调查报告和初步处理建议进行审议。处理会议应由协会领导、相关专家、申投诉人代表、被投诉方代表等参加。

第二十二条 根据审议结果，协会做出处理决定。处理决定应在 15 个工作日内书面告知申投诉人和被投诉方，并

在协会官方网站上公布处理结果，以体现处理的公开和透明。

第二十三条 处理决定包括维持原决定、纠正错误、重新审查标准、对相关责任方进行处罚等。对于涉及重大问题的申投诉，协会可以邀请第三方机构进行评估或鉴定，以确保处理决定的科学性和公正性。

第二十四条 申投诉人或被投诉方对处理决定不服的，可以在收到处理决定之日起 15 个工作日内提出申诉。

第二十五条 协会应组织复查小组对申诉事项进行复查。复查小组成员应与原调查小组成员不重复，以确保复查的独立性和公正性。

第二十六条 复查小组应在 30 个工作日内完成复查工作，并撰写复查报告，提出复查处理建议。

第二十七条 协会根据复查报告和建议，做出复查处理决定。复查处理决定为最终决定，申投诉人或被投诉方应予以遵守。

第五章 处理申投诉的要求

第二十八条 协会应严格按照规定的时间节点处理申投诉事项，不得拖延。对于紧急情况的申投诉，应优先处理，确保问题得到及时解决。

第二十九条 在受理、调查核实、处理决定和申诉等各个阶段，都应明确具体的时间要求，并严格遵守。如有特殊情况需要延长处理时间，应及时向申投诉人说明理由。

第三十条 处理申投诉的过程中，应始终保持公正的立场，不偏袒任何一方。调查小组和复查小组的成员应具备专业素养和职业道德，客观、公正地进行调查和审议。

第三十一条 对于涉及利益冲突的情况，相关人员应主动回避，确保处理结果的公正性。

第三十二条 协会应严格保护申投诉人的隐私和商业秘密，不得将申投诉人的信息泄露给无关人员。

第三十三条 在调查核实过程中，涉及的相关文件、资料和证据应妥善保管，防止信息泄露。

第三十四条 协会应及时向申投诉人反馈处理进展情况，让申投诉人了解处理的过程和结果。

第三十五条 对于申投诉人的合理建议，协会应积极采纳，并在后续的标准化活动中加以改进。

第六章 附则

本机制由河北省紧固件行业协会负责解释和修订。

本机制自发布之日起施行。如有与国家法律法规相抵触的内容，以国家法律法规为准。