

北京市碳排放权交易市场投诉处理

管理办法

第一章 总 则

第一条 为建立健全北京市碳排放权交易投诉处理机制，维护交易主体合法权益，规范投诉处理工作，北京绿色交易所有限公司（以下称交易机构）根据《北京市碳排放权交易管理办法》《北京市交易场所管理办法》《北京市碳排放权交易和结算规则》等相关文件，制定本办法。

第二条 本办法适用于北京市碳排放权交易投诉处理。在交易机构进行北京市碳排放权交易应当遵守本办法。

第三条 交易机构负责处理交易主体对本机构以及工作人员的投诉，或者对其他交易主体异常交易行为的举报。

交易机构指定专人负责投诉或举报的接收受理、调查核实、分类处理与汇总记录工作，与交易主体平等协商解决争议。

交易机构的党群工作部门和风险控制部门在各自职责范围内进行监督。

第四条 投诉处理应当遵守法律、法规、规章、规范性文件及交易机构有关业务规则，遵循公平、公正、便民的原则，切实维护交易主体合法权益。

第二章 投诉渠道与处理

第五条 交易主体可以通过电话、电子邮件、来访等渠道向交易机构提出投诉或举报。

第六条 交易机构可以要求提出投诉或举报的交易主体提供企业名称、统一社会信用代码、通讯地址、联系人姓名、联系方式等信息。

第七条 交易机构在接到投诉或举报时，应当核实交易主体信息，记录其意见、投诉或举报事项等有关信息，积极解决其合理诉求。

第八条 交易机构在接到投诉或举报后，对于可以当场处理和答复的，应当立即处理、当场答复，并上报处理情况；对于无法立即处理的，应当逐级上报解决。

第九条 交易机构接收的投诉或举报，具有下列情形之一的，不予受理：

（一）提供的信息不实，经核查确无事实依据的；

（二）就同一事实和理由重复投诉或举报，交易机构已受理或已经做出处理意见的，但交易主体补充证明材料的除外；

（三）相关争议已进入调解、仲裁、诉讼等程序，或已通过上述程序处理的；

（四）违反社会公序良俗以及恶意攻击、骚扰或无实质诉求内容的；

（五）其他不予受理的情形。

对于不予受理的，交易机构应当通知交易主体，并说明理由。

第十条 交易机构应当自受理之日起 15 个工作日内告知交易主体处理情况。

第十一条 交易机构应当对交易主体反映的不同事项和诉求进行分类整理。对于集中、重复反映的事项和诉求，应当制定相应的处理方案并且及时上报。

第十二条 交易机构应当建立交易主体投诉和举报处理工作台账，逐项记录日期、交易主体信息、事项、经办人员、处理过程、处理结果、责任追究情况、交易主体对处理结果的反馈意见等信息。

第十三条 交易机构对投诉或举报处理工作中交易主体的基本信息和有关材料，负有保密责任。

第三章 附 则

第十四条 本办法由交易机构负责解释。

第十五条 本办法自 2025 年 5 月 1 日起施行，2022 年 1 月 19 日发布的《北京绿色交易所碳排放权交易客户投资处理暂行办法（试行）》同时废止。