

新华人寿保险股份有限公司 信访举报工作管理办法要点

为规范新华人寿保险股份有限公司（以下简称“新华保险”或“公司”）信访举报工作，根据《中国共产党章程》《纪检监察机关处理检举控告工作规则》以及中央纪委《关于做好新形势下纪检监察信访举报工作的若干意见（试行）》等规范性文件，并结合公司实际，制定《中共新华人寿保险股份有限公司纪委信访工作管理办法》，对信访举报的接收、受理、办理、实名检举控告的处理、信访举报情况的监督管理等进行详细全面的规定。

一、信访举报定义

信访举报指公民、法人或者其他组织通过来信、电话、来访和网络投递等渠道，向公司纪检机构反映情况，提出检举控告、申诉、批评建议等事项的活动。

二、信访举报渠道

信访举报方式主要包括来信、来电、来访、网络举报等。

三、信访举报处理流程

新华保险坚持有案必查，以事实为依据，按照管理权限分级受理信访举报，并明确处置方式、反馈时限、监督管理回避原则等具体要求。

四、实名与匿名信访举报

新华保险提倡、鼓励实名举报，对实名举报优先办理、优先处置、给予答复。接受匿名举报，对属于职责范围内的匿名举报事项，依据实际情况妥善处理。

五、信访举报人保护

新华保险对信访举报人的信息严格保密，严禁将检举控告材料、检举控告人信息转给或者告知被检举控告的组织、人员。受理检举控告或者开展核查工作，应当在不暴露检举控告人身份的情况下进行。对与信访举报事项或信访举报人有直接利害关系的个人执行回避制度。有越权处理、泄露检举控告人信息或者检举控告内容等情形的，依规依纪严肃处理。利用检举控告材料谋取个人利益或者为打击报复检举控告人提供便利的，应当从重处理。