

投诉举报制度

一、投诉举报主体

投诉举报中心欢迎公民、法人或其他组织参与互联网违法和不良信息举报监督。

二、互联网违法和不良信息举报主要包括

1. 危害国家安全、荣誉和利益的；
2. 煽动颠覆国家政权、推翻社会主义制度的；
3. 煽动分裂国家、破坏国家统一的；
4. 宣扬恐怖主义、极端主义的；
5. 宣扬民族仇恨、民族歧视的；
6. 传播暴力、淫秽色情信息的；
7. 编造、传播虚假信息扰乱经济秩序和社会秩序的；
8. 侵害他人名誉、隐私等合法权益的；
9. 互联网相关法律法规禁止的其他内容。

三、投诉举报方式

1. 登录官网 www.mallhaha.com 进行投诉举报；
2. 拨打 0086 13381204557 进行投诉举报；
3. 发送邮件至邮箱 feedback@mallhaha.com 进行投诉举报。

四、投诉举报材料及要件

互联网违法和不良信息举报时，投诉举报主体应提供与网络投诉举报事项相应的信息网址或者足以准确定位投诉举报信息的相关说明、样本截图等投诉举报基本材料，以及相关证明证据材料等投诉举报要件。

五、注意事项

1. 投诉举报主体无需重复提交投诉举报内容。为保障投诉举报主体的

合法权益，限制恶意重复投诉举报，提高网上投诉举报的运行效益，每位投诉举报主体 24 小时内原则上最多投诉举报 50 次，超过 50 次将无法投诉举报成功。

2. 网络侵权信息投诉举报请通过邮箱投诉入口提交投诉材料，投诉举报人须留下联系方式。

3. 有待查证辟谣的网络谣言线索，请慎重提交。

4. 投诉举报主体应对投诉举报事项的客观性、真实性负责。对于借投诉举报故意捏造事实、诬告陷害，伪造投诉举报证据的，或以投诉举报为名制造事端，干扰国家机关正常工作的，将依法承担相应的法律责任。

六、投诉举报处理

1、投诉举报受理中心受理的事件，要做到即接快办；夜间、节假日值班期间接到的投诉投诉举报，应于次日或节假日后的第一个工作日办理，对需紧急办理的重大信息安全事件可先处理后登记。

2、负责查办的相关人员接到交办的投诉投诉举报事件后应及时安排办理，要求在法定时限内处理完毕，如遇特殊性情况不能按时处理完毕的，应报主管领导说明理由，可适当延长处理时间；处理结果应及时反馈给投诉举报投诉受理中心，由投诉举报投诉受理中心反馈给投诉投诉举报人

3、在处理有害信息投诉事件的记录、登记、交办工作流程时，应填写相应表单、并随结果报告一同存档。

4、处理人员应对重大有害信息事件投诉举报人或要求保密者做到保密，有关重大的有害信息事件及处理过程不得泄密。