

# 浙江省环境监测协会文件

浙环监协〔2022〕36号

## 关于浙江省环境监测协会受理社会环境 监测行业质量投诉的通知

各有关单位：

为进一步规范环境监测行业自律行为，强化社会监督，倡导诚信经营，维护公平竞争，推进环境监测行业健康可持续发展，根据《浙江省环境监测行业自律公约》，经研究决定，自2023年1月1日起，我会接受社会环境监测行业质量投诉，现将受理方式等予以公开。

受理电话：0571-28070070

受理邮箱：zjema\_jb@163.com

邮寄地址：杭州市文三路398号东方通信大厦305室

附件：《浙江省社会环境监测行业质量投诉受理制度》（试行）



附件：

## 浙江省社会环境监测行业质量投诉受理制度（试行）

**第一条** 为引导环境监测行业自律管理，促进社会环境监测机构规范健康发展，浙江省环境监测协会现正式受理社会环境监测行业质量投诉，为保障投诉工作有序开展，特制定本制度。

**第二条** 协会设专人受理投诉有关事项，并根据本制度要求对投诉信息进行严格保密与存档管理。

**第三条** 协会应以事实为依据，以法律法规为准绳，讲证据、重调查，及时、客观、公正受理投诉信息。

**第四条** 投诉受理范围：

（一）超出资质认证认可范围开展经营的；

（二）向无资质或资质与检测业务不符的机构和个人分包或转包检测业务的；

（三）以挂靠、合作、设立分支机构等方式变相出卖、出租、转借检测资质证书的；

（四）违反环境监测技术规范 and 程序开展监测业务（包括样品采集、保存、检测、评价等）的；

（五）接受委托方的违法违规要求或因任何原因伪造、篡改检测数据和出具虚假检测报告的；

（六）以明显低价报价等不正当手段进行恶性竞争的；

(七) 其他在环境监测行业自律管理范围内的。

**第五条** 对属于受理范围内的投诉事项，投诉人应提交《浙江省社会环境监测行业质量投诉受理登记表》，并对投诉信息真实有效性负责，投诉信息应满足以下要求：

- (一) 实名投诉；
- (二) 明确投诉对象以及具体诉求；
- (三) 基本证明材料；
- (四) 有效联系信息；
- (五) 要求提供的其他资料。

**第六条** 投诉人为自然人的，由本人提出并提供其身份证明文件。

投诉人为法人或非法人组织的，由其法定代表人或者主要负责人提出，并提供法人或非法人组织的资质证明文件、法定代表人或者主要负责人的身份证明文件。

委托他人代为投诉的，除上述规定材料外，还应当提供授权委托书、委托代理人身份证明文件。

**第七条** 未按照规定提交投诉材料的，协会应及时通知投诉人并要求限期补充提交，投诉人应当在接到通知后十五日内提交补充材料。投诉人未按照要求提交补充材料，导致投诉无法办理，视为投诉人撤回。

**第八条** 投诉材料齐备，协会在十五日内审查决定是否受理。符合受理条件的，予以受理；不符合受理条件的，不予受理并说明原因。

具有下列情形之一的投诉，不予受理：

- (一) 投诉内容不属于环境监测行业自律管理范围；
- (二) 无法与投诉人取得联系；
- (三) 对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决或者已经进入上述程序；
- (四) 投诉事项已处理反馈，投诉人在无新证据或者新线索的情况下就同一事实或者理由重复投诉；
- (五) 不符合本制度第五条规定的其他情形。

**第九条** 受理过程中，投诉人可以撤回投诉，投诉撤回，视为处理程序终止。

**第十条** 投诉事项受理后，经查证，处理方式如下：

- (一) 督促限期说明情况；
- (二) 属违反行业自律公约的，督促限期改正；
- (三) 涉嫌环境监测数据弄虚作假的问题线索，报送相关主管部门；
- (四) 被行政主管部门撤销资质/被要求实行联合失信惩戒的，或受到行政或者刑事处罚的，取消协会成员资格。

**第十一条** 对于受理的投诉信息，协会应在作出受理决定后5个工作日内通知投诉人，并在10个工作日内展开调查；投诉信息调查一般不超过60个工作日；情况复杂的，经协会秘书处批准，可适当延长办理期限，并告知投诉人延期理由，延长期限原则不

超过 60 个工作日；情节严重的，报送有关主管部门，受理时间以有关部门规定为准。

**第十二条** 协会应妥善保存相关投诉书面或者录音原始资料，并规范建立档案。对协会电子邮箱在线投诉的，应当对投诉数据信息与证据材料进行电子备份；对电话投诉的，应当对投诉人投诉事项全程予以录音，并要求其提供书面证明材料；对邮寄投诉的，应当逐件拆阅，保持邮戳、地址和信封内材料的完整。

**第十三条** 对于投诉受理过程中知悉的当事人隐私和个人信息、商业秘密，应当严格保密，不得泄露或者向他人非法提供，法律法规另有规定的除外。

**第十四条** 本制度自 2023 年 1 月 1 日起试行。



受理意见	<input type="checkbox"/> 受理：_____	受理人：_____	日期：_____
	<input type="checkbox"/> 转呈：_____		
调查意见	<input type="checkbox"/> 不受理：_____	调查负责人：_____	日期：_____
	<input type="checkbox"/> 其它：_____		
处理结果	浙江省环境监测协会（盖章）		日期：_____
	_____		

\*此页由浙江省环境监测协会填写。

（此处由填写人填写）

附件 1:

附件 1

## 浙江省社会环境监测行业质量投诉信息受理函

一、受理范围：依据《浙江省社会环境监测行业质量投诉受理制度》规定

依据《浙江省社会环境监测行业质量投诉受理制度》的有关规定，您编号为  
的投诉件已受理。

浙江省环境监测协会（盖章）

年 月 日

（盖章） 浙江省环境监测协会

日 月 年

附件 2:

## 浙江省社会环境监测行业质量投诉信息不予受理回函

\_\_\_\_\_:

依据《浙江省社会环境监测行业质量投诉受理制度》有关规定，有下列情况之一的，不予受理：

- (一) 不属于我会环境监测行业自律范围；
- (二) 无法与投诉人取得联系；
- (三) 对依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决或者已经进入上述程序的；
- (四) 投诉事项已处理反馈，投诉人在无新证据或者新线索的情况下就同一事实或者理由重复投诉的；
- (五) 不符合《浙江省社会环境监测行业质量投诉受理制度》第五条有关规定。

您的投诉属于第\_\_\_\_\_款的情况，现将相关材料退回，请查收。

浙江省环境监测协会（盖章）

年 月 日

附件 3:

## 浙江省社会环境监测行业质量投诉核实通知函

\_\_\_\_\_:

我会于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日收到关于贵公司的质量投诉信息,根据《浙江省社会环境监测行业质量投诉受理制度》有关规定,我会将于\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日赴贵机构进行情况核实,请予以配合。

浙江省环境监测协会(盖章)

年 月 日