

# 聊城水务集团有限公司文件

聊水务字〔2025〕7号

## 关于印发《维权管理办法》的通知

各单位（部室）：

为规范维权工作流程，强化合法权益保障机制，提升集团维权管理效能，经集团研究，建立《维权管理办法》，现将该办法印发给你们，请认真执行。

附件：维权管理办法

聊城水务集团有限公司

2025年5月26日

附件

## 维权管理办法

### 第一章 总则

第一条 为维护水务集团及下属企业的合法权益、利益、荣誉、形象，有效应对各类侵权行为，依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国商标法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等相关法律法规，结合水务集团实际情况，制定本办法。

第二条 本办法适用于水务集团及所有下属企业，在处理各类偷水、损害管线和设施、造谣诽谤污蔑、虚假欺骗、无形资产受损、形象侵权等情形时，均应遵循本办法。

#### 第三条 维权原则

（一）依法合规：遵循法律法规，确保维权行为合法有效。

（二）快速响应：及时发现、及时取证、及时处理。

（三）分级管理：根据侵权行为影响范围，实行集团统筹与下属企业自主处理相结合。

（四）损害追责：对外部侵权方依法追究，对内部失职人员严肃问责。

#### 第四条 维权工作小组

发生侵权事件时，水务集团成立临时维权工作小组，负责统筹协调维权事宜，成员应包括纪委、审计合规部、财务管理部、集团办公室、被侵权单位等单位（部室）负责人。

## 第五条 维权工作小组分工

(一) 审计合规部负责对侵权行为进行风险评估并提出应对建议；法律咨询、证据审查、法律文书起草等工作。

(二) 财务管理部负责核算被侵权单位涉及的损失。

(三) 集团办公室负责网络舆情监控与引导、对外声明及组织开展公关危机处理。

(四) 各被侵权主体发现侵权行为后立即上报审计合规部，负责提供侵权行为线索及收集证据。

(五) 纪委负责对维权过程进行监督。

## 第二章 侵权行为类型

第六条 本办法所称侵权行为包括但不限于：商标侵权、专利侵权、著作权侵权、商誉诋毁、形象侵权、造谣诽谤污蔑、虚假欺骗、商业秘密泄露、数据安全侵犯、合同违约、偷水行为、损害管线和设施、不正当竞争及其他侵权行为。

(一) 商标侵权：未经授权使用水务集团或下属企业的注册商标，或使用与之近似的商标，导致公众混淆的行为。

(二) 专利侵权：未经授权使用水务集团或下属企业拥有的专利技术，包括但不限于供水处理技术、污水处理技术、管网监测技术等。

(三) 著作权侵权：未经许可复制、发行、传播或篡改集团或下属企业拥有的宣传资料、技术文档、培训教材、广告文案等受著作权保护的作品。

（四）商誉诋毁：通过虚假宣传、诽谤、恶意评价等方式损害集团及下属企业的商业信誉。

（五）形象侵权：非法使用集团名称、LOGO 或发布不实信息误导公众。

（六）造谣诽谤污蔑：通过网络、媒体或其他途径散布不实信息，损害水务集团或下属企业声誉的行为。

（七）虚假欺骗：以虚假信息或欺骗手段获取水务集团或下属企业服务或资源的行为。

（八）商业秘密泄露：非法获取、披露或使用水务集团或下属企业的商业秘密，包括但不限于技术方案、客户名单、经营策略、财务数据等。

（九）数据安全侵犯：非法获取、篡改或泄露水务集团或下属企业的业务数据、用户信息、监控数据等，违反数据安全法律法规的行为。

（十）合同违约：违反与水务集团或下属企业签订的合同条款，导致集团利益受损的行为。

（十一）偷水行为：通过非法手段窃取供水资源，包括但不限于私接供水管道、破坏计量设备等行为。

（十二）损害管线和设施：故意或过失损坏供水管线、污水处理设施等水务集团资产的行为。

（十三）不正当竞争：采用不正当手段与水务集团或下属企业竞争，包括但不限于恶意低价竞争、商业诋毁、虚假宣传等行为。

(十四)其他侵权行为:任何其他违反法律法规或合同约定,损害水务集团或下属企业合法权益、荣誉、形象的行为。

### 第三章 维权程序

第七条 发现疑似侵权行为的单位或个人,应于24小时内向水务集团审计合规部报告。

第八条 审计合规部牵头组织对侵权行为进行证据保全,包括但不限于公证、电子存证、现场取证。

证据收集应遵循合法性、完整性。主要类型包括照片、视频、音频、书面材料、交易记录、电子数据等。

#### 第九条 沟通与协商

(一)初步沟通:在证据充分的情况下,可先与侵权方进行沟通协商,要求其停止侵权行为并赔偿损失。

(二)书面通知:向侵权方发送书面通知,明确侵权事实、法律依据及赔偿要求。

(三)协商期限:协商期限一般不超过15个工作日,如协商不成,可采取进一步法律行动。

#### 第十条 法律行动

(一)行政投诉:向工商、知识产权等行政管理部门投诉,请求调查处理。

(二)民事诉讼:向人民法院提起民事诉讼,要求侵权方承担民事责任。

(三)刑事报案:对于涉嫌犯罪的侵权行为,向公安机关报

案，追究刑事责任。

#### 第十一条 分类处理

（一）轻微侵权：如首次发现的偷水行为、轻微的商标侵权等，可通过警告、追回损失、整改等方式处理。

（二）严重侵权：如多次偷水、重大合同违约、商业秘密泄露等，应立即采取法律行动。

（三）紧急侵权：如管线被严重破坏、大规模造谣诽谤等，应立即采取法律措施。

#### 第十二条 处理时限

（一）证据收集：发现侵权行为后，应在 24 小时内启动证据收集工作。

（二）沟通协商：证据收集完成后，应在 3 个工作日内与侵权方进行沟通协商。

（三）法律行动：如协商不成，应在 15 个工作日内完成法律行动的准备工作。

### 第四章 责任追究

#### 第十三条 经济赔偿

（一）直接损失：包括因侵权行为导致的直接经济损失，如水费损失、设备维修费用等。

（二）间接损失：包括因侵权行为导致的间接经济损失，如声誉损失、用户流失等。

（三）维权成本：包括律师费、诉讼费、公证费、差旅费等

合理费用。

（四）惩罚性赔偿：对于恶意侵权行为，可依据法律法规主张惩罚性赔偿。

第十四条 外部责任追究：对于违反行政法规的侵权行为，应配合行政管理部门对侵权方进行行政处罚，如罚款、吊销许可证等。对于构成犯罪的侵权行为，应依法追究侵权方的刑事责任。

第十五条 内部责任追究：对于隐瞒不报或延误报告、未履行证据保全义务导致维权失败、因失职渎职造成损失扩大等情况，参照集团《违规经营投资责任追究办法》追究相关人员责任。

## 第五章 奖励与保护

第十六条 奖励机制：对在维权工作中表现突出的单位或个人给予表彰或奖励，具体参照集团《员工奖惩办法》。

### 第十七条 保护措施

（一）保密措施：对参与维权工作的员工和举报人，应采取保密措施，防止其身份被泄露。

（二）反报复保护：对因参与维权工作而受到打击报复的员工，应依法予以保护，并追究相关责任人的责任。

## 第六章 附则

第十九条 本办法由审计合规部负责解释。

第二十条 本办法自 2025 年 5 月 26 日发布后施行。