



体系名称：法律事务管理

版 本：2025-1

编 码：LM-02-03

发布范围：普发

中海石油气电集团有限责任公司江苏分公司

合规投诉管理办法

公司名称：江苏分公司

批 准 人：总办会

批准依据：《中海石油气电集团有限责任公司江苏分公司内
控制度体系管理办法》（CG-02-01）

发布文号：海油气电江苏风险办〔2025〕1号

发布日期：2025年2月26日

生效日期：2025年2月26日

目 录

1 目的..... 1

2 适用范围..... 1

3 主要应对的风险..... 1

4 职责分工..... 1

5 合规投诉受理..... 3

6 合规投诉调查..... 4

7 合规投诉处理..... 5

8 合规投诉信息提供..... 5

9 附则..... 5

中海石油气电集团有限责任公司江苏分公司

合规投诉管理办法

1 目的

规范公司合规投诉管理工作，健全合规投诉管理机制，完善合规投诉调查流程，及时发现和处理违法违规行为，有效防范化解合规风险，提升依法合规管理水平，保障公司、员工以及商业伙伴的合法权益。

2 适用范围

本办法适用于对江苏分公司及其所属单位经营管理行为及其员工履职行为违反法律法规和公司规章制度的投诉及调查处理活动。

对公司员工与经营管理活动无关的个人行为的投诉，不适用本办法。

3 主要应对的风险

合规投诉管理不规范、要求不统一，职责分工和 workflows 不明确、不清晰，合规投诉处理不及时。

4 工作原则

合规投诉管理必须坚持“管业务必须管合规”。公司各部门、所属单位是本部门职责范围内合规投诉责任人，不推诿、不扯皮，及时做好本部门、本单位职责范围内的合规投诉工作。

5 职责分工

5.1 江苏分公司总经理

江苏分公司总经理为公司法治建设第一责任人，主要职责包括：

- a) 指导公司建立健全合规投诉管理的运行机制；
- b) 听取首席合规官相关工作汇报；
- c) 审议合规投诉调查处理的其他重大事项。

5.2 首席合规官

- a) 对公司总经理负责，向总经理办公会、总经理汇报重大合规投诉调查处理事项；
- b) 组织制订合规投诉管理制度和工作流程；
- c) 审核决定合规投诉调查处理的牵头部门及所属单位；

- d) 定期组织召开合规管理委员会专题会，研究解决合规投诉管理过程中的重点难点问题；
- e) 指导所属单位合规投诉管理工作。

5.3 商务合规部

- a) 制定、修订合规投诉管理制度和工作流程；
- b) 建立合规投诉登记台账；
- c) 牵头调查处理职责范围内的合规投诉事项；
- d) 组织或参与对违规行为的调查；
- e) 协助气电集团合规投诉调查处理工作；
- f) 研究提出合规投诉调查处理牵头部门及所属单位的建议。

5.4 各部门、所属单位

牵头调查处理本部门、本单位职责范围内的合规投诉，主要承担以下具体职责：

- a) 组织成立合规投诉调查工作组；
- b) 研究并拟定合规投诉调查工作方案；
- c) 牵头调查处理合规投诉事项，起草合规投诉调查处理报告；
- d) 合规投诉档案保存与管理；
- e) 协助、参与其他部门牵头的合规投诉调查处理工作。

根据职责分工，负责牵头调查处理以下合规投诉事项：

- a) 人力资源部负责调查处理与人事政策、招聘解聘、薪酬福利、劳动保障、职级变动、培训交流等有关的合规投诉；
- b) 商务合规部负责调查处理与招投标、采办合同签订、变更和执行、供应链管理有关的合规投诉；
- c) 财务资金部负责调查处理财控有关的合规投诉；
- d) 计划投资部负责调查处理投资和费用控制有关的合规投诉；
- e) 质量健康安全环保部负责调查处理与安全生产、环境保护、职业病防治有关的合规投诉；
- f) 其他部门在各自职责范围内负责合规投诉的调查处理工作。

6 管理要求

6.1 江苏分公司员工以及客户、供应商、投资人以及其他合作伙伴，可以对已经发生或正在发生的违法违规行为进行投诉。

6.2 投诉人应当实事求是，对投诉内容负责，不得捏造、虚构事实，不得诬陷、诽谤他人，不得假公济私。公司鼓励投诉人通过实名方式进行投诉并提供相关的证据材料。

6.3 江苏分公司保护投诉人的合法权益，对投诉属实的投诉人可以给予适当奖励。任何单位和个人都不得以任何形式对投诉人进行歧视或打击报复。

6.4 江苏分公司对合规投诉实行分级分类处理原则，根据投诉事项涉及单位层级及业务领域，按照气电集团《合规投诉管理办法》的权限要求，负责职责范围内合规投诉事项的调查处理工作，配合开展气电集团管理权限投诉事项的调查处理工作。

6.5 江苏分公司调查处理合规投诉，应当坚持以事实为依据，以法律法规及公司规章制度为准绳，做到事实清楚、证据确凿、依据正确、定性准确、程序规范、处理适当。

6.6 合规投诉调查处理工作应当严格执行保密制度，从严控制合规投诉调查处理工作信息的知悉范围。相关人员不得擅自留存、隐匿、查阅、复制合规投诉线索和资料，严禁违反规定披露投诉人身份、调查处理工作情况及其他相关信息。

6.7 合规投诉调查处理工作应当严格执行回避制度，被投诉人及其近亲属、与投诉事项存在利害关系的人员，或存在其他可能影响投诉公正处理情形的应当回避，不得参与投诉调查处理工作。

7 合规投诉受理

7.1 江苏分公司设立并对外公布统一的合规投诉途径，对江苏分公司及其员工的合规投诉均可通过该途径提交。

7.2 收到合规投诉后进行初步筛查，对属于本办法规定的合规投诉，商务合规部负责填写合规投诉登记表，对该投诉统一编号、登记入账。登记表主要记录投诉的时间、投诉事项、涉及部门、人员以及后续的调查处理情况等。对不属于本办法规定的投诉，告知投诉人不予受理。对同一投诉人就相同事项的重复投诉，不予受理。

初步筛查工作一般于7个工作日内完成。根据工作需要，可以延长一次，延长时间不得超过7个工作日。

7.3 商务合规部根据合规投诉的管理权限，研究提出以下分级分类处理的建议，

填写合规投诉处理拟办单，报江苏分公司首席合规官批准后实施：

- a) 对涉及江苏分公司直接管理人员的合规投诉，报请江苏分公司首席合规官牵头调查处理；
- b) 对由江苏分公司负责调查处理的涉及各个业务部门职责范围的合规投诉，由对应业务部门负责牵头调查处理；
- c) 对涉及多个部门职能范围的合规投诉，由商务合规部牵头组织联合调查组负责调查处理；
- d) 对涉嫌违法违纪的合规投诉，按照管理权限转纪检机构处理。江苏分公司首席合规官可以根据情况提请江苏分公司经营层做出决定。

8 合规投诉调查

8.1 开展合规投诉调查前，牵头部门应当制定调查工作方案。调查工作方案包括需要调查的事项、调查工作组的组成与分工、调查的步骤、方法、时间安排以及是否聘请中介机构参与调查等内容。

8.2 牵头部门负责组建合规投诉调查工作组，并指定一名成员担任组长。调查工作组组长负责具体组织开展调查工作。根据投诉事项涉及的业务领域，牵头部门可以成立跨部门的合规投诉调查工作组，其他业务部门应当予以支持和配合。

8.3 合规投诉调查工作组按照经批准的调查工作方案，在客观、公平、公正的基础上，独立开展工作，其他人员不得干预。

8.4 开展合规投诉调查工作，可以采取以下措施：

- a) 查阅、复制相关文件、账目、档案、邮件等相关资料；
- b) 对涉嫌存在违规行为的场所实施现场检查；
- c) 访谈相关人员；
- d) 其他必要的措施。

8.5 人员访谈和现场调查应当由2名以上调查工作组人员进行，需录音、录像的，应当事先征得被访谈人员或单位同意。

8.6 根据工作需要，合规投诉调查工作组可以聘请律师事务所、会计师事务所、资产评估机构等机构参与合规投诉调查，提供法律、会计、审计、评估、鉴证等相关服务。

8.7 合规投诉调查工作一般应当自制定调查工作方案之日起6个月内完成。对

情况复杂、涉及面广的合规投诉事项，报经合规投诉调查处理的牵头部门负责人批准后可以延长一次，延长时间不得超过 3 个月。

8.8 在调查完成后，调查工作组应当撰写合规投诉调查报告。调查报告包括合规投诉的基本情况、调查过程、发现问题、原因分析、处理和整改措施建议等内容。合规投诉调查报告应当由调查工作组组长和合规投诉调查处理牵头部门负责人共同签字确认。

8.9 在合规投诉调查过程中，调查工作组应当做好书面记录，保留相关证据材料，建立合规投诉调查处理档案，并按照档案管理制度的要求移交和保存相关档案资料。

8.10 各业务部门、所属单位应当配合合规投诉调查工作组的工作，不得隐瞒真实情况、拖延提供信息、做虚假陈述、互相串通、泄露与投诉或调查有关的信息，以及从事其他妨碍、干扰投诉调查和处理的行为。

9 合规投诉处理

9.1 根据经确认的调查报告，按照规定的权限和程序做好违规行为的责任追究和整改落实工作。

9.2 对造成财产损失或严重不良后果的，移交责任追究部门；对涉嫌违纪违法的，按照规定移交纪检等相关部门或机构。

9.3 经调查确认的合规问题应按照《合规问题报告及督办管理办法》纳入督办整改事项，存在违规问题的业务部门，应当制定整改工作方案，明确整改措施，完善相关制度流程，加强关键节点管控，堵塞管理漏洞，提升依法合规经营管理水平，并及时将整改落实情况报送合规投诉调查处理牵头部门。

9.4 合规投诉调查处理的牵头部门应当将处理结果及时报送商务合规部。商务合规部可以根据情况，将合规投诉调查处理结果反馈给投诉人。

10 合规投诉信息提供

各部门、所属单位应当第一时间将本部门通过各自的投诉渠道收到的合规投诉相关信息报送商务合规部统一汇总统计，纳入合规投诉登记台账。

11 附则

11.1 气电集团和江苏分公司对招标投标投诉、财务控制投诉等特定类型或涉及特定人员的合规投诉另有规定的，依照其规定。

11.2 所属单位可参照本办法执行。

11.3 本办法由江苏分公司商务合规部解释。

11.4 自本办法生效之日起，《中海石油气电集团有限责任公司江苏分公司合规投诉管理办法》（LM-03-01，2023-1）同步废止。

【正文结束】

附件 1：编制依据

附件 2：释义

附件 3：中海石油气电集团有限责任公司江苏分公司合规投诉登记表

附件 4：中海石油气电集团有限责任公司江苏分公司合规投诉处理拟办单

附件 1:

编制依据

- 1.1 《中央企业合规管理办法》，国资委令第 42 号，2022，国资委。
- 1.2 《中海石油气电集团有限责任公司合规投诉管理办法》，LM-02-03，2023，气电集团。

附件 2:**释义****2.1 集团公司**

指中国海洋石油集团有限公司。简称“中国海油”（用于对外）、“集团公司”（用于对内）。

2.2 气电集团

指中海石油气电集团有限责任公司总部，包括气电集团职能部门、业务部和资源与市场部（不含资源中心）。

2.3 公司

指中海石油气电集团有限责任公司江苏分公司。

2.4 所属单位

指江苏分公司负责管理的，由气电集团（或气电集团所属单位）全资及控股（包括有实际控制权的公司）的子公司、分公司、销售办、项目组（办、筹备组，不包括参股子公司）。

附件 3:

江苏分公司合规投诉登记表

编号: _____

记录时间		记录人	
投诉信息来源			
投诉人信息			
投诉人姓名		工作单位	
职务		联系方式	
被投诉人信息			
被投诉人姓名		工作单位	
职务		联系方式	
投诉内容			
调查处理情况	(随调查进展情况, 实时更新)		

附件 4:

江苏分公司合规投诉处理拟办单

编号: _____

投诉人姓名		单位	
被投诉人姓名		单位及职务	
		职级	
投诉信息来源			
投诉内容摘要			
拟办建议意见			
首席合规官意见			
备注			