

安徽国元信托有限责任公司文件

皖国信字〔2020〕66号

关于印发《安徽国元信托有限责任公司 档案管理办法》等三项制度的通知

各部门：

《安徽国元信托有限责任公司档案管理办法》《安徽国元信托有限责任公司信访管理办法》《安徽国元信托有限责任公司新闻发言人制度》已经公司总裁办公会审议通过，现予印发，请遵照执行。

特此通知。



安徽国元信托有限责任公司信访管理办法

第一章 总 则

第一条 为规范公司信访工作,保护信访人的合法权益,维护信访秩序,根据相关信访工作规定,结合公司实际,制定本办法。

第二条 公司信访工作是指信访人采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式,向公司反映情况,提出批评、建议、意见或者投诉请求,依法应由公司处理的活动。

第三条 公司信访工作遵循下列原则:

- (一) 坚持统一领导,协调推进的原则;
- (二) 坚持预防为主,分工负责的原则;
- (三) 坚持快速反应,协同应对的原则;
- (四) 坚持依法依规,化解矛盾的原则。

第四条 公司信访工作由办公室牵头承办,主要职责:

- (一) 受理、交办、转送信访人提出的信访事项;
- (二) 承办公司和上级单位交办的信访事项;
- (三) 协调相关部门具体办理信访事项,并督促落实;
- (四) 及时向公司和上级单位报送重要信访信息;
- (五) 研究、分析信访情况,开展调研,提出改进措施。

第二章 信访渠道

第五条 公司设立专门用于接待走访人员的场所并配备相

关设施，以适当形式公开与信访工作有关的制度、处理程序、通信地址、电子信箱、投诉电话、接待时间、查询信访事项处理进展及结果的方式等。

第六条 公司加强与政府主管部门、监管机构、集团公司及相关单位的联系、汇报、沟通，建立有利于迅速解决纠纷的协调机制。

第三章 信访事项的提出

第七条 信访人提出信访事项，一般应当采用书信、电子邮件、传真等书面形式，并载明信访人的姓名、住址（地址）、联系方式等，以便及时反馈。

第八条 信访人到公司走访，办公室负责牵头，在专门的接待场所接访；涉及公司相关部门，联系其主要负责人共同接访；必要时公司领导应亲自接访。接访人员应文明礼貌，认真了解、记录信访人的基本情况和反映的主要问题，并按照有关政策法规解答信访人提出的问题。

第九条 接访时，接访人应提示信访人避免在公司办公和经营场所周围非法聚集、滞留、纠缠、滋事；扰乱公共秩序、妨害国家和公共安全，以及影响公司正常经营管理秩序的其他行为。

信访人做出以上行为，公司接访人员应对信访人进行劝阻、批评或教育；经劝阻、批评或教育无效的，应及时联系属地公安机关进行处理。

第四章 信访事项的办理

第十条 公司收到信访事项应予以登记,自收到信访事项之日起 15 日内由办公室答复信访人。

第十一条 信访事项受理后,由办公室报公司主要领导阅批,办公室办理或转相关部门处理。

(一) 涉及公司工作人员违法违纪问题的,由公司纪检监察部门办理。

(二) 反映公司经营管理等问题的,由公司相关部门办理,承办部门应在规定时限内办结相关信访事项,并由办公室向信访人反馈结果。

第十二条 信访事项办结后,有关材料应及时存档。

第五章 信访事项的督办

第十三条 办公室处理信访事项,应及时督办:

- (一) 未按规定的办理期限办结信访事项的;
- (二) 办结后,未及时向办公室反馈信访事项办理结果的;
- (三) 未按规定程序办理信访事项的;
- (四) 其他需要督办的情形。

第十四条 重大信访事项公司应及时向监管部门和集团公司汇报。

第六章 附 则

第十五条 对信访工作措施不到位、责任不落实等原因造成严重后果的,按公司岗位问责有关规定追责。

第十六条 本办法由公司办公室负责解释和修订。

第十七条 本办法经公司总裁办公会审议批准后，自印发之日起施行。

安徽国元信托有限责任公司新闻发言人制度

第一章 总 则

第一条 为进一步提高公司新闻宣传和发布的专业化水平，更好地回应媒体和公众关切，根据《中国银监会办公厅关于进一步完善新闻发言人制度的通知》（银监办发〔2016〕17）等精神，结合公司实际，制定本制度。

第二条 新闻发言人工作的总体要求：

（一）内容真实，及时准确。坚持信息真实，数据准确，确保新闻发布的权威性，掌握话语主动权。

（二）程序规范，严守纪律。严格按照审批程序确定发布内容，遵守有关保密规定和新闻宣传纪律，不得涉及国家和公司秘密。

（三）公开透明，服务公众。尊重公众知情权，提高服务公众的能力和水平，积极与媒体沟通，建立良好的合作关系。

第二章 新闻发言人工作体系

第三条 公司主要负责人是公司“第一新闻发言人”，对公司新闻发布工作负总责任。新闻发言人是新闻发布工作的直接责任人，新闻发言人由分管新闻宣传工作的公司领导担任。

第四条 公司办公室是公司新闻发布工作的归口管理部门，协助公司新闻发言人开展新闻发布工作。

第五条 新闻发言人的主要职责：

- (一) 指导、协调新闻发布筹备、实施工作；
- (二) 审核新闻发布建议、新闻发布稿和新闻问答口径；
- (三) 召开新闻发布（通气）会，向新闻媒体发布新闻、通报情况等，代表公司阐明立场和态度，对新闻媒体和公众关切进行必要的回应和解释；
- (四) 接受新闻媒体采访，回答记者提问，与媒体建立良好的沟通机制；
- (五) 负责与公司新闻事务有关的其他工作。

第六条 新闻发布承办部门的主要职责：

- (一) 根据经营管理工作需要，提请新闻发布需求；
- (二) 组织实施新闻发布工作，拟定新闻发布工作计划，会同相关部门起草新闻发言稿；
- (三) 协调相关部门和单位参与新闻发布工作，邀请相关媒体采访报道；
- (四) 持续跟踪收集、分析、报告外部舆情；
- (五) 做好新闻发布的会务工作；
- (六) 开展新闻发布效果评估，并向新闻发言人反馈信息；
- (七) 组织实施应对重大突发事件的新闻工作；
- (八) 及时向监管部门和上级单位报告有关情况。

第七条 其他部门主要职责：

- (一) 提供相关背景资料，协助新闻发布承办部门起草新闻稿；
- (二) 参加新闻发布工作，配合做好现场发布相关工作；

(三) 根据媒体报道需求，补充提供专业资料。

第三章 新闻发布的内容和形式

第八条 新闻发布的主要内容包括：

(一) 重要节点新闻发布，公司重大业绩或重大荣誉等情况需要时，集中对外发布消息，向社会各界展示良好形象；

(二) 应急新闻发布，是指发生重大突发事件，会同公司应急处置领导小组，对可能涉及或已经涉及公司形象的声誉风险事件开展的新闻发布工作。

(三) 针对社会舆论和不实报道，及时发布信息，解疑释惑。

第九条 新闻发布可采取以下形式：

(一) 向新闻媒体提供报道材料；

(二) 组织新闻通气会；

(三) 接受媒体采访；

(四) 其他发布方式。

第四章 新闻发布工作机制

第十条 新闻发布工作实行审批管理。新闻发布内容由办公室根据工作需要提出，报请公司新闻发言人同意，由公司主要领导审批后实施。

第十一条 新闻发布的工作程序：

(一) 明确发布主题。根据新闻发布工作需要、突发声誉风险事件分析结果或社会舆情分析结果，以及媒体采访要求等情况，由办公室提出发布需求，明确新闻发布主题，履行审批程序。

(二) 准备发布资料。新闻发布资料一般包括新闻通稿、背景材料，必要时，准备宣传视频、宣传册等资料，材料由办公室负责准备，报新闻发言人审定。

(三) 制定发布方案。办公室根据实际情况选择适当的新闻发布时机和形式，制定相应的新闻发布工作实施方案，起草新闻发布稿，报新闻发言人审核。

(四) 邀请相关媒体。根据发布需要，邀请相关新闻媒体。

第五章 附 则

第十二条 公司将新闻工作经费纳入专项预算管理，保障经费需求。

第十三条 对于责任落实不到位等原因造成新闻工作严重后果的，按公司岗位问责有关规定追责。

第十四条 本办法由公司办公室负责解释和修订。

第十五条 本办法经公司总裁办公会审议批准后，自印发之日起施行。