

团体标准申/投诉管理制度

第一章 总则

第一条 目的

为规范云南省智慧城市集成服务商协会（以下简称“云智协”）团体标准的申请、投诉处理工作，保障团体标准制定、实施过程的公开、公平、公正，维护标准相关方的合法权益，提升团体标准质量和公信力，推动云智协标准化工作健康有序发展，特制定本制度。

第二条 适用范围

本制度适用于云智协团体标准的立项申请、标准实施过程中的投诉处理，以及与团体标准相关的其他申请、投诉事项。涉及的相关方包括但不限于标准起草单位、使用单位、科研机构、行业协会、个人等。

第三条 基本原则

依法依规：申请、投诉处理工作严格遵守国家相关法律法规、标准化政策以及云智协的规章制度。

客观公正：以事实为依据，以标准为准绳，公平对待各方诉求，确保处理结果客观公正。

及时高效：对申请、投诉事项及时受理、快速处理，提高工作效率，减少对相关方正常业务的影响。

保密原则：对申请、投诉过程中涉及的商业秘密、技术秘密和个人隐私予以严格保密。

第二章 团体标准申请管理

第四条 申请条件

申请立项的团体标准应符合国家法律法规和产业政策，符合云智协发展需求，有助于推动行业技术进步和产业升级。

申请单位应具有独立法人资格，具备开展标准研制的技术能力、人员和资金保障，且在智慧城市相关领域具有一定的影响力和代表性。

申请的标准内容应具有创新性、先进性和实用性，填补现有标准空白或对现有标准进行优化完善，能有效解决智慧城市建设、管理和服务中的实际问题。

第五条 申请材料

《云智协团体标准立项申请书》，内容包括标准名称、制定目的、适用范围、主要技术内容、国内外相关标准情况对比、预期效益等。

标准草案（含标准征求意见稿、编制说明），编制说明应详细阐述标准制定的背景、必要性、技术依据、主要技术内容的确定过程等。

申请单位营业执照副本复印件、组织机构代码证复印件（或统一社会信用代码证书复印件）。

与标准研制相关的科研成果证明、专利证书、检测报告等支撑材料（如有）。

其他需要提交的材料。

第六条 申请流程

提交申请：申请单位将完整的申请材料以书面和电子文档形式提交至云智协标准化管理协调机构。

形式审查：标准化管理协调机构在收到申请材料后的[X]个工作日内，对申请材料的完整性、规范性进行审查。对不符合要求的，一次性告知申请单位补充或修改；对符合要求的，进入立项评审环节。

立项评审：标准化管理协调机构组织相关领域专家、用户代表等组成评审组，对通过形式审查的项目进行立项评审。评审组从标准的必要性、可行性、创新性、技术水平等方面进行综合评估，提出评审意见。

审批公示：标准化决策机构根据评审意见，对申请项目进行审批。审批通过的项目，在云智协官方网站或指定平台上进行公示，公示期不少于 7 个工作日。公示期间，任何单位和个人均可对公示项目提出异议。

立项发布：公示期满无异议或异议不成立的项目，正式立项，并由云智协发布立项公告。

第三章 团体标准投诉管理

第七条 投诉范围

对团体标准立项、制定过程中的程序合规性、标准内容科学性、知识产权归属等方面存在异议的。

发现标准实施过程中存在违反标准规定、损害相关方利益等行为的。

其他与团体标准相关的合理投诉事项。

第八条 投诉材料

《云智协团体标准投诉书》，应包括投诉人姓名或名称、联系方式、被投诉对象、投诉事项、事实和理由等内容，并由投诉人签字或盖章。

支持投诉事项的相关证据材料，如证明文件、数据资料、图片视频等。

投诉人身份证明材料（个人提供身份证复印件，单位提供营业执照副本复印件并加盖公章）。

第九条 投诉受理

云智协设立专门的投诉受理渠道（如电话、邮箱、在线平台等），并向社会公开。

标准化管理协调机构在收到投诉材料后的 5 个工作日内，对投诉材料进行初步审查。符合受理条件的，予以受理，并通知投诉人；不符合受理条件的，书面告知投诉人不予受理的理由。

对于匿名投诉、无明确投诉对象、无具体投诉事项和理由，或投诉事项不属于本制度规定投诉范围的，不予受理。

第十条 投诉调查

受理投诉后，标准化管理协调机构应及时成立调查小组，成员包括标准化专业人员、相关领域专家、法律顾问等。调查小组负责对投诉事项进行全面调查核实，通过查阅资料、实地走访、询问相关人员等方式收集证据。

被投诉对象应积极配合调查工作，如实提供相关材料 and 信息。调查小组应充分听取被投诉对象的陈述和申辩意见。

调查过程中，调查小组应严格遵守保密规定，不得泄露投诉人、被投诉对象的商业秘密和个人隐私。

第十一条 投诉处理

调查小组在完成调查工作后的 5 个工作日内，形成调查报告，提出处理建议。处理建议包括维持原标准或原处理决定、修改标准、撤销标准、对相关责任方进行处理等。

标准化决策机构对调查报告和处理建议进行审议，作出最终处理决定。处理决定应在作出后的 5 个工作日内，以书面形式通知投诉人和被投诉对象。

对涉及标准修改或撤销的处理决定，由标准化管理协调机构按照相关程序组织实施。

第四章 监督与责任

第十二条 内部监督

云智协标准化管理协调机构定期对团体标准申请、投诉处理工作进行自查，检查工作流程的执行情况、处理结果的公正性和合规性等。对发现的问题及时整改，不断完善管理制度和工作流程。

第十三条 责任追究

申请单位在标准申请过程中提供虚假材料、隐瞒重要信息的，一经查实，取消其申请资格，已立项的项目予以撤销，并将其不良行为记入信用档案。在年内不再受理该单位的标准申请。

调查小组成员在投诉处理过程中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的，视情节轻重给予批评教育、行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

投诉人故意捏造事实、恶意投诉，影响团体标准工作正常开展的，云智协将依法追究其法律责任，并要求其赔偿因此造成的损失。

第五章 附则

第十四条 解释权

本制度由云智协标准化决策机构负责解释。

第十五条 生效日期

本制度自发布之日起施行。