

商丘学院文件

校信管发〔2025〕 8 号

关于印发《商丘学院个人信息保护投诉举报受理流程》的通知

学校各单位:

为落实《中华人民共和国个人信息保护法》相关要求，规范学校师生个人信息保护领域投诉、举报的接收、处置、反馈全流程工作，畅通师生诉求渠道，及时化解个人信息处理活动中的风险隐患，维护相关主体合法权益，特制定《商丘学院个人信息保护投诉举报受理流程》，现印发给你们，请遵照执行。

商丘学院信息化建设与管理中心

2025 年 9 月 5 日

商丘学院个人信息保护投诉举报受理

流 程

一、总则

为畅通全校师生个人信息保护投诉举报渠道，规范个人信息权益申诉、问题举报处置流程，及时整改个人信息处理违规问题，保障师生个人信息合法权益，依据《中华人民共和国个人信息保护法》相关规定，结合我校实际，制定本制度。

二、受理范围

受理全校师生、教职工反映的各类个人信息保护相关问题，主要包括：个人信息被违规收集、越权查询、私自导出、违规外传、泄露滥用、信息公示不当、系统权限异常、信息更正删除诉求未落实、个人信息保护管理违规等相关投诉与举报事项。

三、投诉举报渠道（公开畅通）

学校设立固定、公开、长效的个人信息保护投诉举报渠道，面向全校师生常态化开放：

1. 线下渠道：信息化建设与管理中心办公室（K107）现场咨询、投诉登记；
2. 线上渠道：校园官网公示投诉邮箱、校园办公平台留言通道；
3. 电话渠道：个人信息保护专项受理电话 0370-3555529；
4. 校内渠道：辅导员、部门信息安全联络员逐级上报。

所有投诉举报渠道长期对外公示，确保师生随时可查、随时可反馈。

四、受理处置流程

1. 登记收件（1个工作日内）

收到师生投诉、举报、权益申请后，专人负责登记，记录投诉人信息、诉求内容、问题场景、线索证据、联系方式，形成投诉举报台账，做到件件有登记、事事可追溯。材料不全的，一次性告知补正内容。

2. 初审甄别（1-3个工作日内）

对投诉举报内容进行初审，区分受理范围：属于个人信息保护职责范围的正式受理并告知投诉人；不属于受理范围的，明确说明理由并做好指引。

3. 核查处置（10个工作日内办结）

根据投诉问题类型，联合对应业务部门开展核查、溯源取证、隐患排查，核实是否存在违规处理、信息泄露、权限滥用等问题，制定整改措施，及时纠正违规行为、修复安全隐患、落实师生信息更正、删除等合法诉求。

4. 结果反馈

办结后及时通过电话、邮件、线上消息等方式向投诉举报人反馈核查结果、整改情况及处理意见，做好沟通答复。

5. 归档留存

对投诉举报登记表、核查记录、整改材料、反馈凭证等资料统一归档，建立台账闭环管理，长期留存备查。

五、工作要求

1. 坚持依法依规、公平公正、便民高效原则，畅通诉求渠道，不得推诿、拖延、拒绝师生合法诉求。

2. 严格保护投诉举报人隐私信息，严禁泄露、泄露举报人信息、打击报复举报人员。

3. 对查实的个人信息违规问题，限期闭环整改，同步纳入年度合规审计与岗位考核。

4. 定期梳理投诉举报共性问题，优化管理制度与操作流程，常态化提升校园个人信息保护服务与管理水平。

第四章 附则

一、本制度由商丘学院信息化建设与管理中心负责解释。

二、本制度自发布之日起施行。