

# 西部期货有限公司

## 信访工作制度

### 第一章 总则

第一条 为规范公司信访工作，提高信访工作质量和效率，营造公司和谐稳定的经营环境，结合公司实际，制定本制度。

第二条 公司信访工作的原则：执行国家的法律、法规；坚持实事求是，一切从实际出发。

第三条 公司信访工作的要求：热情接待，文明礼貌，认真负责，做到不推、不拖、不等；坚持有访必接、有信必复，提高效率，坚持原则。

### 第二章 信访工作机构及职责

第四条 公司成立维稳工作小组，领导和处理公司有关客户投诉、纠纷处置和信访问题。

公司信访工作接受监管部门及中金所信访工作指导。

维稳工作小组领导成员由组长、副组长组成，公司总经理担任组长，对信访工作负总责；副总经理、首席风险官担任副组长，协助组长工作；小组成员由公司行政人事部、经纪业务管理部、各营业部负责人组成。

第五条 维稳工作小组组长职责如下：

（一）领导公司信访工作，负责将信访工作纳入公司经营管理工作大局，统筹部署，监督落实；

(二) 主持召开信访工作会议，听取信访工作汇报，分析信访形势，提出对信访工作的指导性意见；

(三) 负责安排公司信访接待日的领导成员坐班接访工作；

(四) 负责调处重大疑难信访事项，督促、引导维稳工作小组成员落实信访工作责任；

(五) 负责审定和监督重大信访事项责任追究事宜；

(六) 负责公司信访预案管理工作；

(七) 负责公司纠纷紧急处置和信访联动机制的运作监督和管理；

(八) 对公司信访办事机构呈报的《信访事项报告单》、《信访事项处置表》提出批阅意见；

(九) 为公司信访工作提供人财物等方面的支持保障。

第六条 维稳工作小组的办事机构设在公司行政人事部，具体受理信访问题，并协调和落实维稳工作小组安排的各项工作。

公司行政人事部受理转交的信访事项凡属于业务性的，由各归口部门负责处理，公司办公室统一答复；属于综合性的，由公司办公室负责协调、处理。

第七条 公司行政人事部设信访接待员，在部门负责人领导下，负责处理日常信访工作。

第八条 信访接待员工作职责如下：

(一) 负责有关信访的信件、电话、传真和电子邮件的查收、登记和保管，其他人员未经许可不得擅自查阅信件和记录；

（二）对来访人员热情接待，详细了解来访意图，认真做好来访登记，不得冷漠来访者或拒访；

（三）对受理的信访事项要逐件填写《信访事项报告单》，交部门负责人审核并呈报维稳工作小组相关领导指示后，转交有关部门或单位办理；

（四）对信访事项，做到及时登记、转交、督办、答复，不得积压、拖延、扣留、回避，如遇特殊情况不能及时处理事项，要向部门领导说明原因，并做好善后工作。

（五）对于证监会、陕西监管局及中金所等上级单位转来的重要信访事项，要第一时间呈报维稳工作小组领导成员处理，并根据相关领导要求，及时向有关上级呈报调查情况和处理结果；

（六）负责信访事项等各种文档资料的建档和保管。

### 第三章 信访形式和工作程序

第九条 公司接待以下几种形式的来访：信件、电话、传真、电子邮件、上门举报投诉。

第十条 信访工作按照以下程序进行：

#### （一）登记

收到来信后，信访接待员要做到当日拆封，并在《信访登记表》上进行登记和分发，无特殊情况不得拖延。

接到来电或来访时，要当即登记并作记录。

#### （二）送阅

信访接待员应及时将信访登记事项送有关领导阅批。

凡重要来信、来访和上级交办的信访事项，要及时（原则为1个工作日内）将信件等登记事项呈送公司维稳工作领导小组领导阅批，并根据领导批示意见送交有关部门及时处理。

对涉及到两个以上部门的信访事项，要与分管领导协调，互相配合、共同处理；重大信访事项由公司维稳工作领导小组召开专门会议研究解决。

### （三）批转

由公司行政人事部信访接待员按公司领导阅批意见登记分类，送交有关部门处理，并对重要信访事项负责催办。

### （四）查处

对来信来访需要进行调查核实的，由行政人事部根据维稳工作领导小组领导意见及时组织调查，调查情况和处理结果由处理部门在《信访事项处置表》上进行记录，经办人员和负责人签字确认。

重大信访事项办理过程中出现的各种情况，由行政人事部视情况向公司领导或分管领导汇报。

### （五）报结

公司行政人事部受理转交的信访问题，有关部门承办完毕后，应将《信访事项处置表》、信访材料以及承办意见移交和反馈行政人事部备案归档。

查处结果经维稳工作领导小组领导确认后，由公司行政人事部统一答复来访人，对于监管部门、中金所批转要求上报结果的信访事项以及公司重要的信访事项，由相关部门形成书面报告并经公司维稳工作小

组领导审批同意后及时上报。

信访事项处理周期以一个月为限。对于咨询类信访事项应当即答复；对于举报类信访 15 日内给予答复。

因特殊情况不能在限期内予以答复的，应向公司信访维稳工作小组汇报情况，并向信访人说明原因。

#### 第四章 信访工作预案

第十一条 为及时息争止纷，化解信访矛盾，公司对信访工作实行预案管理，对于投资者来访投诉实行报告机制。

第十二条 为加强信访预案管理，每周一为公司信访接待日，信访维稳工作小组领导成员负责坐班接待。

第十三条 公司业务部门应对投资者的亏损、投诉等相关情况进行动态跟踪，对于投资者有上访苗头、过激言行等异常情况应及时报告维稳工作小组，并尽早处置，将矛盾化解在萌芽状态，解决在公司层面。

第十四条 公司行政人事部作为维稳工作小组办事机构，负责根据前述信访工作程序，接访投资者投诉举报事宜，协调信访预案管理工作。

行政人事部信访接待员接访时，除完成必要的记录，还应针对投资者诉求给予解释安抚。对于情绪不稳、可能前往监管部门、中金所上访的投资者，应及时报告维稳工作小组领导。

公司维稳工作小组应及时以电话、传真、电子邮件或信函形式向监管部门、中金所报告可能发生的投资者上访情况，并同时提交公司

有关接访处理情况的书面报告。

## **第五章 信访联动机制**

第十五条 为配合监管部门、交易所做好信访处置工作，公司建立与监管部门、中金所的信访联动机制。

投资者到监管部门、中金所针对公司的信访投诉，维稳工作小组应及时向监管部门、中金所通报情况，配合做好对上访者的说服解释工作。对于涉及公司的信访事项，提出处理方案并认真落实。必要时，公司维稳工作小组根据监管部门和中金所要求，到场参与处置。

## **第六章 信访工作责任追究**

第十六条 对由于工作责任心不强，导致对来信来访不按时转办、登记、答复，未造成严重后果的，对其进行批评，责任人要作出书面检查。对因工作失职，造成严重后果，产生不良社会影响的，或对待来电来访态度恶劣，与来访者发生争吵，产生不良社会影响的，对直接责任人和相关领导视其情节严肃处理。

## **第七章 信访工作的保密要求**

第十七条 信访接待员不得将信访举报内容透露给被举报者，保证信访人的合法权益不受任何侵犯；信访材料要及时归档保存，防止遗失泄露；对泄露信访秘密，并造成后果的，将视情节轻重予以追究责任。

第十八条 信访接待员和信访处理部门相关人员对所接触到的公司商业秘密以及其他不宜公开的事项，应遵守本保密要求，不得扩散来信来访中反映的情况和问题。

## 第八章 信访接待信息公示

第十九条 公司行政人事部为公司信访工作的常设接待机构，地址：西安市东大街 232 号陕西信托大厦 3 层；邮编：710004。

第二十条 公司信访接待电话：029-87406680 ， 传真：029 - 87406644

电子邮箱： qhxinfang@xbmail.com.cn

上述公司信访接待信息在营业场所和公司网站公布。

## 第九章 附 则

第二十一条 本制度由公司维稳工作小组负责解释。

第二十二条 本制度经公司总经理办公会审议通过后实施。

附件：1.

### 信访登记表

序号	日期	信访方式	信访人姓名	性别	工作单位	联系方式	主诉事项	备注

注：信访方式指：来信、来访、电话、传真、电子邮件

记录人：\_\_\_\_\_



附件：2.

## 信访事项报告单

日期：\_\_\_\_\_ 接待人：\_\_\_\_\_

信访人 姓名		信访 方式		联系 电话	
工作单位					
主诉事项：					
维稳工作小组领导意见：					
签字：_____					
年 月 日					
维稳工作小组相关部门处理意见：					
负责人签字：_____					
年 月 日					
信访接待部门意见：					
负责人签字：_____					
年 月 日					

附件：3.



