

广东省土地估价师协会文件

粤估协发〔2007〕第32号

关于印发《广东省土地估价师协会投诉处理实施细则》的通知

各会员：

随着我省土地估价行业市场化程度的不断提高，市场竞争日趋激烈，估价机构和估价师的维权意识不断加强，各种投诉增多。为切实维护会员合法权益，规范投诉受理及查处程序，协会根据有关法律法规文件和行业自律管理规定，制定了《广东省土地估价师协会投诉处理实施细则》，经一届十六次常务理事会审议通过，现予印发，从即日起实施。

附件：《广东省土地估价师协会投诉处理实施细则》

二〇〇七年十一月十五日

主题词：国土 估价 投诉处理 细则

抄报：省国土资源厅涂高坤副厅长、土地利用处

抄送：各常务理事

广东省土地估价师协会

2007年11月15日印发

附件：

广东省土地估价师协会投诉处理实施细则

第一条 为维护会员合法权益，规范土地估价行业的投诉受理及查处程序，确保客观公正，根据有关法律法规文件和广东省行业自律管理规定，结合广东省目前的实际情况，制定本细则。

第二条 本细则仅适用于对广东省土地估价师协会会员的注册、执业情况的投诉处理，不包括技术审裁或对估价过程、估价技术、估价结果的评判。

第三条 广东省土地估价师协会（以下简称“协会”）为投诉受理单位，受理、调查取证、形成调查和处理结论等具体工作由协会秘书处组织协调执业纪律检查委员会、考试注册与教育委员会、学术委员会、有关专家及常务理事会完成。

第四条 受理投诉应符合以下条件：

（一）该投诉以维护市场秩序，促进行业健康发展，保障当事人合法权益为出发点和目的；

（二）投诉内容应为未提请行政裁决或仲裁、未提起法律诉讼的事件；

（三）投诉内容不涉及非法获取的信息；

（四）有明确的被投诉人、具体的投诉请求和事实依据。

第五条 投诉分为个人投诉、法人（其他组织）投诉、行政职能部门转办或司法机关委托。

（一）个人投诉和法人（其他组织）投诉应以书面形式实名投诉，投

诉人以口头、电邮等形式投诉的，给予登记备案，待投诉人补交书面投诉材料后予以正式受理。

书面投诉材料应包含：

(1) 投诉人真实名称、地址及有效联系方式（投诉人为法人的，投诉书必须由其法定代表人或者授权代表签字并盖章；其他组织或个人投诉的，投诉书必须由其主要负责人或投诉人本人签字，并附有效身份证明复印件、利害关系证明及权益受到侵害的说明）；

(2) 被投诉人的名称、地址及有效联系方式；

(3) 投诉事项的基本内容；

(4) 相关证明材料和有效线索；

(5) 相关请求及主张；

(6) 其他需说明的材料。

(二) 行政职能部门转办或司法机关委托的应有书面委托公函及案件相关材料，包括但不限于本款前文中列示的各项书面材料。

第六条 收到书面投诉 5 个工作日内，协会应对投诉人身份的真实性和投诉材料的要件作相关核查，并作出受理决定：

(一) 符合受理条件的开具投诉受理回执，予以正式受理；

(二) 投诉材料缺件的通过电话通知，补齐材料后开具投诉受理回执，予以正式受理；

(三) 不符合受理条件的作出不予受理的答复，并说明原因。

第七条 投诉受理后，投诉人需撤回投诉的，应向受理投诉单位提交书面撤诉申请，协会根据实际情况作出处理：

(一) 已经查实有明显违法违规行为的，不予撤回，应继续调查核实直至做出处理决定；

(二) 撤回投诉不损害国家利益、社会公共利益或其他当事人合法权益的，应当准予撤回，投诉处理过程终止，投诉人不得以同一事实和理由再提出投诉。

第八条 受理投诉后根据以下情况确定工作时限：

(一) 调查取证一般在受理之日起 20 个工作日内形成最终查处结论；

(二) 调查取证过程中确实存在客观困难，报经秘书长办公会讨论，调查时间可作适当延长，但应及时知会投诉人并作出相应解释；

(三) 情况复杂、涉及面广的重大投诉事项，协会可报业务主管部门或会同有关行政职能部门进行联合查处，同时通知投诉人。

第九条 投诉正式受理后，调查过程均应有两名以上的调查组成员参与，并当场做好笔录（录音、录像等），相关记录应当场交由被调查人签字确认。

第十条 调查取证期间，投诉人及被投诉人应积极配合调查取证，如实提供有关资料及情况，如因被投诉人不配合或弄虚作假造成调查取证无法进行，检查组可根据需要进行“谈话提醒”，对情节严重者，报常务理事会同意后可以作出“被投诉人暂停执业”的处理。

第十一条 调查取证完毕后，由检查组形成调查报告。对查证属实的，处理结果除录入执业信用档案外，同时视情节由秘书处对被投诉人分别作出“协会文件通报”、“协会网站通报”处理，对情节严重的由常务理事会作出“取消注册”的处理；经查实是由本会会员虚假或恶意投诉的，由常

务理事根据情节作出取消会员资格等相应处理；造成恶劣影响、情况特别严重的由协会报送业务主管部门或司法机关处理。

协会处理结论以书面形式通知投诉人。

第十二条 投诉受理及查处工作纪律：

(1) 坚持公平、公正、高效原则，切实维护当事人合法权益；

(2) 与当事人存在利害关系，应主动回避；

(3) 严格执行保密制度，对投诉人的有关信息和投诉处理过程中涉及的商业秘密予以保密；

(4) 不以权谋私，不接受当事人的钱物和宴请。

第十三条 本细则由广东省土地估价师协会负责解释

第十四条 本细则自印发之日起执行。