

雪粉团用户举报投诉管理规定

- 第一章 投诉准则
- 第二章 投诉流程
- 第三章 投诉受理
- 第四章 投诉处理
- 第五章 用户投诉管理
- 第六章 注意事项
- 第七章 附则

第一章 投诉准则

第一条 本规定中的投诉是指雪粉团用户在雪粉团活动中的正当权益受到其他一般用户及雪粉团工作人员的侵害，而向用户反映情况、检举违规，并要求得到相应处理的行为。

第二条 用户投诉是雪粉团用户对在参与雪粉团活动过程中产生的纠纷进行申辩、投诉的权力。用户的正当权益受到侵害，经与对方当事人沟通协调后，未获满意结果，均可进行投诉。

第三条 用户投诉受理雪粉团论坛的线上投诉，涉及广告、色情、政治违规内容可以直接通过网站首页“反馈”进行投诉，并说明相关问题。

第四条 接受用户对于造谣、诽谤、泄露个人隐私、严重人身攻击、广告及其它违法违规内容的删除申请，用户须发送邮件至：Fans_Chevrolet.sgmext@SAIC-GM.com，并说明相关问题，涉及消费、商业、版权、法律等纠纷的，以及需提交证明材料的个人投诉、企业投诉等请联系雪粉团版主。

第五条 用户投诉受理用户注销 ID 和恢复 ID 的申请，网友须发送邮件至：

Fans_Chevrolet.sgmext@SAIC-GM.com，并说明相关问题。

雪粉团受理网友对恶意 ID 的注销申请，同样须发送邮件至：

Fans_Chevrolet.sgmext@SAIC-GM.com，并说明相关问题。恶意 ID 包括侮辱性 id、歧视性 id、违法违规性 id、非法广告性 id、非本人注册的与现实中名人名字相同的用户 id。

第六条 用户投诉受理网友对版主不当操作申请，网友须送邮件至：

Fans_Chevrolet.sgmext@SAIC-GM.com，并说明相关问题。

第七条 所有投诉与申请处理的内容须邮件至：Fans_Chevrolet.sgmext@SAIC-GM.com，并说明相关问题，否则不予受理。

第八条 雪粉团不受理雪粉团论坛以外任何纠纷的投诉。

第二章 投诉流程

第九条 本着“友好协商，解决矛盾”的原则，凡在雪粉团活动过程中，与被投诉人产生纠纷时，应以论坛私信方式与被投诉人进行沟通，协调未果的情况下，方可进行投诉。

第十条 各版主及雪粉团系统管理员栏是各版处理纠纷的组成机构。普通用户之间的举报、投诉，普通用户对各版主操作的询问、质疑等，必须首先在雪粉团首页-“反馈”处提交反馈。

第十一条 对版主的回复有异议的，与版主沟通未果的情况下可到“反馈”处提交反馈。

第三章 投诉受理

第十二条 在投诉时，请按照雪粉团规定的投诉格式填写投诉内容，未按照格式完整填写投诉内容的帖子视为无效投诉。

投诉格式如下：

被投诉人：

所在版块：

投诉事由：

投诉依据：（必须引用雪粉团规则相应条款，指出违反的具体条款内容）

事件描述：

沟通情况及结果

相关链接和证据：

是否已阅读《雪粉团用户举报投诉管理规定》并愿意遵守该规定：

第十三条 投诉遵循当事人原则，非投诉事件中的当事人提交的投诉不予受理（ID 被全面封杀或注销期间，允许使用本人的其他 ID 提交投诉）。违反国家法律法规或危害雪粉团安全的言论，及其他突发性恶性事件的投诉不受此限制。

第十四条 如用户投诉举报的事件中无特定的当事人，应列举所投诉的事件违反相关管理规定对应的行为和言论，否则不予受理。

第十五条 对于同一个 ID 或不同 ID 对同一事件的不同投诉，本版根据发帖时间和相关回复情况，只受理第一个或更具代表性的投诉。

第十六条 针对雪粉团公职人员（管理员、版主等）的投诉，时效为一个月，投诉须在事件发生后一个月之内提交，包括在”反馈”的咨询和投诉，逾期不予受理。

第四章 投诉处理

第十七条 凡用户发表的有效投诉，从受理到处理完毕期间，需根据实际进展情况，可能会作限制回复处理

第十八条 用户投诉已受理投诉的处理时间由各版主决定，投诉及处理期限不得超过二十日。

第十九条 已受理的投诉，需要版主配合处理的，版主须在受理之后的三日内给予答复或意见，通知方式以论坛私信方式发。

第二十条 已受理的投诉，原则上只允许双方当事人发言。如因当事人无法上线，或者需要提供额外证词等特定情况，可委托 1-2 名用户协助参与投诉。当事人可在受理投诉后的三日

内，通过“反馈”回复，申请委托 1-2 名用户协助参与投诉。

第二十一条 除当事人和获准参与投诉的用户之外，其他人发言均不作为处理依据。

第二十二条 团体投诉，团体应授权 1-2 名当事人作为代表，经确认后参与投诉，同时也可委托 1-2 名用户协助参与投诉，相关程序。

第二十三条 处理结果涉及对 ID 或者帖子的操作处理变更的，相关雪粉团公职人员须在处理结果公布后三日内按处理结果进行操作。

第二十四条 对处理结果有异议，投诉人或被投诉人均可在结果公布后十个工作日内再次整理相关资料，并邮件发送至：Fans_Chevrolet.sgmext@SAIC-GM.com。

第五章 用户投诉管理

第二十五条 凡不符合用户投诉管理规定的帖子一律删除。

第二十六条 在标题或内容中有违反雪粉团规则如人身攻击、恶意挑衅等行为，版主有权删除或编辑帖子、回复，并视情况禁止发帖用户发言一天到一年，情节严重的将用户 ID 封杀直至注销处理。

第二十七条 严禁恶意投诉，对于恶意投诉，版主有权删除帖子并视情况封本版发言权一天到一年，情节严重的提请雪粉团论坛全封直至注销处理。

恶意投诉的定义：

- 1、捏造事实进行投诉。
- 2、对相同事件投诉两次或两次以上。
- 3、在投诉得到答复或者处理后，继续在本版就同一事由进行投诉、连带投诉相关的处理人员、或者以各种理由干扰版主的正常工作。
- 4、其他违反雪粉团规则的行为。

第二十八条 用户投诉严禁灌水。除当事人和经雪粉团公职人员批准发言的用户以外，其他人的回复均视为灌水。当事人和经雪粉团公职人员批准发言的用户，如有刷屏行为及与投诉内容无关的发言也视为灌水。

第二十九条 凡在回复中灌水，版主有权删除。经警告后再犯者，可视情况封灌水用户发言权一天到一年，情节严重的提请雪粉团论坛全封直至注销处理。

第六章 注意事项

第三十条 用户投诉不接受对论坛私信的投诉。

第三十一条 论坛私信不作为投诉依据，在投诉帖中公开论坛私信内容的，版主有权删除处理。（作为与版主沟通情况证明的论坛私信除外）

第三十二条 投诉人与被投诉人有一方雪粉团公职人员（管理员、版主等）的，投诉均在论坛公开受理，如投诉人、被投诉人双方均为雪粉团公职人员的，投诉均在内部受理。

第三十三条 密码丢失、密码找回、无法登陆、发帖帮助以及论坛功能等咨询问题，请私信各版主，或在首页“反馈”处提交反馈。

第三十四条 包含各内部管理论坛内各种言论或观点的帖子一律删除处理，本版保留对此类信息发布人予以全区封杀直至注销等处罚的权力，并具有追查内部论坛内容泄露其他责任人的权力。

第三十五条 雪粉团所有用户必须无条件执行雪粉团的投诉处理。

第七章 附则

第三十六条 本投诉管理规定自公布之日起施行，原有相关规则自动废止。