郑州市破产管理人协会会员投诉处理办法（试行）

第一章　总　则

第一条 【目的与依据】为规范郑州市破产管理人协会（以下简称本会）受理和处理对会员及其从业人员的投诉、举报，维护相关各方合法权益，依据《中华人民共和国企业破产法》等相关法律、法规、规范性文件和《郑州市破产管理人协会章程》、《郑州市破产管理人协会会员管理办法》，制定本办法。

第二条 【投诉与举报】本会会员及其从业人员，在履行管理人职责过程中涉嫌违反法律、行政法规、本会管理规范和其他相关规定，有关自然人、法人或其他组织可以向本会投诉、举报。

第三条 【受理与处理原则】投诉、举报事项的受理和处理应当遵循实事求是、依法依规、惩教并重、公开公正的原则。

第二章　投诉与举报

第四条【投诉与举报基本要求】投诉人、举报人应列明真实姓名、名称、地址及有效联系方式。

（一）投诉人、举报人为自然人的，投诉、举报材料由本人签名，并附有效身份证明复印件。

（二）投诉人、举报人为法人的，投诉、举报材料由其法定代表人或者委托代理人签字并加盖公章；委托代理人应提供委托书，并附加盖公章的营业执照或经营许可证等复印件。

（三）投诉人、举报人为其他组织的，投诉、举报材料由其主要负责人或者委托代理人签字并加盖公章；委托代理人应提供委托书，并附加盖公章的营业执照或经营许可证等复印件。

第五条 【投诉与举报材料要求】投诉、举报材料应当列明以下主要内容：

（一）被投诉、被举报人的姓名、名称、地址及有效联系方式；

（二）被投诉、被举报人执业行为涉嫌违法违规的具体事实；

（三）相关证据材料。

投诉人、举报人应当对提交的投诉、举报材料的真实性、合法性负责。

第三章　受　理

第六条 【受理范围】本会受理职责范围内针对会员的下列投诉、举报：

（一）涉嫌违反《中华人民共和国企业破产法》等有关法律、行政法规、规章和规范性文件的；

（二）涉嫌违反本会章程及会员管理办法的；

（三）涉嫌违反管理人职业道德和执业规范的；

（四）涉嫌其他违法违规行为的。

第七条 【受理部门】本会秘书处负责受理投诉、举报事项。

秘书处应当建立投诉、举报登记台账。

第八条【回避】处理投诉、举报事项的本会工作人员有下列情形的，应当回避：

（一）与投诉、举报事项有利害关系的；

（二）与投诉、举报事项利害关系人有近亲属关系的；

（三）其它应当回避的情形。

第九条 【不予受理的情形】投诉、举报事项属于下列情形之一的，不予受理：

（一）投诉、举报事项不属于本会职责范围的；

（二）投诉、举报事项本会已处理终结，投诉人、举报人无新的事实和证据，重复投诉、举报的；

（三）已经或依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的；

（四）其他不予受理的情形。

第十条 【受理时限】本会自收到投诉、举报材料之日起，应当在15个工作日内决定是否受理，投诉、举报情况复杂的，可适当延长。

本会应当自作出是否受理决定之日起5个工作日内通知被投诉、举报的会员。

第四章　处　理

第十一条【处理部门】本会受理的投诉和举报，由考评部负责调查，提出初步处理意见，提交本会负责人会议讨论决定。

第十二条【陈述申辩】被投诉、举报会员及其从业人员在收到相关投诉、举报后，享有陈述、申辩的权利。

第十三条【听证】被投诉、举报会员提出听证申请或者本会认为

必要的，可以组织听证。

听证由考评部负责组织。

第十四条【行业管理措施】本会经调查视情形采取下列行业管理措施；

1、约谈；

2、要求作出检查；

3、限期纠正。

行业管理措施以处理意见的形式作出。

第十五条【行业惩戒措施】投诉、举报事项同时触犯会员管理办法第十二条的 ，本会视情形作出下列行业惩戒：

1、通报批评；

2、警告；

3、建议降级；

4、除名并建议撤销管理人资格。

行业惩戒以决定的形式作出。

第十六条【处理方式】处理意见或决定应当载明下列主要事项：

（一）被处理人的姓名或者名称等基本情况；

（二）有关的事实和证据；

（三）处理依据；

（四）处理决定；

（五）不服处理决定申请复查的途径和期限。

第十七条【送达】处理意见和处理决定应当在作出后的7个工作

日内送达被处理人，送达可以采取直接送达或者邮寄送达等方式。

第十八条【异议救济】投诉、举报人或者被处理人对处理结果不服的，可以自收到处理意见或处理决定15个工作日内，向本会申请复查。

本会应当在收到复查申请后15个工作日内进行复查。

复查由会员部负责。

第十九条 【工作纪律】受理和处理投诉、举报工作人员应遵守下列工作纪律：

（一）对受理和处理过程中涉及到的国家秘密、商业秘密、个人隐私以及与调查事项有关的情况予以保密；

（二）不得要求被投诉、举报人提供与调查事项无关的材料；

（三）不得谋取不正当利益。

第二十条 【归档】投诉、举报事项处理完毕，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。

第二十一条 【恶意投诉举报负法律责任】经调查发现投诉人、举报人捏造或歪曲事实，诬告、诽谤他人 的，移交投诉人、举报人所在单位或者其上级主管单位处理，构成违法犯罪的，移交相关部门处理。

附　则

第二十二条 【生效条款】本办法自理事会通过后施行。