

投诉处理细则

V1.0



大连软件行业协会
2015年5月12日

1. 目的

为了做好对PIPA单位有关个人信息的投诉受理、处理等相关工作，规范投诉受理、处理人员的行为，确保投诉处理质量，快速、简便、有效的解决投诉事件。根据《投诉处理规定》，制定此细则。

2. 投诉处理机构及窗口

1、受理机构及窗口

大连软件行业协会 PIPA 管理办公室

联系人：宋悦

电话：0411-88255657

电子邮箱：songy@dsia.org.cn

2、处理机构及窗口

个人信息保护委员会仲裁组

联系人：曹剑

电话：0411-88255657

电子邮箱：caoj@dsia.org.cn

3. 投诉处理工作职责

3.1 投诉受理人员职责

PIPA 管理办公室作为投诉受理部门主要负责投诉的接诉、解答、转交等事项的办理及其相关文档的编制、记录和整个投诉处理文档、资料的保管工作。投诉受理人员职责如下：

- 1、接受投诉人的投诉，听取、了解投诉人提出的问题。将属于处理范围内的投诉及时转到仲裁组进行处理；将不属于处理范围内的投诉给投诉人以明确答复，并向投诉人说明原因，或帮助提示其它可能会处理的机构。
- 2、在投诉受理和投诉移交时做好记录。
- 3、收集、保管投诉处理过程中或投诉处理结束后所产生的文档、资料。
- 4、做好投诉受理状况及处理结果的统计工作，定期发布重要的投诉处理事件的简报。

3.2 投诉处理人员职责

仲裁组作为投诉处理部门主要负责应该进行处理的投诉的处理工作和投诉处理过程中或结束后的文档编制工作。同时，负责投诉窗口的宣传、投诉处理研究、投诉处理人才培养、投诉处理结果、处理方法的发布审核工作等。投诉处理人员职责如下：

1、仲裁组长

负责仲裁组日常工作，负责组织仲裁组相关人员共同对投诉进行处理，做出投诉处理意见；负责投诉事项的事故等级判定及处理级别认定；向个人信息保护工作委员会汇报投诉处理意见、结果和工作情况；负责编制投诉处理工作计划和年度投诉处理总结报告，及时向个人信息保护工作委员会汇报投诉处理中发生的重要工作情况。

2、投诉处理人员

负责向被投诉单位及相关人员发出通知或函，约见投诉人，回答投诉人提出的问题，接受被投诉单位的说明文件和整改报告，协商解决对策，以及在涉及其他相关单位时的责任处理，写出处理意见和处理报告，负责投诉回复。

3、投诉处理法律专家

负责对投诉问题中出现的法律相关问题，对照相关法律，做出对应相关法律法规的解释和是否违反了相关法律法规的初步确认。

4、投诉处理案例分析专家

负责收集整理有关个人信息保护投诉的相关事例、事故，并不断完善PIPA不符合事项的判断标准中的参考事例，研究个人信息事故分级标准和投诉处理经验。对投诉处理提供事例参考和范例，研究和做出关于个人信息保护发生的事故、事例以及相关的统计信息、制定防止相同事件再发生的预防对策，在同类事件的处理过程中，积累经验和提出参考处理意见，了解其他投诉处理相关单位的信息。

5、投诉处理信息安全专家

负责对由于信息安全技术物理原因出现的个人信息保护事件、事故和投诉原因，从信息安全的技术角度进行分析，总结经验，从技术和物理角度提出改进建议。

3.3 被投诉单位职责

被投诉单位主要负责投诉的具体处理、整改、协助工作和投诉处理整改报告等文档的编制工作。被投诉单位人员职责如下：

1、在接到仲裁组的相关投诉解决的要求时，应给予积极配合和支持，并诚实、迅速的给予回应。

2、协助仲裁组实施有关投诉事实情况的调查、确认和与投诉相关的对应状况，写出书面说明，并及时采取必要改进措施，写出整改报告，提供相关文件。

3、在向仲裁组提交相关事件的说明及整改报告后，由于内容不充分等原因仲裁组要求进行相应修改和补充时，应针对不足点做出再次补充，并努力配合，及时回复。

4、认真、严肃的对待客户的投诉，以真诚的态度接受客户和仲裁组的建议，并采取积极、必要的措施，预防被投诉问题的再发生。

4. 投诉处理义务

4.1 投诉处理机构义务

1、工作人员的保密义务

(1) 投诉受理和处理人员，如没有正当的理由不得泄露任何投诉人、被投诉单位和同职务相关的秘密。

(2) 上述内容必须在就任前同大连软件行业协会签署保密协议。

2、对 PIPA 单位的促进义务

(1) 向 PIPA 单位提出投诉解决要求，督促 PIPA 单位诚实迅速的做出投诉解决方案。

(2) 为了促进结果的实施，由仲裁组对 PIPA 单位所实施的状况做出定期的报告。

3、解决方案的提示及尊重义务

投诉处理人员要认真听取投诉与被投诉双方对事件的描述，以双方提供的资料为依据，提出解决方案或能够解决问题的方向性提示。同时必须对投诉人的意向进行确认。

4.2 被投诉单位义务

1、工作人员的保密义务

(1) 保护投诉人和投诉处理人员的个人信息和隐私，如没有正当的理由不得泄露任何同职务相关的秘密。

(2) 保护不予公开的投诉处理结果和投诉处理过程信息。

2、为投诉处理提供方便的义务

(1) 尽一切可能为投诉处理提供人员、信息、资料、文件等方面的支持和帮助。

(2) 积极做好日常的投诉接待工作，并为投诉人的咨询提供尽可能的方便，重要投诉要主动报告仲裁组。

3、投诉处理的改进义务

(1) 及时、认真的提出投诉处理解决方案，迅速采取措施积极改进。

(2) 促进改进结果，并持续维护改进结果。

5. 投诉处理期限

1、考虑到投诉处理过程及与其他的投诉相关机构的联系沟通、办理，投诉处理的标准时间为三个月。

2、对于在标准时间内不能解决的问题，由仲裁组向投诉人和被投诉单位说明原因，并向PIPA管理办公室通报处理的进展情况。

3、对于经过多次协商仍不能解决的投诉，PIPA管理办公室要积极地投诉人或投诉

单位介绍其他相关处理投诉的机关，并积极提供相关信息。

6. 投诉受理对象

6.1 受理投诉对象范围

1、PIPA管理办公室所受理的对象范围，主要为软件及信息服务业已经通过PIPA、正在PIPA审查过程中和正在申报PIPA的单位所涉及的信息主体及其代理人提出的投诉，其它一概不予受理。

2、对上级部门指定要处理的投诉，也要按照前项规定进行处理。

6.2 不受理投诉的情况

1、不接受投诉的情况发生时，要把原因以及理由向投诉人（信息主体或代理人）做出具体的说明。

2、不接受投诉的理由有以下几种：

- (1) 在受理投诉的范围之外的情况；
- (2) 不符合投诉申请人的情况；
- (3) 已经诉讼于法律或法律已经处理的情况(包含民事调节的情况等)；
- (4) 申请人有明确的不正当目的而提出投诉申请的情况；
- (5) 超过明确时效的情况；
- (6) 同样的投诉再三发生的情况不予受理。

6.3 投诉申请人的范围

1、提出投诉的申请人只限于信息主体或者代理人。

2、代理人的资格：

- (1) 同本人有直接血缘关系的父亲或母亲；
- (2) 本人如是养子，则是养父或养母；
- (3) 如果父母双方需要选择时，由本人决定代理人资格；
- (4) 如果没有上述的亲权关系的未成年人，可以由监护人代理；
- (5) 其他的由本人赋予有权限的人。

7. 投诉处理流程

1、通知相关被投诉单位（包括该单位的直接上级单位）。

2、在投诉问题处理过程中，可邀请相关联的其他单位共同参加。

3、针对投诉进行真实性调查，并对投诉事项进行事故等级判定及处理级别认定。

4、要求被投诉单位针对投诉事件写出如下书面材料：

- (1) 有关对投诉事件的实际情况和原因说明；
- (2) 整改报告；
- (3) 有关该投诉的相关材料可以作为附件提交。

5、对被投诉单位提交的材料进行核实和审查，并对照相关法律、《规范》要求和被投诉单位的个人信息保护方针、规章，在发现有不符合、不适当或没有被认可时，应要求被投诉单位进行修改完善，并再次提交材料。

6、根据被投诉单位提交的材料和调查核实情况，由仲裁组对被投诉单位做出相应的处理。

7、将被投单位提出的材料和处理结果传达给投诉人，并确认是否得到了投诉人的认可。

8、在没有得到投诉人的认可时，要针对投诉人的意见同被投诉方进行协商，必要时可以提示相关整改意见。

9、当被投诉单位针对投诉人的投诉做出相应的整改，并得到投诉人认可后，投诉问题宣布结束，投诉处理人员要对投诉问题在处理中的相关内容进行记录。

10、对上级主管部门提出的投诉，在得到主管部门的委托后对相关事件进行处理和改进，并将处理结果向主管部门汇报。

11、由仲裁组做出处理意见，报个人信息保护工作委员会审批。

8. 投诉处理要求及注意事项

8.1 投诉受理

1、PIPA管理办公室投诉受理人员在受理投诉时，要认真听取投诉人提出的问题，并确定哪些是属于处理范围内的投诉，哪些是不属于处理范围内的投诉。

2、PIPA管理办公室对投诉处理过程中或投诉处理结束后所产生的文档、资料应责成专人予以妥善保管。未经个人信息保护委员会或仲裁组长书面同意，任何人不得查阅、对外公开或泄露。

3、PIPA管理办公室要定期做好投诉受理状况及处理结果的统计工作，并定期发布重要的投诉处理事件的处理方法。但发布前必须经仲裁组进行审核。

4、PIPA管理办公室在投诉受理时，要向投诉人说明以下内容：

- (1) 投诉处理流程；
- (2) 标准处理期间；
- (3) 标准处理期间后的处理。

5、 PIPA管理办公室应基于上述“6.1接受投诉的范围”和“6.2不接受投诉的情况”

所规定的内容中，判断是否受理该投诉。

6、当不能处理的投诉出现或投诉不能顺利解决时，PIPA管理办公室可向投诉人介绍律师事务所、仲裁委员会等其他处理机构。

7、对能够受理的投诉，要及时通知相关PIPA单位及相关者。但是，如果投诉人提出了不希望通知该PIPA单位及相关者时可以例外。

8.2 投诉处理

1、仲裁组应以《规范》为基础，针对投诉的内容快速解决投诉问题，以公平而且透明的方式按照投诉处理流程进行有效处理。

2、仲裁组应做好客户投诉窗口的宣传。以协会网站和简报等宣传方式，宣传受理投诉的服务机构和联系方式。

3、仲裁组应保障投诉人的选择权，尽量满足投诉人所希望的解决办法，提供电话，传真，电邮等受理方法。

4、仲裁组应研究投诉处理工作并做好培养人才工作，努力提高投诉处理人员的水平与能力。

5、仲裁组应负责投诉处理工作报告书、投诉处理终结报告书、事故处理意见书等文档的编制、传递、报告工作。负责做好投诉处理的过程及结果等处理记录。

6、仲裁组应做好投诉处理过程中所涉及的个人信息的隐私和PIPA单位的商业秘密保护工作。

7、仲裁组应做好投诉处理结果、处理方法的发布审核工作。但在公布时要考虑对投诉人和被投诉人的影响和利益，若公布将会损害投诉人和被投诉人的正当权利时，则采取不公开或回避名称的政策。

8、仲裁组的投诉处理人员要针对投诉问题及被投诉单位发生的事件做出书面说明材料，依照法律和《规范》要求及被投诉单位的个人信息保护规定等进行确认，在被认为不符合时要对被投诉单位做出劝告，通知其做出书面的整改方案。

9、仲裁组将被投诉单位提出的事件说明、整改报告及处理意见转达给投诉人，并确认投诉人对处理结果是否满意。

仲裁组在投诉人对被投诉单位的答复和处理结果不满意时，投诉处理人员必须做出下列对应：

(1) 通知被投诉单位、督促并提出改进解决方案。

(2) 投诉处理人员可提示其可行的代替方案。

(3) 在不可调解的时候要做出中止投诉处理手续，向当事人介绍，推荐其他的投诉机

关。

10、仲裁组应对被投诉单位违反了投诉处理规则的问题及行为经过判定后，要对其采取必要的措施或劝告。并对该被投诉单位实施的措施或劝告要给予说明，要给予被投诉单位表达其正当的主张及思想的机会。

11、仲裁组在投诉处理过程中，对需要在特定的场合中公布信息主体的信息时，必须要取得信息主体同意。

12、仲裁组要对投诉工作定期做出工作报告，报个人信息保护工作委员会。

8.3 被投诉单位的配合

1、被投诉单位在收到仲裁组的通知后，必须积极配合仲裁组进行投诉调查(包括资料提供等)，有正当理由的应进行书面说明并报告仲裁组。

2、被投诉单位对于该投诉进行的事实关系调查结果要做出书面事件说明、表明态度，采取必要的对应措施和提供书面整改报告，提交到仲裁组。

3、被投诉单位必须按照仲裁组的要求，针对投诉问题做出整改报告。如没有及时提交整改报告，仲裁组要进行督促，劝告或帮助PIPA单位实施执行。

4、如果被投诉单位不听从仲裁组的意见，拒绝提交整改报告的，仲裁组应及时向个人信息保护工作委员会报告，严重的可以由个人信息保护工作委员会决定是否取消该PIPA单位认证资格。

9. 投诉管理与监督

投诉工作由个人信息保护工作委员会负责管理和监督，个人信息保护工作委员会仲裁组负责个人信息事件的投诉处理工作，为了保证投诉处理的公平性和公正性，所有投诉受理和处理工作必须接受个人信息保护工作委员会的管理与监督。

1、投诉受理和处理工作情况要定期向个人信息保护工作委员会汇报。

2、投诉处理意见要及时向个人信息保护工作委员会报告，并由个人信息保护工作委员会最终审批。

3、投诉处理过程中出现的争议、处理未果、处理中途停止等重要问题，应及时向个人信息保护工作委员会报告，并由个人信息保护工作委员会研究、讨论、裁决、批准、决定。