

云南省价格鉴证评估行业协会文件

云价鉴协〔2024〕3号

云南省价格鉴证评估行业协会 投诉举报受理处理办法（暂行）

第1章 总则

第一条 为规范云南省价格鉴证评估行业协会（以下简称云价鉴协）受理和处理对会员从事价格鉴证评估业务的投诉、举报，维护相关各方合法权益，按照《中华人民共和国价格法》《中华人民共和国资产评估法》《价格鉴证评估行为指南》《价格鉴证评估执业规范》《云南省价格鉴证评估行业协会章程》等相关法律、法规、规范性文件和行业规章制度的规定，制定本办法。

第二条 云价鉴协的单位会员和个人会员在执行价格鉴证评估业务过程中涉嫌违反国家法律、行政法规、价格鉴证评估准则和其他相关规定的行为，有关公民、法人或其他组织可以向云价鉴协投诉、举报。投诉事项应当基于签署价格鉴证评估业务委托合同且正式出具的价格鉴证评估业务报告。

第三条 本办法所称投诉人，是指认为被投诉对象的执业行为侵犯其合法权益，向有关单位请求依法依规处理的价格鉴证评估业务委

托人或价格鉴证评估报告使用人；举报人是指认为被举报对象有违法违规行为，向有关单位检举报告的自然人、法人或非法人组织。

第四条 云价鉴协负责涉及价格鉴证评估业务投诉、举报事项的受理处理工作。

价格主管部门日常受理的涉及价格鉴证评估投诉举报事项，需要价格鉴证评估协会协助办理的，云价鉴协在接受书面委托后，协助开展前期调查工作。

第五条 云价鉴协应依法有序开展投诉、举报受理处理工作，维护投诉人、举报人和被投诉、被举报对象的合法权益。投诉、举报事项的受理和处理工作应遵循以下原则：

- （一）以事实为依据，以法律为准绳；
- （二）实事求是，公平公正；
- （三）依法维权，不枉不纵。

第2章 受理

第六条 云价鉴协在职责范围内受理针对单位会员和个人会员下列行为的投诉、举报：

- （一）涉嫌违反《中华人民共和国价格法》《中华人民共和国资产评估法》《价格鉴证评估行为指南》《价格鉴证评估执业规范》等有关法律、行政法规、规章和行业自律管理规范性文件规定的；
- （二）涉嫌违反价格鉴证评估执业规范的；
- （三）涉嫌违反价格鉴证评估职业道德规范的；

（四）涉嫌违反《云南省价格鉴证评估行业协会章程》的；

（五）涉嫌存在其他应予自律惩戒的违法违规行为的。

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、举报人提供的相关证据必须符合相关法律、法规的规定。

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、举报人为其他组织的，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、被举报对象的名称、地址及有效联系方式；

（三）被投诉、被举报对象执业行为涉嫌违反国家法律、行政法规、价格鉴证评估执业规范和其他相关规定的具体内容；

（四）相关请求及主张；

（五）相关证据和有效线索；

（六）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 云价鉴协按照本办法第四条规定分工受理处理投诉、举报事项，对应由其他评估协会受理的投诉、举报事项，应明确告知投诉人、举报人正确的受理协会。

第十一条 云价鉴协应建立投诉、举报登记台账。接到投诉、举报后，应及时登记并与投诉人、举报人联系核实有关情况。

第十二条 投诉、举报事项属于下列情形之一的，云价鉴协不予受理：

- （一）投诉、举报事项不属于云价鉴协职责范围的；
- （二）投诉、举报事项已经云价鉴协处理终结，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）匿名投诉、举报及未提供有效联系方式的；
- （四）投诉、举报事项超过相关法律、法规规定期限的；
- （五）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；
- （六）已经或依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议、调解等法定途径解决的；
- （七）投诉人、举报人不向云价鉴协提供与投诉、举报内容相关线索材料的；
- （八）投诉人、举报人就同一事项已向相关主管部门投诉、举报，并由主管部门受理的；
- （九）其他不予受理情形。

第十三条 云价鉴协自收到投诉、举报材料之日起，应当在 5 日内决定是否受理，并书面告知投诉人、举报人。对于存在被投诉、被举报对象不明确，投诉、举报材料不符合本办法第八条规定的投诉、举报事项，云价鉴协应当告知投诉人、举报人修改或补齐。无法修改

或补齐的，不予受理。

第3章 处理

第十四条 云价鉴协一般情况下应在年度价格鉴证评估执业质量自律检查中对投诉、举报事项进行调查。根据情况需要，可进行专项调查。

第十五条 在投诉、举报事项调查后，应在15日内针对不同结果可采取下列处理方式：

（一）未发现被投诉、被举报对象执业行为存在违法违规事实的，做好解释工作；

（二）被投诉、被举报对象执业行为存在瑕疵，但存在问题性质或情节轻微，不足以予以自律惩戒的，应通过对被投诉、被举报对象发关注函、谈话提醒、强制培训或其它适当的方式，提醒、教育其改正；

（三）被投诉、被举报对象执业行为存在违法违规事实的，根据情节给予自律惩戒或移交行政机关进行处理。

第十六条 云价鉴协受理投诉后，投诉人和被投诉对象双方同意自行和解的，云价鉴协可以终止该投诉事项处理。但存在违法违规事实，被投诉对象可能被自律惩戒或移交行政机关进行处理的情况除外。

第十七条 投诉、举报事项的处理结果或终止情况应以书面形式15日内告知投诉人、举报人。

第十八条 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。

第十九条 投诉人、举报人对协会处理结果持有异议的，可以要求协会进行解释。

投诉人、举报人对协会解释仍不满意的，可以就该事项向国家协会或协会的主管机关反映。

第二十条 受理和处理投诉、举报工作人员在事项受理和处理过程中应遵守下列工作纪律：

（一）不得将举报人的个人信息透露给被举报对象，不得将办理投诉、举报的内部研究情况透露给投诉人、举报人或被投诉、被举报对象，不得与无关人员谈论投诉、举报内容；

（二）对查处过程中涉及到的国家秘密、商业秘密、个人隐私予以保密；

（三）不得以查处事项为名，向被投诉、被举报对象索取、查阅、记录、复印与该事项无关的资料。

第二十一条 处理投诉、举报事项的工作人员有下列情形的，应当回避：

（一）是投诉、举报的利害关系人；

（二）是投诉、举报事项利害关系人的近亲属；

（三）与事项结果有利害关系；

（四）是可能影响事项调查结果的其他关系人。

第二十二条 云价鉴协对投诉、举报事项提出的处理意见及相应

的调查报告、调查过程中取得的资料属协会内部工作资料，不作为对单位会员或个人会员执业情况的鉴定证明。其中涉及保密要求的内容和资料不得向投诉人、举报人及其他单位或个人提供。

第4章 附则

第二十三条 投诉、举报事项处理完毕后，经办人应整理相关资料，装订成册、顺序编号并及时归档，相关材料不再退还投诉人、举报人。

第二十四条 投诉、举报事项档案，未经批准不予外借或对外公开其内容。

第二十五条 经调查发现投诉人、举报人弄虚作假、捏造或歪曲事实、诬告、诽谤他人或扰乱行业秩序，投诉人、举报人为云价鉴协会会员的，由云价鉴协予以行业自律惩戒；投诉人、举报人不是云价鉴协会会员的，移交投诉人、举报人所在单位或者其主管单位处理。

第二十六条 云价鉴协应在官方网站公示投诉、举报咨询电话、电子信箱、通信地址。

第二十七条 本办法自发布之日起施行。

云南省价格鉴证评估行业协会

2024年1月9日

