

太保安联健康险公司文件

太保安联健康发〔2017〕78号

关于印发《太保安联健康保险股份有限公司通过法定途径分类处理信访投诉请求清单（试行）》的通知

总部各部门，各分支机构：

为认真贯彻落实中央关于信访工作制度改革的精 神，进一步厘清信访工作边界，依法办理信访事项，维护信访群众合法权益，根据上海市国资委和集团公司相关工作要 求，公司制定了《太保安联健康保险股份有限公司通过法定途径分类处理信访投诉请求清单（试行）》，现印发给你们，请遵照执行。

各分支机构在执行过程中，可根据当地政府及监管部门的要求拟定相关细则，以合法合理有效开展信访工作。

特此通知。

太保安联健康保险股份有限公司

2017年7月21日



太保安联健康保险股份有限公司 通过法定途径分类处理信访投诉请求清单 (试行)

为贯彻落实中央关于信访工作制度改革的要求，坚持用法治思维和法治方式缓解化解社会矛盾和问题，保障群众合理合法的信访投诉请求依照法律规定和法定程序得到合理合法解决，根据上海市信访办《关于印发〈关于开展法定途径分类处理信访投诉请求工作的意见〉的通知》、《市国资委通过法定途径分类处理信访投诉请求清单（试行）》（沪国资委信访〔2016〕395号）和集团公司《关于印发〈中国太平洋保险（集团）股份有限公司通过法定途径分类处理信访投诉请求清单（试行）〉的通知》（太保发〔2017〕65号）要求，特制定《太保安联健康保险股份有限公司通过法定途径分类处理信访投诉请求清单（试行）》。

第一类 申诉求决类投诉请求

申诉求决类投诉请求，是指公民、法人或其他组织依据法律法规或组织章程规定，向公司投诉申诉，要求重新做出处理或解决矛盾纠纷的事项。

一、公司改革问题

- （一）投诉的主体：公司员工及家属或利益相关方
- （二）投诉的具体内容：

1. 因公司改制重组引发的对改制程序、评估审计、产权交易等方面的投诉；

2. 因公司改制重组，在移交过程中出现的管理问题或因工作疏忽引发的投诉（如工龄确认、征地工分流安置等）；

3. 公司关、停、并、转中因相关政策性问题而引发的投诉（如内退等）；

4. 因公司薪酬改革调整引发的投诉；

5. 因公司精简裁员、员工下岗造成失业、家庭生活困难引发的投诉。

6. 因其他历史性政策引发的投诉。

（三）法定途径：以上事项，由公司信访归口管理部门受理后，转交相关职能部门处理。

（四）主要法律法规及政策依据：《中华人民共和国企业法》、《中华人民共和国民事诉讼法》、《信访条例》等相关政策文件。

二、劳动争议

（一）投诉的主体：公司员工及家属

（二）投诉的具体内容：公司日常经营管理过程中产生的劳动争议

（三）法定途径：以上事项，非信访受理范围，但公司可先与员工协商解决；如不愿协商或协商不成的，引导信访人通过劳动仲裁、诉讼途径提出。

（四）主要法律法规及政策依据：《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国劳动争议调解仲裁法》等。

三、公司经营管理问题

（一）投诉的主体：公民、公司和社会组织

（二）投诉的具体内容：

1. 公司与公司（或个人）因商事合同引发的纠纷（如：债权债务、房屋租赁、担保等）

2. 因市场竞争引发的问题（如不正当竞争、虚假广告、商标、专利侵权等）；

3. 因工程、产品、服务质量引发的纠纷；

4. 因公司经营引发的公司治理问题；

5. 公司在日常经营管理中引发的其他经济纠纷。

（三）法定途径：以上事项，非公司信访受理范围。如涉及民事赔偿的，应引导信访人向法院提出民事诉讼；如投诉请求系要求对公司行为进行行政监管或行政处罚的，应引导信访人分别向相关监管部门提出请求或申诉。

（四）主要法律法规及相关政策依据：《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国侵权责任法》、《中华人民共和国反不正当竞争法》、《中华人民共和国商标法》、《信访条例》等相关政策文件。

第二类 信息公开申请

依申请公开公司政策信息，是公民、法人或者其他组织依法申请获取相关政策信息的活动。

(一) 申请的主体：公民、法人或者其他组织

(二) 申请人内容：根据自身生产、生活、科研等特殊需要，申请获取相关信息。国家秘密、公司商业秘密等信息不得公开。

(三) 法定途径：政策信息公开申请。

(四) 主要法律法规及政策依据：《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、《中华人民共和国保险法》、《保险公司信息披露管理办法》等。

第三类 揭发控告类投诉请求

揭发控告是指公民、法人或者其他组织反映公民、法人或其他组织违法违纪事实或提供线索，请求依法制止、惩处，并维护公民、法人或者其他组织合法权益免遭违法行为侵犯的行为。

(一) 对公司领导人员违法违纪行为提出的检举和控告

1. 检举的主体：公民、法人、社会组织

2. 检查的违法违纪行为：

(1) 滥用职权、损害国有资产权益的行为；

(2) 利用职权谋取私利以及损害本公司利益的行为；

(3) 侵害公共利益、公司利益的行为；

(4) 违反规定进行职务消费的行为；

(5) 其他违法违纪的行为。

3. 法定途径：信访部门受理后，按干部管理权限转纪检监察部门办理。

4. 主要法律法规及政策依据：《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》、《信访条例》、相关政策文件等。

(二) 对公司员工违法违纪行为提出的检举和控告

1. 检举的主体：公民、法人、社会组织

2. 检举的违法违纪行为：

(1) 违反劳动合同的行为；

(2) 违反单位规章制度的行为；

(3) 损害公司利益的行为；

(4) 损害国有资产权益的行为；

(5) 其他违法违纪的行为。

3. 法定途径：信访部门受理后，经相关职能部门核查落实，再转人事部门办理。

4. 主要法律法规及政策依据：《中华人民共和国合同法》、《信访条例》、相关政策文件等。

第四类 对公司改革发展和经营管理工作提出的意见建议

(一) 提出意见建议的主体：公民、法人、社会组织

(二) 提出意见建议的具体内容

1. 对公司日常经营管理工作提出意见建议；

2. 对公司改革发展提出意见建议；

3. 对工作人员职务行为提出意见建议。

(三) 法定途径：以上事项，由信访部门受理后转由相关职能部门办理。

(四) 主要法律法规及政策依据：《信访条例》等。

第五类 其他事项

(一) 事项内容及法定途径

1. 已经进入诉讼、仲裁程序的，不予受理；
2. 已经诉讼、仲裁程序处理的，不再受理；
3. 对于经过复查或复核，已经作出明确结论的信访事项，不再受理。

（二）主要法律法规及政策依据：《中华人民共和国民事诉讼法》、《中华人民共和国行政诉讼法》、《中华人民共和国仲裁法》、《中华人民共和国行政复议法》、《信访条例》等。

抄送：集团公司。

太保安联健康险公司
行政人事部

2017年7月21日印发

编录：葛丽媛

校对：朱恩东
