

中国潜水打捞行业协会 投诉和举报受理暂行办法

第一章 总则

第一条 为规范中国潜水打捞行业协会（下称协会）受理和处理对会员的投诉、举报，维护相关各方合法权益，根据国家有关法律法规及协会《章程》有关规定，制定本办法。

第二条 协会会员在申请能力与信用等级评估、承揽业务、履行合同、施工等过程中涉嫌违反国家法律、行政法规及有关规定、协会章程和会员自律公约、扰乱行业有序竞争和破坏营商环境的，有关公民、法人、组织和管理机构可以向协会投诉、举报。

第三条 本办法所称的投诉，是指自然人、法人或者其他组织与协会会员发生消费者权益争议，请求协会解决该争议的行为。

本办法所称的举报，是指自然人、法人或者其他组织向协会反映协会会员或其他相关经营者涉嫌违反国家法律、法规、规章以及协会《章程》、《会员自律公约》的行为。

第四条 本办法所称实名投诉和举报是指公民以自己真实姓名、身份、所在单位、组织或政府机构，向协会检举会员上述违规或违法行为。

第二章 受理

第五条 协会在职责范围内受理针对会员下列行为的投诉、举报：

（一）涉嫌违反协会《章程》、《会员自律公约》及各相关自律管理办法；

（二）涉嫌在报送能力与信用等级评估材料、招投标等活动中提供虚假资料。

（三）涉嫌在履行合同、施工及经营过程中有违诚信原则，弄虚作假，扰乱行业秩序。

（四）涉嫌违反国家法律、行政法规或主管机关的规定或指令，可能对公共利益造成损害。

（五）涉嫌存在其他应予自律惩戒的违法违规行为。

第六条 投诉、举报应当采用书面形式实名进行，并如实反映情况，提供相关证据。投诉、举报人提供的相关证据应符合相关法律、法规的规定。投诉和举报可以通过来信、来访（需要提前5个工作日预约）、电话和电子邮件等方式进行。协会行业自律和法规技术部，010-65299835，fgb@csdca.org.cn

第七条 对实名投诉和举报要优先受理和指定专人办理，及时提出处理意见并组织实施。

第八条 投诉、举报材料至少应当包括下列事项：

（一）投诉人、举报人真实名称、身份信息、地址及有效联系方式。投诉人、举报人为自然人的，由本人签名，并附有效身份证明复印件；投诉人、举报人为法人的，由其法定代表人或者授权代表签字并加盖公章；投诉人、举报人为组织或政府机构的，由其主要负责人或者授权代表签字并加盖公章；有授权代表的应提供授权委托书；

(二) 被投诉、被举报对象行为涉嫌违反第四条所述事项或其他需向协会检举的具体内容；

(三) 相关请求及主张；

(四) 相关证据和有效线索；

(五) 其他需说明的材料。

第九条 投诉人、举报人对提交的投诉、举报材料的真实性、合法性和相关性负责。

第十条 受理部门要在收到实名举报之日起 15 个工作日内将受理情况告知投诉和举报人，联名投诉和举报的应告知主要联系人。

第十一条 在核实过程中，可根据情况向投诉和举报人了解有关情况，征求意见。

第十二条 投诉和举报不受理范围

(一) 投诉、举报事项不属于协会职责范围的；

(二) 投诉、举报事项已经协会处理终结，投诉人、举报人在无新的事实和证据的情况下，以同一事实或理由重复投诉、举报的；

(三) 已由公安机关、检察机关、纪检监察机关和其他行政机关立案调查的，或人民法院已经登记立案的；

(四) 已经或依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的；

(五) 投诉人、举报人不向协会提供与投诉、举报内容相关线索材料的；

第三章 处理

第十三条 办理流程

（一）协会受理实名投诉和举报后，成立专家调查组，专家调查工作组一般由3人组成，从协会智库专家委中根据投诉和举报相关业务类型在对口的专业组中抽选专家组成，同时兼顾利益回避的原则。

（二）专家调查组到被投诉和举报会员了解核实情况后，在7个工作日内向协会提交专家调查组调查报告（报告模板见附件），协会收到报告后，再组织智库专家委相关专家和会员召开专家会议做出最终的处理决定。

第十四条 在调查处理结束之日起7个工作日内，由承办部门报分管领导同意后，以电话、信函、面谈等方式告知投诉和举报人。联名投诉和举报的反馈给主要联系人。

第十五条 投诉和举报人反馈的内容主要是调查处理结果，不应涉及被举报人个人隐私、内部研究过程、证人证言及党和国家机密等。

第十六条 投诉和举报人对调查结果，被投诉或举报的会员对处理结果有异议的，协会要听取投诉/举报人和被投诉/举报人陈述的事实和理由，并根据具体情况妥善处理。对没有新内容的重复投诉和举报可不再受理。

第十七条 对会员之间的矛盾导致的举报，应以协调为主，向举报人讲明政策、化解矛盾，充分发挥协会服务、监督、管理、协调的作用。

第四章 责任

第十八条 协会要严格遵守保密纪律。在告知、联系、反馈投诉和举报人时，要注意联系方式，不得暴露投诉和举报人身份。

第十九条 实名投诉和举报人应当对投诉和举报内容的真实性负责，并积极配合调查。投诉和举报人有故意捏造、歪曲事实、诬告陷害他人行为的，将依纪依法追究责任。

第五章 附则

第二十条 本办法由协会负责解释。

第二十一条 本办法自颁布之日起施行。