

# 投 诉 处 理 制 度

## 一、目的及适用范围

为保障顺薪招工平台求职者与招聘单位（以下统称用户）合法权益，维护职场平台正常经营秩序，实现规范化运营，根据国家法律法规及用户与顺薪招工签订的《顺薪招工平台用户注册协议》制定本制度。

## 二、投诉渠道

用户可通过邮箱投诉，进行反馈并提供相应凭证，解释投诉情况发生的真实场景。

投诉邮箱：[xzctsyx@sfgmail.sf-express.com](mailto:xzctsyx@sfgmail.sf-express.com)

用户可通过对外服务电话进行投诉：010-56089151

用户可通过网站内投诉通道进行投诉。

用户可通过信件进行投诉，信件邮寄地址：北京市海淀区学清路 10 号院 1 号楼 A 座 15 层 1501

## 三、处理纠纷责任人

项目主管：石鑫

电话：13810250247

邮箱：[shixin1@sfgmail.sf-express.com](mailto:shixin1@sfgmail.sf-express.com)

## 四、用人单位被处理、投诉形式与定义

1. 在求职者入职工资实际发放时，无特殊原因少于事先约定的行为；
2. 采用其它非真实手段侵害平台实际经营者/管理者/消费者权益的行为；
3. 自行或委托他人伪造或盗用他人资质或信息申请行为：指用人单位通过任何不正当手段套取平台资源或其他不正当目的的行为。
4. 其他违规：指除以上行为外，违反顺薪招工使用协议与规则、违反公平竞争、诚信原则、道德、违反国家法律法规的行为。

## 五、个人求职者被处理、投诉形式与定义

1. 采用其它非真实手段侵害平台实际经营者/管理者/用人单位权益的行为；
2. 自行或委托他人伪造或盗用他人资质或信息申请行为；
3. 指通过任何不正当手段套取平台资源或其他不正当目的的行为；
4. 其他违规：指除以上行为外，违反顺薪招工使用协议与规则、违反公平

竞争、诚信原则、道德、违反国家法律法规的行为。

## 六、顺薪招工平台被投诉

如因我公司工作人员和网站引起的求职者和用人单位投诉，我公司负责人将直接受理投诉并根据事实，对涉事员工进行批评教育、罚款，情节严重者予以开除处理，并将处理结果报知投诉方。

1. 我公司接受包括劳动者、用人单位以及社会对我公司工作的投诉和意见。
2. 我公司会在接到投诉后 2 个工作日内核实投诉内容的真实性，向投诉者反馈处理情况。
3. 如投诉内容涉及公司、劳动者、用人单位以及社会的利益，我公司将核实情况属实后，与投诉方沟通并商讨赔偿问题，在双方统一意见后按双方商议进行。
4. 投诉方投诉时应确定内容属实，不得提供虚假信息，如投诉方提供虚假信息，我公司有权不予处理该投诉。
5. 因投诉方提供虚假信息造成公司、劳动者、用人单位及员工损失的，我公司有权追究其法律责任并要求赔偿。
6. 投诉内容存在争议的，由投诉处理部门转交至公司高层进行处理，约见投诉方当面解决问题，若问题严重由公司法人亲自与投诉方协商并做处理解决。
7. 如投诉问题牵扯双方利益，并存在争议，经协商仍然无法解决的，应通过法律途径进行解决。针对该条情况可依据一下两种方式进行处理。
  - (1) 投诉方可向法院提起诉讼，经法院审理利益纠纷问题。
  - (2) 情节较轻者，可向律师事务所咨询，双方同意聘请律师进行面谈协商解决。

## 七、投诉流程

用户可以通过邮件、致电、信件、站内投诉通道进行投诉。

用户投诉会在 3 个自然日内受理，并交由人工审查。

人工审查会对投诉对象进行全面审查，如有违反平台规定的情况，平台会进行处罚并在 7 个工作日内进行反馈。

## 八、投诉行为的排查、受理及判定

1. [受理条件]对用户投诉均应在 3 个自然日内受理，7 个工作日内给用户反馈。
2. [人工排查及判定]用户应当按照诚实信用的原则经营,本网站在收到投

诉、举报或获取本网站认为可信的线索证据的情况下，会安排人员对用户的涉嫌扰乱平台秩序的异常情况进行排查。如用户被认定存在异常行为，用户必须做出合理解释和提供充分抗辩证据以证明其并未实施扰乱平台秩序行为，否则将被判定为扰乱平台秩序。

3. [系统排查]因后期顺薪招工用户数量不断增长，仅通过人工排查无法有效地遏制扰乱平台秩序数量不断增长的势头。基于统计学和人工智能方法，对异常的数据进行排查。

4. [系统判定]对于“扰乱平台秩序”系统排查出的异常数据，系统会在统计学基础上依据预先设定的审验经验作出是否属于扰乱秩序的判定。对于系统判定为扰乱秩序的行为，平台可以依据系统判定结论对用户进行处罚。

5. [判定信息披露]如用户的某行为被人工排查并判定构成扰乱平台秩序，顺薪招工可以视所涉商业秘密的等级决定是否披露判定的依据。但是，在系统排查并判定用户构成扰乱平台秩序的情况下，鉴于系统算法均为顺薪招工的核心商业秘密，仅需将用户构成扰乱平台秩序的初步证据和结论通知用户而无需披露判定该项炒作行为的算法依据。引起严重的用户投诉或其它商户投诉、媒体曝光、或公众举报事件等。

## 九、投诉处理与自行申诉

1. 为了保证所有用户的权益，我们对每一个的投诉都非常审慎，经过多重人工确认，尽力避免对用户的误处罚。但由于违规、违法行为的类型和表现形式繁多，人工和或系统排查的准确率受到客观因素和技术发展水平的限制，在极端偶然情况下，可能发生对用户的误处罚，确认后我们会第一时间尽快恢复消除处罚。

2. 如用户认为顺薪招工对用户扰乱评价秩序的判定有误，用户可向顺薪招工进行申诉。但是，申诉期间不停止依据本管理办法所作出的处罚的执行。

3. 通过邮箱：[xzctsyx@sfmail.sf-express.com](mailto:xzctsyx@sfmail.sf-express.com) 或致电等形式进行反馈并提供相应凭证，解释投诉情况发生的真实场景。

4. 用户应在通知之日起七个工作日内自行整改或提出申诉，用户在申诉时应相应提供能证明其申诉理由的证据材料。平台实际经营者/管理者将对用户的申诉予以判断，如申诉理由成立，则不予处罚，如申诉理由不成立，则按照首次发现规则予以处罚；如第八自然日仍涉及虚假行为的，视为第二次发现，对应第二次发现的将另行作出相应处罚。

5. 用户通知后在七个工作日内未申诉，平台默认用户同意处罚。

6. 如用户恶意申诉或提供虚假凭证，将对用户加重处罚。

7、如投诉或申诉成功，处理结果将会在 1 个工作日内以邮件及站内通知的形式反馈于用户。

## 十、后期回访

1. 对于已经为客户解决的投诉问题，我公司会在 2 个工作日后对投诉方进行回访。

2. 回访内容为投诉方对我公司投诉机制的满意度调查，如有其它对投诉方面不满的情况，可与回访人员直接沟通。

3. 如回访过程中客户对投诉的处理或过程并不满意，回访人员须询问详细问题以便我公司今后对服务客户和投诉方面进行改进。