### 中国远大集团投诉举报管理办法

**第一章 总 则**

**第一条** 为使集团投诉举报管理工作规范化、制度化，提高投诉举报管理工作的质量和效率，结合投诉举报管理工作的实践，制定本管理办法。

**第二条** 本办法适用于中国远大集团有限责任公司及各成员企业，管理审计部为投诉举报受理、管理部门。

**第三条** 集团及成员企业全体员工有职责、有义务宣传公司的投诉举报渠道。

**第四条** 投诉举报管理坚持客观、真实、公正、公平、有利工作原则。

**第二章 投诉举报受理范围**

**第五条** 集团及成员企业全体员工、资源单位厂家或员工或任何知情人等都可以提出投诉举报，管理审计部受理投诉举报范围（包括但不限于以下）：

1、公司部门或员工违反公司重要规章制度的违规违纪行为；

2、公司内部员工收受商业贿赂，侵占、盗窃公司资产等的违法行为；

3、公司部门或员工影响公司经济利益和名誉的行为；

4、公司内部员工存在的内部腐败行为；

5、公司内部员工给公司造成损失或潜在风险的越权及超授权行为；

6、公司内部员工虚假工作业绩行为；

7、公司现行各项制度存在的不合理性；

8、影响公司利益的其他事项。

**第三章 投诉举报的受理及处理**

**第六条** 受理投诉举报实施专人负责制，严控知情人范围，做好信息保密工作。

受理人职责：

1、负责投诉举报电话、传真、电子邮箱、纸质信件接收登记工作，对实名投诉举报人进行答复、沟通；

2、负责到访投诉举报人员的接待工作，接收、记录投诉举报信息；

3、填写《立项备查登记表》，请主管业务条线领导拟定处理意见，提报部门负责人审批；

**第七条** 根据投诉举报线索、证据具体情况进行下列处理：

**1、立项调查：**事实清楚、证据确凿的；或事实欠清楚，但前期已发现相关问题的；或领导直接交办的；或实名举报的。

受理人填写《立项备查登记表》，主管业务条线领导填写立项调查意见，经部门负责人审批后组织开展调查工作。

**2、初步核实：**事实不清楚，证据不确凿，但存在违纪可能的。

受理人填写《立项备查登记表》，主管业务条线领导填写初步核实意见，经部门负责人审批后组织开展工作。初核时间一般不超两周。初步核实后有证据证明存在违纪事实的，按立项调查程序处理。没有证据证明存在违纪事实的，按存档备查程序处理。

**3、存档备查：**事实不清楚、证据不确凿的；或调查时机不成熟的；或调查工作无法继续开展的；其他不宜开展调查、核实情形的。

受理人填写《立项备查登记表》，主管业务条线领导填写存档备查意见，经部门负责人审批后按下列分类处理：

**一般关注：**事实不清楚、证据不确凿，不具有调查、核实价值的；其他不宜开展调查、核实情形的。受理人每季度与主管业务条线领导进行一次内部沟通。

**重点关注：**调查时机不成熟的；或调查工作无法继续开展的。受理人每个月与主管业务条线领导进行一次内部沟通。

**4、移交处理：**对受理范围以外的投诉、咨询类信息按照《中国远大集团投诉举报移交管理办法》有关规定处理。

**第八条** 管理审计部对投诉举报信息行使以下权限：**调查取证权、跟进权、建议权。**

1、调查取证权：在调查、了解投诉、举报事项及其相关工作中，有权到有关单位调阅、复制相关资料，向有关人员进行调查询问，并有权要求被调查单位及涉及人员对调查取证的各种资料予以签字确认。

2、跟进权：对转由其他单位处理的事项，有权进行跟踪并要求其在一定时间内给予反馈。

3、建议权：针对调查中所发现的管控问题提出合理化建议。

**第九条** 复议

1、时效：在知道或应当知道投诉举报事项调查结果之日起10日内提起；

2、形式：复议申请必须以书面形式提出；

3、处理：

（1）管理审计部受理复议后，可根据实际情况通知相关单位暂停相关处理决定，由部门负责人另派人员组成新的调查小组对申请复议的事项进行复核，复核期限原则上不超过1个月；

（2）管理审计部作出维持原调查结果的，应立即通知复议申请人及相关单位；

（3）管理审计部复议结果与原调查结果不一致，在作出复议决定前，应提请原投诉受理审批权人审核，根据审核意见作出复议决定并通知复议申请人及相关单位；

**第十条** 对调查组成员的投诉，由被投诉人直管领导受理。

**第四章 奖惩**

**第十一条** 公司鼓励实名举报，特别是对于提供重要线索的投诉举报人公司将给与奖励，具体按照公司《中国远大集团投诉举报奖励办法》执行。

**第十二条** 对无中生有、恶意中伤、打击报复、诱骗调查人员的，公司将给予严肃处理。

**第五章 附 则**

**第十三条** 管理审计部将严格做好对投诉举报人的保密工作。

**第十四条** 投诉举报方式：

1、电话：010-84891038

2、传真：010-84891848

3、电子邮箱：shenji@chinagrandinc.com

4、邮寄地址：北京市朝阳区慧忠路5号远大中心B座23层 邮编：100101

**第十五条** 本办法由管理审计部负责解释和修订。

**第十六条** 本办法自下发之日起施行。