

华泰人寿保险股份有限公司 信访工作管理办法

第一章 总 则

第一条 为规范和加强华泰人寿保险股份有限公司（以下简称公司）信访工作的管理，保护信访人的合法权益，根据《信访条例》（国务院令第431号）和《中国保险监督管理委员会信访工作办法》（保监会令2013年第9号），及《华泰保险集团股份有限公司信访工作管理办法》（华保字[2012]111号）等文件的有关规定，制定本办法。

第二条 本办法所称信访是指公司员工及社会公民、法人和其他组织采用书信、电话、传真、电子邮件、来访等形式，向集团公司、公司及分支机构反映情况，提出意见、建议或者投诉请求，依法应由公司及分支机构处理的事项。

本办法所称信访人，是指采用前款规定的形式，反映情况、提出意见、建议或者投诉请求的公民、法人或者其他组织。

保险消费投诉事项的处理，适用于公司其他相关规定。

第三条 公司信访工作遵循属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合的原则。

第四条 公司及分支机构应当科学、民主决策，依法履行职责，从源头上预防导致信访事项的矛盾和纠纷。

应建立统一领导、部门协调、统筹兼顾、各负其责的信访工作格局，畅通信访渠道，建立健全办理督查、排查调处等信访工作机制，及时化解矛盾和纠纷。

公司及分支机构负责人应当高度重视信访工作，坚持阅批重要来信、接待重要来访，听取信访工作汇报，研究和解决信访工作中的突出问题。

第五条 公司及分支机构应当建立健全信访工作责任制，对信访工作中的失职、渎职行为，严格依照法律、行政法规和本办法的规定追究相关人员的责任。

第六条 信访人反映的情况，提出的意见和建议，对改进公司经营、促进公司发展有突出贡献的，公司可给予奖励。

第二章 工作机构及工作职责

第七条 公司及分支机构办公室是公司信访工作的主管部门，负责对公司信访工作进行统筹管理、指导、检查、督办和考核，以及具体事务的办理，应由专人负责公司信访工作具体事务的办理，公司各部门统称信访工作部门，应设立兼职人员负责本部门职责范围内的信访事项的办理。

第八条 公司信访工作主管部门和人员应当履行下列职责：

- （一）受理、登记、转办、承办、报送信访事项；
- （二）承办监管部门交办、其他主管部门转办的信访事项，以及协助有关单位处理与公司有关的信访事项；
- （三）督促检查信访事项的处理和落实情况，协调处理重大、紧急的信访事项；
- （四）指导和检查公司及分支机构的信访工作；
- （五）建立健全信访工作制度，建立信访工作档案资料库，分析信访情况，反映信访工作中发现的问题，提出完善制度和改进工

作的建议；

（六）协助宣传保险法律、法规、规章和相关政策；

（七）承办其他有关保险的信访工作事项。

第九条 公司信访工作主管部门应当在公司内部并向社会公布信访工作机构的通信地址、电子信箱、传真、投诉电话、信访接待的时间和地点、与信访工作有关的规章和信访事项处理程序、信访事项处理进展和结果的查询方式等相关事项，以及其他为信访人提供便利的事项。

第三章 信访事项的受理

第十条 公司负责受理下列信访事项：

（一）对公司改革发展和经营管理工作提出批评、意见或者建议的信访事项。

（二）反映公司未能履行劳动合同义务等情况的信访事项。

（三）反映公司员工及负责人违法、违规、违纪、失职、渎职行为等有关情况的信访事项。

（四）反映公司业务经营违法违纪行为的信访投诉事项。

（五）依照有关规定应当由公司处理的其他信访事项。

第十一条 对信访人提出下列信访事项之一的，公司应不予受理：

（一）依照有关规定应当由其他单位处理的。

（二）已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的。

（三）有关国家机关已对信访人反映的问题做出最终处理决定

的。

第十二条 对于不属于受理范围的信访事项，工作人员应当向信访人耐心解释，建议其向有关单位反映。对于不属于受理范围的信访材料，应当及时转送有关部门处理，或者告知信访人另行寻求解决问题的途径。

第四章 信访事项的办理

第十三条 公司信访工作部门及其工作人员办理信访事项应当查明事实，认真履行职责，及时处理来件，接待来访，倾听信访人的意见、建议和投诉请求，按照本办法的具体要求做好信访工作。

第十四条 涉及公司的信访事项按照信访工作处理流程处理。对接办的信访事项，应在10个工作日内分别按下列方式处理：

（一）公司信访工作主管部门在收到信访来件时，对属于受理范围的信访事项，应详细登记（信访人的姓名、名称或者住址不清的除外），对于涉及公司各部门职责范围的信访事项或属于分公司受理范围的信访事项，公司信访工作主管部门应当立即转送信访工作部门或分公司办理。

（二）信访工作部门或分公司应及时向公司信访工作主管部门报告信访事项的受理情况和办理结果。不能按期办结信访事项的，应当及时向公司信访工作主管部门书面报告具体原因。

（三）对于涉及二个或二个以上部门共同处理的信访事项，应由信访工作主管部门指定一个部门主要受理，其它部门配合办理，受理有争议的，由信访主管部门分管领导决定。

（四）对本办法第十一条规定的事项，应当书面告知信访人依

照有关法律、行政法规的规定向有关单位提出（相关书面信访材料应当及时转送有关单位或者退还信访人）。

第十五条 公司信访工作部门和人员对接办的信访事项应区分不同情况按以下相应方式办理：

（一）对于意见或建议类信访事项，由相关信访工作部门进行认真研究，提出处理意见，报分管领导批准后实施。

（二）对于要求解决问题类信访事项，相关信访工作部门应当按有关法律政策规定，组织调查，或要求信访人说明情况，提供相关材料，调查核实后经公司研究确定处理决定，回复信访人。

（三）对于举报类信访，反映公司员工违法行为的信访事项，应当转交相关信访工作部门办理，不得转交被信访人所在部门处理；调查核实事项和办理结果，应报公司相关信访工作部门分管领导决定处理意见。反映公司及分支机构负责人违法行为的信访事件，应当转交上级机构予以处理。

（四）对于署名信访事项应当认真对待，妥善处理，有答复要求的，应当向信访人口头或者书面答复办理情况，如有必要可进行回访；对于匿名信访事项应当有所甄别，根据具体情况决定是否予以调查处理。

（五）被信访人明确，所举报内容和提供的线索具体清楚，并附有相应证明材料的，相关信访工作部门应当调查处理；被举报人和所举报内容陈述模糊，或者缺乏明确线索和相应证明材料的，相关信访工作部门可酌情处理。

（六）对于监管部门或其他主管部门转办、交办的信访事项，应当及时报告公司分管信访工作的公司领导，由公司相关信访工作

部门进行处理，并按转办、交办部门的规定和要求书面报告处理结果；对有明确反馈要求的，应按规定时限报送书面报告。

1、书面报告应包括以下内容：

(1) 信访投诉件名称及文号、信访投诉人姓名、被信访投诉对象；

(2) 信访投诉事项及反映的主要问题；

(3) 信访投诉事项的调查情况；

(4) 信访投诉事项的事实确认和性质认定，涉及多个事项的须分别说明，涉及经济利益纠纷或有违法违规金额的要列明具体数额；

(5) 已采取或拟采取的措施；

(6) 对于群体性或疑难信访投诉件，还应包括目前的处理进展、发展态势以及稳控措施；

(7) 经办部门、经办人姓名、联系电话；

第十六条 已认定违法违规事项，尚未处理完毕的，应在处理完毕后向信访工作主管部门、上级主管部门或监管部门报告相关处理措施和结果。报告处理措施和结果的报告应按“一事一报”原则，并注明对应的上级主管部门转来的文件名称及文号。

第十七条 在信访投诉调查核实过程中，发现重大违法违规案件线索的，应及时立案调查；对于涉嫌其他违法犯罪问题的，应及时移交有关司法和行政执法机关。司法案件应按照保监会的有关规定，向保监会报告案件情况。

第十八条 公司信访工作部门对受理的信访事项，应当在10个工作日内办结。情况复杂的，经本部门分管领导同意可以适当延长，但一般不超过30日；对于需要反馈信访投诉调查处理情况的转办、

交办件，公司应严格按照保监会规定报送回复报告。因故要求延期的，经信访工作主管部门分管领导同意后可以适当延期，但应预先书面向保监会报告、说明事实、理由和预计办结时间，延长时间不应超出30天，并书面告知信访人延期理由；重大、复杂事项可以适当延长；特别重大、复杂事项，不能按期办结的，应报信访主管部门分管领导批示，并及时向转办、交办单位说明情况。

第十九条 本办法所称办结的标准是指：由公司信访工作部门处理的信访事项，以办理部门做出处理意见为准；需答复信访人的，以答复行为完成为准；转办的信访事项，以收到办理单位的回复为准；交办的信访事项，以反馈办理报告为准。

第二十条 公司信访工作部门和工作人员不得将信访事项透漏给所涉及的部门和个人；不得将办理部门和领导对信访材料的批示告知当事人；办理信访事项的工作人员与信访事项或者信访人、被信访人有直接利害关系的，应当回避。

第二十一条 根据信访事项办理结果，受到处理的人员和部门，应当执行处理决定。对处理决定有意见的，应当自收到处理决定之日起1个月内请求原办理部门复查。原信访工作部门收到复查请求后（或上级部门要求复查的），应在10个工作日内进行复查，并予以答复。如发现对信访事项的处理确有错误，应当重新处理。

第二十二条 公司信访工作部门应当及时对信访材料进行整理分析，对于信访人反映较为集中的问题，应当及时向公司负责人和上级主管部门报告，并会同有关部门深入调查研究，提出解决问题的建议。

第二十三条 公司信访工作部门和工作人员对重大、紧急信访事

项和信访信息不得隐瞒、谎报、缓报，或者授意他人隐瞒、谎报、缓报。对可能造成重大社会影响的信访事项和信访信息，应当及时向公司分管领导和公司信访主管部门及必要的上级主管部门报告，并按照有关规定和应急预案的要求采取紧急措施，防止事件升级。

第五章 信访工作纪律和罚则

第二十四条 公司处理信访事项的工作人员不遵守保密规定，将信访人的检举、揭发材料或者有关情况透露给被检举、揭发的人员或者单位的，公司将参考《员工奖惩制度》给予行政处分。

第二十五条 公司处理信访事项的工作人员与信访事项或者信访人、被信访人有直接利害关系，未按照本办法规定进行回避的，由信访工作主管部门责令改正；情节严重的，公司应给予行政处分。

第二十六条 因下列情形之一导致信访事项发生，造成严重后果的，由信访工作主管部门责令改正，公司应对直接负责的主管人员和其他责任人员给予相应的行政处分；构成犯罪的，依法报告司法机关处理：

- （一）超越或者滥用职权，侵害信访人合法权益的。
- （二）应当作为而不作为，侵害信访人合法权益的。
- （三）适用规章制度或工作程序错误，侵害信访人合法权益的。
- （四）拒不执行上级单位作出的支持信访请求意见的。

第二十七条 处理信访事项过程中有下列情形之一的，由信访工作主管部门责令改正；造成严重后果的，对处理信访事项的相关工作人员，公司给予相应的行政处分：

- （一）对收到的信访事项不按规定登记和处理的。

(二) 对属于受理范围的信访事项不予受理的。

(三) 未在规定期限内书面告知信访人是否受理信访事项的

(四) 推诿、敷衍、拖延信访事项办理，弄虚作假或者未在法定期限内办结信访事项的。

(五) 在处理信访事项中，作风粗暴，激化矛盾并造成严重后果的。

(六) 对事实清楚，符合法律、行政法规和公司有关规定的信访投诉请求未予支持的。

第二十八条 公司信访工作人员对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息隐瞒、谎报、缓报，或者授意他人隐瞒、谎报、缓报，造成严重后果的，公司对直接负责的主管人员和其他责任人员给予相应的行政处分；构成犯罪的，依法报告司法机关处理。

第二十九条 公司信访工作人员打击报复信访人的，公司给予相应的行政处分；构成犯罪的，依法报告司法机关处理。

第三十条 对依照本办法转交办理的事项，各部门在处理过程中推诿、敷衍、拖延、弄虚作假，或者拒不执行上级有关部门处理意见的，由信访工作主管部门责令改正；造成严重后果的，公司给予相应的行政处分。

第六章 附 则

第三十一条 本办法由公司办公室负责解释。

第三十二条 本办法自下发之日起施行。