**《文明诚信投诉公约》**

为构建和谐、法治、健康的网络环境，维护投诉举报平台秩序，保障广大消费者和企业的合法权益，依据并贯彻《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国未成年人保护法》、《网络信息内容生态治理规定》等相关法律法规，特制定《文明诚信投诉公约》（以下简称“本公约”）。请广大用户合法合规、诚信文明投诉。

**第一章 总　则**

第一条

投诉举报平台是中国质量监管杂志设立的消费者服务平台。（以下可简称为“平台”、“本平台”）。

第二条

个人及企业用户（以下可简称为“用户”）应严格遵守本公约的规定在平台内进行投诉内容发布、回复。对于尚未注册成为投诉举报平台用户的访客，平台亦有权参照本公约规定对其在投诉举报平台的有关活动进行管理。

第三条

用户在投诉举报平台的行为不得与现行法律法规和本公约相冲突。本公约内容如与平台公示的其他同类规则相冲突的，以本公约内容为准。

**第二章  用户权责**

第四条

用户享有平台账号及昵称的使用权，用户需妥善保管账号信息，通过账号发布的行为将被视为该用户的行为，用户需承担由此导致的损失及后果。

第五条

投诉按照“后台实名、前台自愿”的原则，要求用户进行基于移动电话号码等方式的实名认证。用户在平台的行为不得侵害他人合法权益，不得与现行法律法规和本公约相冲突。

第六条

所有投诉均需由消费者本人发起，仅不满18岁未成年人的法定监护人及无法使用智能手机的60岁以上老人的直系亲属可以代替投诉。代投诉行为一经发现，平台将依照平台规则对代理人及被代理人进行相关处罚，涉及违法的将向执法部门进行上报。

第七条

已经发布的投诉无法删除、撤销。投诉方不得利用“删除、撤销投诉”作为条件要求被投诉方解决投诉问题。被投诉方不得以“删除、撤销投诉”为前提条件解决投诉方所投诉问题。一经发现有类似行为，平台将对双方做出严肃处理。

**第三章  平台管理方式**

第八条

倡导社会主义核心价值观，宣扬正确的价值导向、道德观念和积极向上的时代精神。传播正能量和家国情怀，反对消极、低俗内容。提倡广大用户遵守公序良俗、弘扬传统美德，共同维护健康和谐的社区网络环境。

第九条

我方根据是否具有对应法律法规和主管部门的标准，对有关管理事项分别规定管理方式。

根据已有的相关法律法规和主管部门的管理规则，积极落实平台主体责任，主要包括：

（一）在由网信部门根据相应法律法规和政策管辖的部分，平台制定了时政信息服务管理规则并具体落实。

（二）在由公安部门根据相应法律法规和政策管辖的部分，平台制定了违法信息管理规则并具体落实。

（三）根据《网络信息内容生态治理规定》和《互联网信息服务管理办法》及其他相关法律法规，平台制定了不良信息管理规则。

第十条

通过主动发现及接受用户投诉等途径发现违规行为，违规处理包括：内容处理和账号处理。

内容处理包括但不限于：删除、屏蔽、限制展示等。

账号处理包括但不限于：禁止发布投诉和评论、限制访问直至关闭、注销账号等。

**第四章 不良信息管理规则**

第十一条

为了维护秩序，营造清朗、健康的网络空间，建设良好的网络生态环境，根据《网络信息内容生态治理规定》、《互联网新闻信息服务管理规定》和《互联网信息服务管理办法》及其他相关法律法规，制定不良信息管理规则。

第十二条

投诉举报平台根据相关法律法规实施对不良信息的管理。针对不良信息的日常管理，投诉举报平台将根据主管部门的要求对包含不良信息的内容和账号进行依法处置并公示。

第十三条

用户不得发布不良信息。不良信息包括但不限于：

（一）宣扬仇恨  
宣扬仇恨是指用特定的生理、心理、地域、文化等属性区分出特定的人群加以标签化对立，并对此进行扩散传播，试图将对这一群体的排挤、贬低、歧视、攻击及伤害正当化、常规化的行为：

1. 组织、煽动、引导不特定多数用户对具有以下类别的个体或群体的歧视、诽谤、侮辱、仇恨：  
 民族、种族、宗教信仰；  
 性别、年龄；  
 地域、民俗文化；  
 严重疾病、残疾；  
 其他生理、心理等特征。

（二）不当评述自然灾害、重大事故等灾难。

（三）带有性暗示、性挑逗等易使人产生性联想。

（四）宣扬低俗、庸俗、媚俗内容。

（五）与消费纠纷完全不相关的纯情绪宣泄、辱骂内容。

（六）为获取流量和利益，填写站外联系方式的行为。

（七）恶意泄露他人隐私。

（八）其他对网络生态造成不良影响的内容。

**第五章 不实信息处置**

第十四条

平台通过不实信息举报、平台巡查等方式对不实信息进行治理。将视违规情节严重程度，采取驳回投诉、禁言直至关闭账号等处罚措施。

第十五条

用户不得虚构、捏造消费行为事实，诬陷诽谤他人。发布投诉时请提交有合法来源、与消费者相关的自有图片、音频、视频，作为投诉最关键的证据，不得使用网络上其他用户已发布的相关资料作为证据。

**第九章  附  则**

第十六条

投诉举报平台可依照互联网发展的不同阶段，随着法制建设和社区管理经验的丰富，出于维护投诉举报平台发展、保护用户合法权益的目的，将不断完善本规定。

第十八条

本规定自2023年10月1日起施行。

**特别提示：**

1、平台为投诉方与被投诉方搭建沟通的桥梁，不干涉双方沟通结果。平台会积极携手各方更好的解决问题，但作为非主管部门，无法承诺一定会解决消费者的投诉问题。

2、为避免泄露个人隐私信息，请不要在公开发布的内容填写个人信息。（如由于用户自己公开隐私信息造成的相关损失，由用户自身承担。）

3、请填写真实有效的联系方式，便于被投诉方及时与您取得联系，平台及时向您告知投诉进展。