1

《上海期货交易所信访工作管理办法（节选）》

第一条 为规范、有序地做好上海期货交易所（以下简称
我所）信访工作，保护信访人的合法权益，维护信访秩序，发
挥信访工作的积极作用，根据国务院《信访条例》和《中国证
券监督管理委员会信访工作规则》，制订本办法。
第二条 本办法所称信访，是指公民、法人或者其他组织
（以下统称信访人）采用书信、传真、电话、走访、互联网等
形式向我所反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，或由证
监会、上海金融服务办等机关信访部门按照相关规定直接转送
我所的信访事项。
第三条 信访管理部门应在我所网站上公布通信地址、电
子信箱、投诉电话、传真号码、信访接待时间和地点等相关事
项。
第四条 我所信访工作按照“统一受理、分类转办”和“谁
主管、谁负责”的原则建立信访工作责任制，各相关部门按照
我所职能分工和本办法的规定分工负责、协作配合，并按照各
自流程处理信访事项。
第五条 我所信访工作，实行统一领导、归口管理、统筹
兼顾、各负其责、协调运作、一案一结的制度。
第八条 信访人提出信访事项，一般应当采用书面形式；
信访人提出投诉请求的，还应当载明信访人的姓名（名称）、身
份证明信息、联系方式和请求、事实、理由等信息。

2
第十三条 信访人采用走访形式到接待场所，接访人员应
当先查验其身份。必要时，可以复印信访人的身份证明，告知
信访人后进行录像、录音。5 名以上信访人采用走访形式提出同
一信访事项，应当推选代表，代表人数不得超过 5 人。如信访
人有特殊情况，接待人员可分别单独进行。
第十四条 信访人采用走访形式提出信访事项的，接待人
员应引导其到指定接待场所，指导其填写《信访接待处理登记
单》，并要求其提供书面材料。信访人提供书面材料确有困难，
以口头形式提出信访事项，涉及投诉请求的，接访人员应当认
真、耐心听取其陈述，准确记录其姓名（名称）、身份证明、联
系方式和请求、事实、理由等信息，并由信访人签名或按手印
确认。
第十六条 对走访形式提出的信访事项，如基本事实清楚、
内容明确的，按下列方式当场予以答复：
（一）法律法规、规章政策已有明确规定的，按有关法律
法规、规章政策给以解答；
（二）不符合法律法规、规章政策规定，或不属于我所职
责范围的，耐心进行解释，积极做好说服工作；
（三）因条件不成熟暂时不能解决，或需要核实调研后才
能解决的，耐心说明情况，予以登记，妥善处理。
第十七条 采用走访形式的信访人反映情况完毕，有关材
料已被登记、接收，或者信访工作机构已将书面答复意见当面
递交信访人的，接访人员应当告知信访人尽快离开接待场所。
第二十条 信访人有下列情形之一的，接待人员可以中止
接待，同时对信访人进行劝阻、教育，并通知我所负责保卫工
作的部门加强安全工作；经劝阻、教育无效的，由负责保卫工

3
作的部门通知公安机关：
（一）拒绝到指定的接待场所提出信访事项，拒绝按要求
推选代表提出信访事项，或者擅自进入办公场所的；
（二）在办公场所周围、公共场所非法聚集，围堵、冲击
办公场所，拦截公务车辆，损坏公私财物，或者堵塞、阻断交
通的；
（三）携带危险物品、管制器具的；
（四）侮辱、殴打、威胁、要挟工作人员，或者非法限制
他人人身自由的；
（五）在信访接待场所滞留、滋事，或将生活不能自理的
人弃留在信访接待场所的；
（六）煽动、串联、胁迫、以财物诱使、幕后操纵他人信
访，或者以信访为名借机敛财的；
（七）采取自杀、威胁自杀或自残身体等过激行为的；
（八）扰乱公共秩序、妨碍国家和公共安全的其他行为。
第二十七条

4
利害关系的，应当回避。
第三十九条 各职能部门应高度重视、认真办理信访事项，
部门负责人要对本部门承办的信访事项负责。违反本办法，给
信访工作造成损害的，按有关规定对责任人员给予处分。
第四十一条 本办法自印发之日起实施。