附件

中国潜水救捞行业协会投诉和举报处理办法

第一章 总 则

第一条 为规范中国潜水救捞行业协会（以下简称“协会”）处理对会员单位的投诉、举报，维护相关各方合法权益，根据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国海洋环境保护法》《中华人民共和国海上交通安全法》等有关法律法规及《中国潜水救捞行业协会章程》（以下简称《章程》）、《会员自律公约》等自律管理规定，制定本办法。

第二条 协会会员单位在评估评价、承揽业务、项目施工和合同履约过程中，涉嫌违反法律法规及协会有关自律管理规定、扰乱行业有序竞争和破坏营商环境等行为的，有关自然人、法人、组织和行业主管部门可以向协会投诉、举报。

第三条 本办法所称的投诉、举报指：

投诉：指自然人、法人或其他组织，因与本会会员单位在业务承揽、合同履约、服务提供等过程中发生争议，请求协会解决该争议的行为；

举报：指自然人、法人或其他组织，向协会反映本会会员单位存在违反国家法律、法规、规章以及《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：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。

第五条 协会对投诉、举报的处理遵循以下原则：

（一）实事求是、依法处置：坚持以事实为依据、以法律法规和行业规范为准绳，严守规定程序，客观核查事实、公正作出处置。

（二）高效便捷、闭环管理：优化办事流程、提升处置效率，实现对投诉、举报的受理、核查、处置、反馈、归档全流程闭环管理。

（三）保密审慎、回避履职：严格遵守保密纪律，保护当事人隐私及涉密信息，严格执行利害关系回避制度，确保处置公正合规。

（四）教育为主、惩戒为辅：坚持调解优先、整改为本，通过规范引导、警示教育、适度惩戒，纠正违规行为、净化行业生态。

第二章 受 理

第六条 协会依规受理《章程》规定职责范围内的下列投诉、举报事项：

（一）会员单位涉嫌违反《章程》《自律管理规则》《会员自律公约》及相关自律管理法规的行为；

（二）会员单位涉嫌在专业能力与信用评估、招投标等活动中存在伪造资料、虚假宣传和串通行贿等弄虚作假的行为；

（三）会员单位涉嫌在合同履约、经营服务、项目施工过程中有违诚信原则，弄虚作假、扰乱行业秩序；

（四）会员单位涉嫌违反国家法律、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）会员单位涉嫌存在其他属于协会自律监管职责范围内的违规事项。

第七条 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。投诉人、举报人提供的相关证据应符合相关法律、法规的规定。投诉和举报可通过来信、来访（需要提前 5 个工作日预约）和电子邮件等方式进行。协会投诉和举报承办部门为秘书处行业自律和法规部（010-65991590，fgb@csdca.org.cn）。

第八条 投诉人、举报人提交的材料应当真实、完整、有效，须包含以下核心内容：

（一）投诉人、举报人实名信息（具体见第四条）、地址及有效联系方式；

（二）被投诉、被举报对象行为涉嫌违反第六条所述事项或其他需向协会检举的具体内容；

（三）相关诉求及主张；

（四）相关证据和有效线索；

（五）其他需说明的材料。

第九条 有下列情形之一的，协会不予受理：

（一）投诉、举报事项不属于协会《章程》规定职责范围的；

（二）投诉、举报事项已由公安机关、司法机关、纪检监察机关、行业行政主管部门立案查处、办结或正在法定办理程序中的；

（三）投诉、举报事项已通过诉讼、仲裁、行政复议、行政投诉等法定途径解决的；

（四）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；

（五）投诉、举报内容模糊不清、无具体事实或无有效线索及佐证材料，经告知限期补充后仍未补齐的；

（六）违规行为终了超过 3 年、无持续违规状态，且无重大安全隐患与行业危害的历史遗留事项；

第十条 匿名投诉、举报。未提供具体违规事实与有效线索及佐证材料的，不予受理；事实清晰、证据线索完整的，协会统一登记留存、酌情开展内部核查。匿名举报核查完毕后，不向举报人反馈处置结果，不提供异议复核渠道。

第三章 处 理

第十一条 协会建立党支部政治把关、监事会全程监督、秘书处归口办理、专家委员会（以下简称“专家委”）专业支撑的投诉、举报处置机制。

协会党支部对重大案件、涉水下作业安全类投诉举报处置全过程开展政治监督、合规把关。秘书处全面负责投诉、举报的接收、受理、核查组织、协调调解、结果反馈、资料归档管理等工作；监事会全程监督案件办理；专家委负责专业技术调查、作业标准认定、

疑难问题研判并出具核查结论及处置意见；相关会员单位及人员须全力配合协会调查核实、整改落实工作。

第十二条 收到投诉、举报的一般处理程序为：初审受理、通报协查、核查认定、处置决定、结果反馈、异议复核、资料归档。如投诉、举报事项情节轻微、事实清晰，可根据实际情况简化处理。

第十三条 初审受理。协会自收到实名投诉、举报材料之日起10个工作日内完成初审工作，并反馈受理情况：

（一）材料齐全、线索清晰、属于受理范围的，作出予以受理决定，并告知投诉、举报人，联名投诉和举报的应告知主要联系人；

（二）材料缺失、内容模糊的，一次性告知当事人补充完善材料后，通知受理；补充期限一般不超过5个工作日，逾期未补充且无正当理由的，不予受理；

（三）不符合受理条件的，作出不予受理决定，书面或口头说明理由。

第十四条 通报协查。投诉、举报受理后3个工作日内，向被投诉、举报的会员单位送达协查通知书，明确核查事项、权利义务、举证要求及期限。

被投诉、举报的会员单位书面申辩、整改说明及相关佐证材料一般在5个工作日内提交协会；并主动配合协会核查，如实说明情况、提供完整资料，不得隐瞒事实、谎报信息、拖延推诿、阻挠核查，严禁隐匿、篡改、销毁相关证据材料。

核查过程中，可视情向投诉人、举报人了解情况，征求意见。

第十五条 核查认定。对已受理的投诉、举报事项，由协会授权专家委开展核查认定工作。此项工作可与通报协查同时开展。

（一）专家委根据投诉、举报类型、专业领域、问题性质，组建不少于 3 人的专项调查工作组开展调查。存在与涉事会员单位有业务合作、劳务聘用、亲属等利害关系的人员，须主动申请回避，由秘书处审核确认回避资格，确保调查工作公正。

（二）一般投诉、举报事项，自受理之日起 15 个工作日内专项调查工作组完成调查取证、事实核查、责任认定工作，并向专家委提交调查报告；情况复杂、需专业技术鉴定、多方取证核实的重大疑难事项，经报秘书处批准后，可适当延长时间。

（三）专家委收到调查报告后，成立不少于 5 人的专家评审组召开专家评审会议，根据专项调查工作组的情况汇报和调查报告进行研讨评审，形成《投诉举报核查报告》提交协会，明确事实结论、责任划分及处置建议。

第十六条 处置决定。经查实的违规事项，协会相关管理规定已有明确处置标准的，从其规定；投诉、举报涉嫌违法犯罪、超出协会自律管理权限的，及时整理线索及证据，移交行业主管部门、司法机关依法处理；其他情况根据违规情节轻重、行业危害程度、当事人整改态度、造成的社会影响和《投诉举报核查报告》，由协会作出处置决定。

经核查未发现违规违纪、失信失范行为的，驳回投诉、举报。

第十七条 结果反馈。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。

反馈内容仅限核查结论与处置结果，严禁泄露投诉、举报的内部研究过程、证人信息、当事人隐私及党和国家机密等。

第十八条 异议复核。案件当事人对处理结果有异议的，可在收到处理结果之日起15个工作日内，向协会提交书面复核申请及新的佐证材料。协会在10个工作日内完成复核研判，复核结论为协会最终处置结论，无新事实、新证据的，不再重复受理复核及申诉。

第十九条 资料归档。投诉、举报办结后，承办人员汇总整理资料，归档留存，保存期限不少于5年。

第四章 责 任

第二十条 协会要严格遵守保密纪律。

（一）在通知、核查、反馈等与被举报会员单位联系时，要注意沟通方式方法，不得暴露举报人身份；

（二）严格保护被举报对象合法权益，未查实的违规线索、企业涉密经营信息等不得对外公开；

（三）核查过程中证人、第三方证据提供方信息全程严格保密，对外处置文书不得附带第三方隐私、涉密经营材料。

（四）严禁私自对外传播投诉、举报办理情况。

第二十一条 投诉人、举报人对提交材料的真实性、合法性、关联性承担全部责任。

捏造事实、伪造证据、恶意诬告陷害、反复无依据恶意投诉、举报，扰乱协会正常工作秩序、损害行业主体声誉的，协会予以行业警示、内部通报批评、记入行业失信记录；情节严重造成经济损失、名誉损害的，协会可支持受害会员通过司法途径追究法律责任。

第二十二条 对会员间矛盾导致的举报，应以协调为主，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。

第五章 附 则

第二十三条 本办法未尽事宜，按照国家现行法律法规、行业主管部门监管规定和《章程》《会员自律公约》等行业自律管理制度执行。

第二十四条 本办法由中国潜水救捞行业协会负责解释。本办法条款若与现行法律、行政法规、水上水下作业强制性国家标准相冲突，以国家上位法规标准为准。

第二十五条 本办法自印发之日起生效实施，原《中国潜水救捞行业协会投诉和举报受理暂行办法》（〔2022〕136 号）同时废止。