附件4

**2021年度特种机器人产业链“揭榜”推进活动**

**申诉、投诉和争议处理程序文件**

一、目的

为促进2021年度特种机器人产业链“揭榜”推进活动的实物比测工作公平、公正、和谐、健康、有序进行，确保实物比测过程中对各类申诉、投诉或争议及时有效的处理，特制定本文件。

二、适用范围

适用于本次实物比测过程中各项工作的申诉、投诉或争议的处理过程。

申诉是参评单位/团队对实物比测结果不服，要求更改比测结果，提出申诉。

投诉是参评单位/团队对实物比测行为、结果的不满意或抱怨。

争议是指测试组、测试机构、参评单位/团队中一方认为另一方未能全部或部分贯彻实物比测要求而引起的纠纷。

三、职责

3.1 测试组负责受理参评单位/团体的申诉、投诉或争议，以书面形式提交监督组，并负责将处理结果通知参评单位/团队。

3.2 监督组负责组织调查，分析申诉、投诉或争议的事实及责任，确认该申诉、投诉或争议是否有效，并上报仲裁组。

3.3 仲裁组负责处理申诉、投诉或争议材料及处理结果要求，并批准处理意见。

3.4 保障组负责跟踪检查申诉、投诉或争议的处理情况。

3.5 材料组负责收集整理申诉、投诉或争议材料，并归档。

四、工作程序

4.1 接到参评单位/团队的申诉、投诉或争议后，测试组填写《申诉、投诉或争议处理登记表》（见本文件附表），并提交监督组。

4.2 监督组接到申诉、投诉或争议后，负责组织相关人员对申诉、投诉或争议的原因进行调查，保护现场，做出分析及处理意见。相关人员采取如下纠正活动：

（1）若实物比测环境仍然存在，监督组主导检查原实物比测结果，查阅原始记录，根据原实物比测规则和方法，在原实物比测环境下再次验证结果的可重复性和可再现性；若实物比测环境已经拆除，监督组主导检查原实物比测结果，查阅原始记录，根据原实物比测规则和方法，组织专家对申诉、投诉和争议事项进行技术判定，并给出专家意见。

（2）如果确认申诉、投诉或争议事项不存在或没有问题，检查确认原始记录、比测结果、结果判断等环节无误，应根据实物比测规定的要求证明原判断结果正确，监督组填写《申诉、投诉或争议处理登记表》中原因分析和处理意见，确认原实物比测结果正确有效。

（3）如果确认投诉问题确定存在或检查结果确因原始记录、结果处理、结果判断等环节出现差错而造成误判，或不符合实物比测规定时，监督组填写《申诉、投诉或争议处理登记表》中原因分析和处理意见，并将原比测结果作废，出具更改后比测结果。

4.3 《申诉、投诉或争议处理登记表》由仲裁组进行审核，批准后，测试组负责将申诉、投诉或争议处理结果通知参评单位/团队，可能的情况下，将申诉、投诉或争议处理过程的结果正式通知给投诉人或申诉人。

4.4 对送达投诉人或申诉人的决定，应由与投诉或申诉所涉及的实物比测无关的人员做出，或对其审查和批准。

4.5保障组负责调查参评单位/团队对申诉、投诉和争议处理的满意程度。

4.6有关实物比测各项工作的申诉、投诉或争议处理的全部资料均应作为过程记录文件由材料组归档。

详见《申诉、投诉或争议处理登记表》。

《申诉、投诉或争议处理登记表》

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参评单位/  团队名称 |  | 榜单编号 |  |
| 参评方案名称/  产品名称及型号 |  | 榜单名称 |  |
| 投诉人姓名 |  | 联系电话 |  |
| 联系地址 |  | | |
| 申诉、投诉或争议内容 | 测试组: 日期： | | |
| 原因分析 | 监督组： 日期： | | |
| 处理意见 | 监督组： 日期： | | |
| 处理意见审核 | 仲裁组： 日期： | | |
| 参评单位/团队对处理意见的反馈 | 参评单位（盖章）/团队（签字）： 日期： | | |
| 处理审查 | 监督组： 日期： | | |