

中国出口信用保险公司

网上“信访邮箱”管理办法

第一条 根据党中央关于加强新时代网上信访工作的要求以及国家相关法律法规，为规范公司网上“信访邮箱”的设置、管理和使用，制定本办法。

第二条 本办法所称网上“信访邮箱”是指公司在内外网设置的信访专用邮箱，中文名称为“信保信访”，邮箱地址分别为 `xbxf@sinosure.cn` 和 `xbxf@sinosure.com.cn`。“信访邮箱”地址通过公司官网等渠道，面向社会公开。

第三条 “信访邮箱”由总公司办公室牵头设立，并负责日常维护工作；信息科技部负责相关技术保障工作。

第四条 “信访邮箱”面向公司员工、客户以及社会其他组织、单位及人员，收集意见建议、相关投诉等信访事项。

第五条 信访邮件处理。

（一）办公室信访工作人员每个工作日查看一次公司内外网信访邮箱。

（二）对于收到的信访邮件，根据公司有关规定，首先由办公室进行登记，而后根据事涉情况转交相关部门办理，最后由办公室对其进行督办和检查。

（三）涉及纪检监察事项的信访件，直接移交驻公司纪检监察组处理。

（四）涉及保险消费投诉事项的信访邮件，直接移交客户服务部门处理。

（五）其他事项根据事涉内容和部门职责情况，按照规定程序转交相关部门办理，办公室对其办理情况进行督办。

第六条 信访邮箱收到的信访事项应当自受理之日起60日内办结。情况复杂的，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过30日，并应告知信访人延期理由。

第七条 邮箱管理人员必须做好保密工作，不得将信件的内容外传，不得随意扩大信件和有关材料的知情范围。

第八条 做好信访风险舆情防控，认真分析核查收到的重大紧急信访信息，对有极端行为倾向、可能形成大规模聚集的信访案件，做到早预警、早处置；如可能引发相应的声誉风险，按声誉风险管理制度及突发事件应对预案进行处置。

第九条 本办法由总公司办公室负责解释。

第十条 本办法自发布之日起实施。