

中国城市轨道交通协会  
标准化申诉投诉处理实施细则  
(试行)



# 中国城市轨道交通协会标准化申诉投诉处理实施细则 ( 试行 )

## 第一章 总则

第一条 为加强中国城市轨道交通协会团体标准（以下简称“协会标准”）制修订和使用过程的规范管理，及时、准确、公正地处理标准制修订和使用过程申诉、投诉，规范标准制修订和使用申诉、投诉处理工作，保护城市轨道交通企业和个人的合法权益，依据国家相关法律法规的规定，制定本细则。本细则需与《中国城市轨道交通协会团体标准管理办法》配套使用。

第二条 任何组织或个人均有权依据本细则就标准制修订和使用向中国城市轨道交通协会（以下简称协会）提出申诉、投诉。

第三条 本细则所称申诉，是指标准制修订和使用过程中人和组织和个人受到协会所作决定的直接影响时提出的异议。

本细则所称投诉，是指任何组织或个人认为协会标准制修订和使用过程中工作人员或者组织存在违法违规问题的举报。

第四条 处理申诉、投诉应当遵循以下原则：

1. 以事实为依据，以法律法规为准绳原则；
2. 保护当事人合法权益原则；
3. 合法性与合理性原则；
4. 公开、公平、公正原则；
5. 高效与经济原则。

第五条 负责处理申诉、投诉的工作人员，与申诉、投诉事件有直接利害关系的，应当回避。

第六条 负责处理申诉、投诉的工作人员对涉及到任何与申诉、投诉有关的非公开情况负有保密责任。

## 第二章申诉的处理程序

第七条 当事人对有关标准化工作的决定有异议的，应当向协会标准管理部门提出申诉，对处理结果仍存有异议的，可以向协会秘书处提出申诉。

当事人认为协会标准化工作过程中的行为严重侵害了自身的合法权益的，也可以直接向协会秘书处提出申诉。

第八条 当事人申诉应当采用书面形式，一式两份，并载明下列事项：

1. 当事人的名称、地址、联系电话、邮政编码（当事人为自然人的应当写明：姓名、住址、联系电话、邮政编码）；
2. 被申诉人的名称、地址、联系电话、邮政编码；
3. 申诉的要求、理由及相关的事实根据。

当事人委托代理人进行申诉的，应当向协会提交授权委托书。

第九条 当事人向协会提出申诉应当符合下列条件：

1. 有明确的被申诉方；
2. 有具体的申诉请求、事实和理由；
3. 属于协会标准化工作范畴。

第十条 下列申诉不予受理或者终止受理：

1. 法院、仲裁机构或者其他行政机关已经受理或者处理的；
2. 申诉事项已被法院作为诉讼证据予以采信；
3. 当事人无法证实自己权益受到侵害的；
4. 不属于标准化工作范畴的。

第十一条协会标准管理部门应当自收到申诉书之日起 15 日内，作出以下处理：

1. 申诉符合本细则规定的予以受理；
2. 申诉不符合本细则规定的，应当通知申诉人，并告知不予受理的理由。

第十二条协会标准管理部门受理当事人申诉后，应当在 10 日内将申诉书副本发送被申诉人，被申诉人收到申诉书副本后，应当在 15 日内提交答辩书和有关证据。

第十三条申诉人应当对自己的申诉提供证据。协会认为有必要收集证据的，可以根据法律、行政法规及协会规章的规定，自行收集或者召集有关当事人进行调查，有关当事人应当配合。

第十四条协会对专门性问题认为需要鉴定或者检测的，可以交由当事人约定的法定鉴定或者检测机构鉴定、检测，也可以由协会指定并经当事人同意的法定鉴定或者检测机构鉴定、检测。鉴定或者检测费用由申诉人承担。鉴定、检测的时间不计入申诉处理时间。

第十五条 当事人提出的申诉案件属于不需要承担行政责任的，可以采用调解方式予以处理。

协会调解达成一致意见的，应当制作调解书。调解书由申诉人、被申诉人、承办人签名，加盖协会印章送达当事人。

第十六条对被申诉人的违规行为，协会应当依照有关规定作出相应行政处理。

第十七条协会应当在受理当事人申诉之日起 60 日内办结；情况复杂的，经协会标准管理部门批准，可适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日。

申诉案件办结后，承办人应当将处理结果告知申诉人。

### 第三章 投诉的处理程序

第十八条向协会标准管理部门提出的有效投诉应当包括下列事项：

1. 有明确的被投诉方；
2. 有具体的投诉事实，并提供相关初步证据；
3. 投诉人的有效联系方式等。

第十九条协会标准管理部门接到投诉后，进行初步核实，下列投诉不予受理，或者终止受理：

1. 法院、仲裁机构或者其他行政机关已经受理或者处理的；
2. 投诉事项已被法院作为诉讼证据予以采信；
3. 涉及的内容不属于标准化工作范畴的；
4. 投诉事实不清，且无法核实的；
5. 不符合本细则第十八条有效投诉规定的；
6. 对同一投诉事项已经作出处理，且没有新情况、新理由的。

第二十条协会标准管理部门应当自收到投诉书之日起 15 日内，作出以下处理：

1. 投诉符合本细则规定的予以受理；

2. 投诉不符合本细则规定的，不予受理，投诉人有有效联系方式的，告知投诉人不予受理的理由。

第二十一条 处理投诉案件，协会认为有必要收集证据的，可以根据法律、行政法规及协会规章的规定，自行收集证据或者组织人员进行调查，有关方面应当配合，如实提供相关证据。

第二十二条 对被投诉人的违规行为，协会应当依照有关规定作出相应行政处理。

第二十三条协会应当在受理当事人投诉之日起 60 日内办结；情况复杂的，经协会标准管理部门批准，可适当延长办理期限，但延长期限不得超过 30 日。

投诉案件办结后，投诉人有有效联系方式的，应当将处理结果告知投诉人。

#### 第四章 监督管理

第二十四条协会应当对外公布申诉、投诉邮寄地址、电话、传真、电子邮箱等联系方式，并保持畅通。

第二十五条协会应当定期检查申诉、投诉案件的处理情况，发现问题及时纠正。

#### 第五章 附则

第二十六条本细则由协会负责解释。

第二十七条本细则自公布之日起施行。