

海通期货股份有限公司信访工作规定

第一章 总则

第一条 为有效推动信访工作责任落实，有力保障公司稳定运营和人员安全，根据国务院《信访条例》《上海市信访条例》及上海市国资委等上级机关的要求，参照集团公司信访工作相关规定，结合公司实际，制订本规定。

第二条 本规定所称信访，是指公民、法人和其他组织采用书信、电子邮件、传真、电话和走访等形式，向公司提出建议、意见或者投诉请求，依法和依照工作职责应当由公司各单位处理的活动。

第三条 公司信访工作应当遵循下列原则：

- （一）分级负责，分类处理；
- （二）谁主管、谁负责，不推诿、不敷衍；
- （三）依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合。

第二章 组织机构

第四条 信访工作落实“党政同责，一岗双责，齐抓共管，失职追责”的工作方针。各单位领导班子主要负责人为本单位信访工作第一责任人，对信访工作负总责；其他成员根据工作分工，对职权范围内的信访工作负主要领导责任。

第五条 公司信访工作在公司党委、总经理室统一领导下，按单位分工负责，归口管理。

（一）总经理办公室是公司信访归口管理部门，对职工群众的来信来访及上级单位交办的信访件进行登记和协调对口部门接待。根据信访件的性质和领导批示，分别转送公司相关单位办理，并催办、督办或协办。

（二）纪律检查室负责受理违反公司内部规章制度行为的信访以及上级纪检部门转来的信访事项的处理。

（三）经纪业务运营中心负责受理经纪业务、投资咨询、资产管理业务、基金销售业务等的信访，按照《海通期货股份有限公司客户投诉处理办法》处理。

（四）合规与风险管理部、稽核部负责受理上级监管部门交办的信访件及职责范围内的

信访件，涉及到相关业务条线的，由相关部门/单位配合、协助处理。

（五）战略规划部负责受理股东的信访。协助、督导子公司信访件的处理。

（六）市场总部协助、督导分支机构信访件的处理。必要时，组织其他相关部门共同协商处理，总经理办公室协助。

（七）各分支机构（业务单位）负责本单位的信访工作，切实做到矛盾不上交、信访不越级，问题就地解决。

（八）公司各部门 / 单位按部门职责落实处理相应的信访件，必要时，可组织其他相关部门共同协商处理，总经理办公室协调协助。

（九）各部门 / 单位应及时将信访事件情况反馈给总经理办公室，并在信访事项处理完后 5 个工作日内向总经理办公室报送信访情况报告（报告模板见附件 5）。纪检特殊信访事件需要严格保密的除外。

第三章 工作机制

第六条 总经理办公室统一牵头各单位落实并不断完善信访工作长效机制：

（一）坚持矛盾滚动排查机制，定期排查突出信访矛盾和职工群众反映的热点问题，重要时段专项排查，及时报送情况并针对性地做好工作。重大节假日和重要敏感时段，各相关单位每天实行零报告。（《矛盾滚动排查机制》见附件 1）

（二）加强初信初访办理机制，严格办理程序，确保办理质量，提高初信初访的一次化解率和群众满意度。（《初信初访办理机制》见附件 2）

（三）推进重大决策社会稳定风险分析和评估机制，确保重大决策、重大项目依法、有序、稳妥推进。（《重大决策社会稳定风险分析和评估机制》见附件 3）

（四）落实信访工作目标责任制，以签订信访目标责任书为载体，逐级明确责任。

（五）落实信访例会机制，根据需要召开信访工作例会，研判信访工作形势，推动突出信访矛盾的化解。

（六）落实劝返工作机制，积极开展疏导教育工作，努力减少进京访和到地方政府集访。重要节点期间，积极配合地区、街道做好重点对象的吸附工作。

第四章 办理要求

第七条 各单位应建立信访台账，妥善保管信访文件，做到不丢失、不遗漏、不积压、不隐匿。

第八条 各单位和承办人员应文明接待，礼貌待人，秉公办事。对信访人的合理要求，要积极予以解决；一时解决有困难的，要讲清道理；对过高要求的，要认真做好解释和疏导工作；对无理取闹、妨碍信访秩序的，按有关规定进行上报、处置。

第九条 一般信访件应及时办理，并以口头或书面形式向信访人答复，最迟不得超过 10 个工作日；复杂、疑难信访件，要向信访人说明情况，认真做好解释、疏导工作，口头或书面答复时限不得超过 30 个工作日。

第十条 对上级单位交办的信访件应在规定时间内及时办理，认真调查核实，按要求出具《信访事项答复意见书》（模板见附件 7）、《关于 XXX 信访事项处理情况的报告》（模板见附件 8）等书面材料，完成信访人满意度回访等工作。

第十一条 各单位在办理过程中若发现信访事项可能诱发重大不稳定事件时，应及时向公司总经理办公室和相关部门报告。

第十二条 各单位和承办人员应遵守信访保密纪律，不泄露、不扩散、不随意谈论信访人的基本信息以及信访件反映的情况和问题。

第五章 接待秩序

第十三条 为保障信访工作依法有序进行，各单位在接待现场来访人员时至少安排两人。

第十四条 重大信访突出问题和大规模群体性事件发生后，应按照公司相关突发事件应对实施办法等相关规定快速、有效处置，以最短时间疏散聚集人员，以最快速度缓解信访矛盾，最大限度地减少对公司和社会造成的危害和影响。

第六章 附则

第十五条 信访工作责任追究按照《海通期货股份有限公司工作人员违反规章制度行为的处罚规定》执行。

第十六条 子公司应制定相应的信访工作规定。

第十七条 本规定由总经理办公室负责解释和修订。

第十八条 本规定自发布之日起施行。

附件：

1. 矛盾滚动排查机制
2. 初信初访办理机制
3. 重大决策社会稳定风险分析和评估机制
4. 信访事项受理通知书（模板）
5. 信访事项转办通知书（模板）
6. 信访事项答复意见书（模板）
7. 关于 XXX 信访事项处理情况的报告（模板）
8. 信访事项办理情况报告（模板）

附件1：矛盾滚动排查机制

为进一步做好矛盾纠纷排查，提高信访稳定工作的预警能力和工作水平，根据《市国资委关于在全系统建立矛盾纠纷排查机制的实施意见》（沪国资党委办[2010]19号）等有关规定，结合公司实际，特制定本机制。

第一条 排查对象级别

根据矛盾纠纷的不同表现形式，排查对象分为A、B、C三个级别¹。

（一） 具有以下特征之一的为 A 级排查对象。

- 1、 10人以上到中央国家机关聚集上访；
- 2、 30人以上到市委、市政府聚集上访；
- 3、 持续到市委办公厅机关非正常上访5次以上的个体信访；
- 4、 联名信人数超过100人以上；
- 5、 历年累计进京上访20次以上，或者最近一年（指跨年度的连续12个月份）内5次进京上访；
- 6、 不属于信访受理范围，但上访人堵塞交通、冲击党政机关或者公司经营场所的群体性事件；
- 7、 各方多次协商未果，需提请市领导协调的群体性信访；
- 8、 上访人扬言采取自杀、纵火、爆炸或者其他极端行为，可能危害公共安全或者造成严重社会影响；
- 9、 有组织化、政治化、涉外化的现实或者迹象；
- 10、 上级机关认为需要列入重点排查范围的其他信访事项。

（二） 具有以下特征之一的为 B 级排查对象。

- 1、 进京上访；
- 2、 到市委、市政府聚集上访；

¹ 其中，A 级、B 级排查对象按照《市国资委关于在全系统建立矛盾纠纷排查机制的实施意见》（沪国资党委办[2010]19 号）拟定，C 级排查对象由公司根据实际情况研究确定。

- 3、 到市委办公厅机关非正常上访的个体信访；
- 4、 联名信人数较多；
- 5、 各方多次协商未果，需提请市国资委领导协调的信访事项；
- 6、 上级机关和公司领导认为需要列入排查范围的其他信访事项。

（三） 具有以下特征之一的为 C 级排查对象。

- 1、 多次来信或到公司经营场所上访的个体、群体信访；
- 2、 各方多次协商未果，需提请公司领导或相关部门协调的信访事项；
- 3、 各单位认为需要列入排查范围的其他信访事项。

第二条 组织排查

总经理办公室统一组织公司的矛盾纠纷排查工作，定期排查与专项排查相结合、全面排查与重点排查相结合。定期排查每月一次；重大节假日、重要敏感时段，开展专项检查。各单位负责本单位矛盾纠纷的排查，确保排查不留死角。

第三条 排查信息报送

（一） 各单位填写《矛盾纠纷排查上报表》（见附表）报送至总经理办公室。A 级、B级排查对象即时即报并重点跟踪关注；C级排查对象由各单位根据实际情况研究确定，及时掌握信息并跟踪关注；月度排查汇总情况每月25日前报送。总经理办公室对全公司上报的矛盾纠纷进行汇总分析后，按要求报送集团。

（二） 重大节假日和重要敏感时段，各相关单位每天实行零报告。遇重大紧急事项，按相关规定及时报送。

第四条 排查内容

矛盾纠纷排查的内容应包括：当事人姓名、时间、地点、原因、诉求、行为表现形式、发展趋势、已开展工作、预案或处置措施、责任单位、责任人、联系方式等。排查出的矛盾纠纷一旦化解，有关责任单位应及时报送办结情况。

第五条 组织保障

各单位要把矛盾纠纷排查工作摆上重要议程，领导要亲自过问，矛盾纠纷排查和信息报送工作要落实到专人，工作措施要流程化、制度化。

第六条 责任追究

序号	矛盾级别 (ABC)	涉及人数	姓名	基本信息 (性别、年龄、住地等)	矛盾概况 (时间、地点、原因、诉求、行为表现形式、是否涉法涉诉、已开展工作等)	预案或处置措施	责任单位及负责领导	联系人及联系方式	备注
1									
2									
3									

对于未认真履行矛盾排查职责或因瞒报、迟报、错报使重大不稳定事件错失处置良机的，
将追究相关人员的责任。

附表：矛盾纠纷排查表

附件2： 初信初访办理机制

为进一步强化各单位认真受理和办理初信初访的责任意识,提高初信初访的工作质量和效率,切实把信访矛盾化解在萌芽状态,根据《市国资委系统建立健全初信初访办理机制的若干意见》(沪国资党委办[2009]10号),结合公司实际,现就初信初访工作提出以下要求,请认真抓好督办落实。

第一条 认真接待, 详细登记

(一)接待初信初访应认真、耐心倾听信访人陈述,了解信访人真实诉求,让信访人充分感受到组织的负责态度和工作人员的真心诚意,防止因接待态度生硬、工作不当导致一般的利益性初信初访演变为心态性或政治性重信重访。

(二)认真做好信访人身份、诉求内容、信访渠道、跟踪情况等信息的登记工作。

第二条 落实首问责任, 及时告知

(一)接待初信初访的单位和个人负有首问责任,属于职责范围的应负责受理,并报公司信访归口部门备案;不属于职责范围的,应通过公司信访归口部门及时转交相关单位;较复杂的信访事项,报公司总经理室审阅批办。

(二)应及时、尽早告知信访人受理、转办等情况,做到初信初访受理情况告知率100%。

第三条 认真调查处理, 及时答复

(一)初信初访办理责任单位要落实相关责任,认真负责地做好调查处理工作。对能够解决的,快速解决;对“不解决不为错,解决了不为过”的,立足解决;对确实不能解决的疑难矛盾,做到“三清一方案”,即信访人的真实诉求清、解决矛盾相应的政策清、信访人的基本情况清。

(二)应及时答复、办结,确保“件件有着落,事事有回音”,答复率、办结率达到100%。

第四条 回访督办, 案结事了

(一)初信初访办理责任单位在出具答复意见前应就调查处理情况再次向信访人回访确认,以提高一次性化解率、满意率,减少重复信访。

（二）回访若采用电话回访，应留存回访录音；若采用当面回访，应留存信访人签字的回访单。

第五条 严格实行责任追究

如因隐瞒不报、推诿扯皮、拖延不办、激化矛盾导致信访人重复访、越级访、非正常访或造成不良影响的，将追究相关单位和相关人员责任。

附件3： 重大决策社会稳定风险分析和评估机制

为认真贯彻落实市国资委《关于深入推行市国资委系统重大决策社会稳定风险分析和评估机制的实施意见》（沪国资党委办[2013]10号）精神，扎实做好公司信访稳定工作，特制定本机制。

第一条 定义

重大决策社会稳定风险分析和评估，是指各单位在出台或审批与职工群众利益密切相关的重大政策、重大改革、重大项目等重大决策之前，对可能影响社会稳定的因素进行科学、系统地预测、分析和评估，制定风险防范预案，完善化解矛盾措施。

第二条 适用范围

（一）公司上市、兼并重组、破产等涉及较大数量职工分流安置或对职工、债权人、相关社会公众的利益产生较大影响的事项。

（二）公司收入分配制度改革等涉及职工群众切身利益的事项。

（三）公司重大基建项目等涉及其他社会群体利益的事项。

（四）其他涉及较大数量职工群众利益或其他社会群体利益，可能引发突出矛盾的事项。

第三条 评估标准

（一）合法性。分析和评估重大决策是否符合党和国家的方针政策及法律法规。主要包括：在资产处置过程中，职工、债权人及相关社会公众的合法利益是否依法得到保障；在职工劳动关系的订立、解除或终止过程中，劳动合同期限、收入报酬、社会保险、福利待遇、协议解除劳动关系补偿金的标准和方法等是否符合有关法规等。

（二）合理性。分析和评估重大决策是否超越了职工群众的心理承受能力，是否影响大多数职工群众的基本利益。主要包括：职工分流安置渠道、方式是否合理；解除或终止劳动关系的经济补偿金水平是否合理；对困难职工帮困和补贴的标准和方式是否合理；企业领导人员与普通职工之间的收入差距是否合理等。

（三）程序性。分析和评估重大决策是否符合规定的决策程序，是否经过必备的公示和职工(代表)大会审议或表决通过等职工民主参与程序等。主要包括：改革方案是否提交企业

职工(代表)大会审议;职工分流安置方案是否经过职工(代表)大会审议通过,并进行公示告知;企业领导人员和职工收入分配改革方案是否经过必要的民主程序;职工的民主管理建设是否完善等。

(四) 类比性。分析和评估重大决策是否统筹兼顾各方面利益,是否在政策上保持一定的连续性。主要包括:不同时期的纵向比较,如现行的协议解除劳动关系的经济补偿方案是否引起之前协解人员、退休人员、终止劳动关系人员等群体的攀比;类似群体的横向比较,如同一行业、不同企业的职工,相同企业、不同工种的职工等群体之间是否出现相互攀比或盲目攀比等。

(五) 可控性。分析和评估重大决策是否涉及较大范围的职工群体就业、收入等切身利益问题,出台时机是否适宜,是否会引起较大、不良的社会反响,是否在可控范围之内。

第四条 工作职责

(一) 重大决策拟定单位牵头对重大决策的社会稳定风险开展分析和评估,根据风险发生的概率和后果,提出风险等级意见和结论,制定应对策略和稳定工作方案,形成书面报告提交总经理室审核,同步提交信访归口部门备案。必要时可邀请中介机构进行分析评估。

(二) 经分析和评估,若决定实施的重大决策可能引发大规模群体性事件或极端事件的A级风险²(一般指200人以上的群体性事件及其他行为过激、影响较大的事件)、可能引发一般群体性事件或突出矛盾的B级风险(一般指5人以上进京上访,30人以上200人以下到市委、市政府上访或聚集闹事,以及其他影响较大的突出矛盾),重大决策拟定单位应向市国资委报告备案。

(三) 对于评估明确的社会稳定风险,重大决策拟定单位要落实维稳责任,细化完善工作方案和应急预案,有效减轻或消除风险。

(四) 重大决策拟定单位应全程跟踪督查重大决策实施后的社会稳定态势,及时针对新出现的情况,结合矛盾滚动排查,动态化地进行分析 and 评估,相应制定对策,及时化解风险,确保不发生未经矛盾排查、不在掌控范围内的大规模集访矛盾。

第五条 责任追究

² A级、B级风险标准根据《关于深入推行市国资委系统重大决策社会稳定风险分析和评估机制的实施意见》确定。

对于应进行社会稳定风险分析和评估而未进行或未严格执行相应防范、化解和处置措施，一旦发生大规模群体性事件或极端事件造成严重后果的，将按有关规定对相关责任人进行问责。

附件 4:

信访事项受理通知书（模板）

XXX（信访人）:

你递交的关于 XXXXX 的来信（来访）材料已于 XXXX 年 XX 月 XX 日发至我公司。按照《信访条例》等有关法律法规规定，我公司现正式受理该信访事项，将抓紧办理并尽快书面答复你。

感谢你对海通期货股份有限公司信访工作的支持。

XXXX

XXXX 年 XX 月 XX 日

附件 5:

信访事项转办通知书（模板）

XXXX（单位/部门）：

根据公司信访工作有关规定，现将 XXXX 的来信（来访）材料（信访编号）转你单位（部门）核查。同时将有关要求明确如下：

你单位（部门）提供的信息须经单位主要负责人签字确认后，以正式文件报送总经理办公室。该信息作为重要依据答复信访人后，信访人可能申请行政复议或诉讼，该信息亦将作为公司现场或非现场检查的重要参考，请你单位（部门）务必确保所提供信息的真实性、准确性。

请务必按照有关要求，认真做好核查工作，并于 XXXX 年 XX 月 XX 日前，将客观、准确、全面的核查报告报送总经理办公室。

特此通知。

总经理办公室

XXXX 年 XX 月 XX 日

附件 6：

信访事项答复意见书（模板）

XX 先生/女士：

第一部分：前部

“您反映的信访事项已受理。经研究，现答复如下：”

第二部分：内容概况

“您称系……，您反映……，您认为……，您要求……。”

第三部分：办理情况

“我公司十分重视您反映的问题。相关同志于 XX 月 XX 日与您电话沟通。经查，……。”

第四部分：办理结果

“基于以上情况，根据……文件第几条规定（信访事项适用的法律、法规、规章或政策），我公司对您……的诉求给予或无法给予支持。”

第五部分：告知复查或救济途径

“如有异议，您可向……（信访事项涉及的政府职能部门）进行政策咨询。”

“如有异议，您可自收到本处理意见之日起 30 日内向 XXXX 提出复查申请。如逾期不提出复查申请，本意见即为最终意见。”

海通期货股份有限公司

XXXX 年 XX 月 XX 日

第六部分：信访人信息

编号：

姓名：

联系地址：

邮编：

附件 7:

关于 XXX 信访事项处理情况的报告（模板）

XXXXXX:

第一部分：前部

“XXX 转送的 XXX 信访件（编号：XXX）已收悉。我司高度重视，第一时间找到相关部门进行核查。现将有关处理情况汇报如下：”

第二部分：内容概况

“信访人称系……，信访人反映……，信访人认为……，信访人要求……。”

第三部分：核查办理情况

“我公司十分重视信访人反映的问题，立即着手对相关情况进行核实。相关同志于 XX 月 XX 日与信访人电话沟通。经查，……。”

第四部分：处理意见

“基于以上情况，根据……文件第几条规定（信访事项适用的法律、法规、规章或政策），我司对信访人……的诉求给予或无法给予支持。”

第五部分：复查或救济途径

“如有异议，建议信访人可向……（信访事项涉及的政府职能部门）进行政策咨询。我司将配合做好相关工作。”

“如有异议，告知信访人可自收到本处理意见之日起 30 日内向 XXX 提出复查申请。如逾期不提出复查申请，本意见即为最终意见。”

第六部分：满意度调查

“经 XX 月 XX 日对信访人进行回访，信访人对处理结果表示满意/不满意/不做评价。”

特此报告。

联系人：XX 联系电话：XXXX

海通期货股份有限公司

XXXX 年 XX 月 XX 日

附件 8:

信访事项办理情况报告（模板）

总经理办公室：

根据公司信访工作的有关要求，现将我单位（部门）办理的信访事项办理情况报告如下：

XXXX 年 X 月 X 日，我单位（部门）接到信访事项 X 件（总经理办公室转来的信访事项 X 件）。目前已办结。具体情况如下：

一、已办结的信访件。

XXXXXXX（信访件办理简要过程及结论）

二、办理有关信访事项存在的困难与问题。

XXXXXXX（请列举）

三、进一步改进信访工作的意见与建议。

XXXXXXX（请列举）

特此报告。

XXXX

XXXX 年 XX 月 XX 日