

国企信访接待业务流程优化与重塑研究

刘健章¹, 王为超¹, 李思霖²

¹ 国网吉林省电力有限公司物资公司, 吉林长春, 中国

² 吉林大学商学与管理学院, 吉林长春, 中国

【摘要】信访工作是国企践行群众路线、完善治理体系的重要抓手,但传统接待模式存在入口分散等突出问题,导致信访干部事务缠身,信访数据功能难发挥。本文立足“阳光信访、责任信访、法治信访”改革方向,依据《信访工作条例》,运用流程再造理论与数字化治理思想,对国企信访接待业务流程进行诊断与重塑。研究聚焦七大核心环节,设计“一口登记、依法分类、协同处置、闭环反馈”优化方案,将线下流程转为二维码平台八项数字化逻辑规则,构建“三端协同”新模式。预期该模式能破解顽疾,减轻基层负担,提升群众满意度,推动信访工作转型,为企业决策提供支撑,为国企完善治理体系探索可复制路径。

【关键词】国有企业;信访接待;流程再造;数字化治理;闭环管理

【基金信息】国网吉林省电力有限公司物资公司项目“健全完善国企信访接待工作机制研究”阶段性成果(编号:SGJLWZ00ZHJS2601101)

1.引言

信访工作是国有企业密切联系职工群众的桥梁纽带,也是检验企业治理效能的重要标尺。《信访工作条例》明确指出,要“畅通信访渠道”“方便信访人提出信访事项”。吉林省在以“二维码”等数字化形式畅通了信访渠道的成功实践,明确了“阳光信访、责任信访、法治信访”是新时代信访工作的改革方向。许倩雯在国企改革新形势下信访维稳措施探讨中指出,新时代国企信访工作必须主动适应改革要求,将政治责任与社会责任融入维稳实践[1]。作为国有企业,主动对标相关文件条例要求,借鉴政府先进经验,革新自身信访工作机制,是履行政治责任和社会责任的直接体现。

然而,传统信访接待模式普遍存在入口分散、流程割裂、数据孤岛、责任模糊等问题,导致信访干部疲于应对事务性沟通,越级访、重复访现象难以遏制,信访数据的“预警器”功能更无从发挥。杨凯等人在构建现代企业信访工作标准化体系的研究中系统梳理了国企信访工作的困难与应对,指出多头受理、信息孤岛是当前面临的突出问题[2]。正如山西某国企信访负责人的感慨:“过去桌上堆着4摞材料,走不同渠道反馈的同一件事要在4个处室反复说明,材料垒一起比人都高。”这种多头受理、重复交办的状况,既加重了基层负担,也降低了群众满意度。张泽田、张诗茵、江日芳等学者通过对信访场域人民建议征集工作的研究,验证了从“信访窗口”探寻民意、优化建

议征集路径的可行性,同时也揭示了部门壁垒对信访工作效能的制约[3]。从理论层面看,将流程再造理论、闭环管理理论引入国企信访工作领域,探索数字化时代国企信访治理的创新路径,具有重要的学术价值;从实践层面看,通过流程优化减轻基层负荷,通过数据挖掘赋能管理决策,通过阳光信访提升群众满意度,具有显著的应用推广价值。

2.国企信访接待业务流程现状诊断与痛点分析

2.1 入口分散导致信息割裂

传统信访接待模式呈现“多入口、多出口、多线并行”的典型特征。职工和群众可通过走访、来信、来电、内部邮件、领导信箱等多个渠道反映诉求,不同渠道由不同部门负责,处理标准和流程不统一,同一事项可能同时通过多个渠道反映,造成重复受理、重复办理。王瑞军以某企业A公司信访工作为例的研究表明,多头受理是导致信访工作效率低下的重要原因,同一事项在多个渠道重复流转的现象十分普遍[4]。山西信访系统改革前,“一个事项会有三四个部门同时在办,有时互不通气儿,都要求报材料,同一份材料要报几遍”,这种多头受理的状况既加重了信访干部的负担,也延长了事项处理周期。

2.2 分类模糊导致诉访不分

由于缺乏统一的分类标准和明确的转办规则,信访事项的分类往往依赖工作人员个人经验,“诉访不分”、管辖不明、转办不准等问

题时有发生。秦苑榕在国有企业信访工作法治化建设探析中明确指出,诉访不分是阻碍信访工作法治化的主要障碍之一[5]。调研发现,约35%的信访事项属于涉法涉诉类,依法应引导至法律途径解决,但在实际操作中往往被纳入信访渠道流转,导致程序空转、问题难解。

2.3 转办随意导致责任虚置

信访事项转交至责任部门后,缺乏有效的跟踪督办机制,办理进度、办理质量难以掌控,一些部门将信访工作视为“额外负担”,存在推诿扯皮、敷衍塞责现象。王玉栋、刘晓光在国有企业参与人民调解化解信访积案的探索中指出,责任不落实、协同不到位是信访积案形成的重要原因[6]。某国企信访部门统计显示,涉及两个及以上部门的信访事项,平均处理周期比单一部门事项延长50%以上,重复交办率高达30%。特别是在涉及多个部门职责的复杂事项中,“谁都该管、谁都不管”的责任真空问题尤为突出。

2.4 处理分散导致合力缺失

信访事项处理过程缺乏统一的调度协调,各部门各自为战、信息不通,同一信访人的不同诉求可能被分散到不同部门处理,无法形成整体解决方案,处理过程和结果缺乏透明公开,信访人处于“信息黑箱”中,焦虑情绪加剧。

2.5 反馈不畅导致闭环缺失

信访事项办理结果反馈给信访人后,往往缺乏后续的回访核实和满意度评价机制,一些事项虽然程序上“办结”,但问题并未真正解决,导致“案结事未了”、重复信访居高不下。鲁新能源的实践表明,缺乏跟踪回访机制是信访工作难以实现“事心双解”的关键症结。

2.6 归档散乱导致价值未释

信访数据以纸质档案或分散的电子文档形式存在,缺乏系统性的归集与分析,信访工作的价值停留在“个案处理”层面,无法通过数据分析发现管理漏洞、预判风险趋势。调研企业普遍反映信访数据“收得进、拿不出”,无法回答“职工最关心什么问题”“哪个领域矛盾最突出”“信访趋势如何变化”等管理层关注的问题。武群、冯永涛、姚斯倢在构建国有企业信访工作评价指数模型的研究中强调,数据治理能力不足严重制约了信访工作评价的科学性和精准性[7]。

2.7 问题成因综合分析

上述问题的成因可归结为三个层面:制度层面缺乏统一的流程标准和分类规则,机制层面缺乏有效的协同联动和监督考核,技术层面

缺乏数字化平台支撑和数据治理能力。三重因素叠加,使得国企信访工作陷入“高投入、低产出”的困境。

3. 国企信访接待业务流程端到端流程再造

3.1 七大核心环节优化设计

依据《信访工作条例》相关规定,对“受理—分类—转办—处理—反馈—回访—归档”七大核心环节进行优化设计。

1. 受理环节:一口登记、甄别判重

建立“一口登记、甄别判重”机制。所有渠道的信访事项统一汇聚至登记平台,系统自动比对历史数据,对重复信访进行标识合并,生成唯一“信访编号”。《信访工作条例》第二十二条规定“信访人按照本条例规定直接向各级机关、单位提出的信访事项,有关机关、单位应当予以登记”,第二十三条规定“对属于本机关、单位职权范围的,应当告知信访人接收情况以及处理途径和程序”。借鉴山西信访系统经验,将登记接待处定位为“智能分诊台”,对上级转办、来信、来电、来访、网投的信访件甄别判重后一口登记,有效解决多头受理问题。淮北矿业“诸事先办”平台的实践表明,职工只需通过微信扫描二维码即可轻松表达诉求建议,这一便捷方式大幅降低了沟通成本。

2. 分类环节:依法分类、精准定向

建立“依法分类、精准定向”机制,依据《信访条例》和国企实际将信访事项细分为四大类:利益诉求类(薪酬福利、劳动保护等)、意见建议类(管理改进、技术创新等)、检举控告类(违规违纪、腐败问题等)、涉法涉诉类(劳动争议、合同纠纷等)。孙朋朋、李宁在加强国企信访工作法治化建设路径探析中强调,依法分类是信访工作法治化的基础性环节[8]。根据《信访工作条例》规定,有权处理的机关、单位应当区分情况进行办理。因此对涉法涉诉事项系统可以自动生成引导告知书,告知信访人通过法律途径解决,同时将相关信息推送至法务部门备案。

3. 转办环节:直接转办+联席会议

建立“直接转办+联席会议”机制,对分类明确的一般事项系统直接转送至责任部门,对涉及多个部门、责任主体不清的复杂事项启动“联席会议”机制。《信访工作条例》第二十四条的相关规定,明确启动联席会议的条件包括涉及两个及以上部门职责、涉及重大利益调整、存在政策理解分歧、可能引发连锁反应等情形。王玉栋、刘晓光的研究表明,联席会议机制打破了部门壁垒,形成了信息共享、责任共担的

攻坚合力[6]。

4.处理环节：限时办结+过程公开

建立“限时办结+过程公开”机制，明确各类事项的办理时限，简单事项当天办结，复杂事项 15 个工作日内办结，重大疑难事项经批准可延长但不超过 30 个工作日。处理过程在平台上向信访人适度公开，包括已指派部门、当前处理阶段、预计完成时间等信息，保障信访人知情权。华阳集团一矿的“职工诉求平台”设置投诉登记、信访处理、部门办理、信访查询四个窗口，实现“职工少跑腿、信访‘码’上办”。可以借鉴他们的系统处理流程，进行系统创新再建。

5.反馈环节：规范答复+阳光公示

建立“规范答复+阳光公示”机制，统一答复文书格式，明确答复内容要素，确保答复规范严谨。对涉及职工普遍利益的重要事项处理结果在保护个人隐私的前提下予以公示，接受群众监督。王琼在新时代背景下国有化工企业信访维稳工作探索中指出，阳光公示是增强信访工作公信力的有效手段[9]。鲁新能源推行“阳光信访”理念主动将信访政策依据、办理流程及重要事项处理结果向职工公开，增强了信访工作的公信力。

6.回访环节：满意度评价+跟踪回访

建立“满意度评价+跟踪回访”机制，事项办结后系统自动推送满意度评价邀请，信访人可就办理速度、办理态度、办理结果进行评价。

《信访工作条例》第三十六条规定“信访人对信访处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内请求原办理机关、单位的上一级机关、单位复查”，对评价“不满意”或未评价的事项由专人进行电话回访，核实情况、疏导情绪。杨檀等学者基于 PPRR 理论的国企信访干部工作能力提升研究强调，回访环节是检验信访工作实效的关键节点[10]。淮北矿业“诸事先办”平台将满意度评价纳入信访工作“赛马”考核，倒逼相关部门提高服务质量。

7.归档环节：全程留痕+电子建档

建立“全程留痕+电子建档”机制，信访事项从受理到办结的全过程资料包括登记信息、转办记录、处理过程、答复文书、评价结果等自动归集至电子档案库，形成“一件一档”。《信访工作条例》第四十条规定“机关、单位应当将信访事项登记、受理、办理情况纳入信访信息系统，实现信息共享”，山西信访系统实现 2015 年以来 100 余万件信访事项全部建档，做到信访事项办理过程、责任单位答复意见、

信访人行为有迹可循、有据可查，以“信访编号”为主数据与人资系统、法务系统、纪检系统、工会系统等对接，实现跨系统数据共享和业务协同。

3.2 数字化转译设计

3.2.1 平台总体架构

构建“一个中心、三个端口”的数字化信访平台：“一个中心”即信访数据中心，集中存储信访事项数据、处理过程数据、统计分析数据，形成信访主题数据库；“三个端口”即群众服务端（微信小程序/二维码）、业务办理端（信访人员/职能部门）、决策分析端（企业管理层）。

3.2.2 核心逻辑规则转译

规则 1：唯一编码生成规则：信访事项一经登记，系统自动生成唯一的“信访编号”。该编号伴随信访事项全生命周期，在七大核心环节中作为唯一标识。

规则 2：甄别判重逻辑：系统自动比对信访人身份信息（姓名+身份证号后六位+手机号）与历史数据库，匹配度 $\geq 80\%$ 时判定为重复信访，自动关联历史事项并提示信访工作人员确认。确认重复的，合并至原事项编号下处理，新增内容作为补充记录。

规则 3：智能分流逻辑：系统内置分类规则引擎，根据信访人勾选的事项类型和信访内容关键词，自动推荐分类结果。信访工作人员确认分类结果，必要时可手动调整。

规则 4：转办分派逻辑：系统内置责任部门清单和转办规则：利益诉求类→人力资源部/工会；意见建议类→企管部/战略发展部；检举控告类→纪委/监察专员办；涉法涉诉类→法务部（引导告知后备案）。涉及多个部门的，系统自动标记为“联席会诊”事项，推送至信访部门负责人，启动联席会诊流程。

规则 5：时限监控逻辑：系统自动计算各类事项的办理时限：简单事项 24 小时内办结；一般事项 15 个工作日内办结；复杂事项 30 个工作日内办结。时限到达前 48 小时，系统自动向责任部门发送催办提醒；超时未办结的，自动生成督办单推送至部门负责人和信访部门。

规则 6：过程公开逻辑：系统向信访人开放查询权限，可查看事项处理的“四个节点”：已登记、已转办、处理中、已办结。每个节点显示处理时间和简要说明，保护隐私的前提下最大限度公开信息。

规则 7：满意度评价逻辑：事项办结后 48

小时内，系统自动向信访人推送满意度评价链接。评价维度包括：办理速度（1-5 星）、办理态度（1-5 星）、办理结果（1-5 星）。综合评价低于 3 星的，自动触发回访任务。

规则 8：数据归集逻辑：每个环节的操作记录、上传文件、处理意见等，自动归集至该事项的电子档案，形成不可篡改的操作日志。档案按年度、按类别自动归档，支持多维度检索和统计分析。

群众端通过扫描二维码或登录小程序提交诉求后，系统层规则引擎自动执行各项逻辑规则，从唯一编码生成、甄别判重、智能分类到自动转办、时限监控、过程公开、满意度评价、数据归集，形成完整的自动化处理链条。业务端信访人员核对确认系统处理结果，对复杂事项启动联席会诊，责任部门接收处理事项，对不满意事项开展跟踪回访。支撑层的标准化模板库、责任部门清单、法律法规库、历史数据库、权限控制体系为流程运行提供基础保障。最终归集后的数据用于信访态势分析、风险预警、管理决策支持，实现从“接访”到“治理”的跨越。刘傲等学者基于胜任能力的国企信访干部培训研究指出，数字化平台的推广应用对信访干部的能力结构提出了新要求，需要加强相关培训[11]。

4.流程优化后的预期成效评估

4.1 痛点针对性解决成效

针对本文第二部分提出的国企信访接待流程的现状与痛点分析，做出了对应的针对性优化方案以及预期成效，见表 1。

表 1.痛点针对性解决预期成效

痛点	优化方案	预期成效
入口分散、信息割裂	一码通办、唯一编号	重复受理率降低 80% 以上
分类模糊、信访不分	依法分类、智能分流	分类准确率提升至 95%以上
转办随意、责任模糊	直接转办+联席会诊	事项平均转办时间从 3 天缩短至 4 小时
处理分散、合力缺失	协同处置、过程公开	复杂事项处理周期缩短 50%
反馈不畅、闭环缺失	满意度评价+跟踪回访	信访人满意度提升至 85%以上
数据沉睡、价值未释	电子建档+数据分析	信访数据 100%可追溯、可分析

4.2 减负增效成效

流程优化后，信访干部将从事务性工作中解放出来，将更多精力投入矛盾化解和风险研判。预期事务性工作耗时减少 70%(自动登记、

智能分类、自动转办替代人工操作)；重复沟通耗时减少 80%(一口登记、过程公开减少重复询问)；数据统计耗时减少 90%(系统自动生成报表替代人工统计)；矛盾化解精力增加 150%(信访干部从“救火队”转向“防火队”)。杨檀等学者基于 PPRR 理论的研究表明，信访干部工作能力的提升需要从预防、准备、反应、恢复四个阶段系统规划[10]。山西信访系统的实践表明，通过机构重塑和流程再造，信访工作实现了“全过程精密控制、全周期跟踪督办、全要素数据治理”的现代化转型，工作效率大幅提升。

4.3 数据赋能成效

新模式最大价值是推动信访工作从“被动接访”向“主动治理”转型。通过深度挖掘信访数据，预期实现以下功能：一是信访态势“晴雨表”功能，实时监测信访总量、类别分布、趋势变化，生成月、季、年度信访分析报告，直观呈现信访最多的单位、最突出的问题及信访趋势；二是风险预警“探测器”功能，对苗头性、倾向性问题提前预警，如某类问题短期内激增、某单位信访量异常上升、重复信访率超阈值等，系统自动生成预警信息并推送至相关管理层；三是管理改进“导航仪”功能，分析信访共性问题，为优化管理、完善政策提供决策支撑，如将薪酬类信访问题转化为薪酬制度优化建议，把安全类信访集中领域列为安全检查和整改重点。许倩雯在国企改革新形势下信访维稳措施探讨中指出，信访数据的深度挖掘是推动信访工作高质量发展的重要路径[1]。正如山西省信访局负责同志所言，信访工作应发挥“晴雨表”功能，为科学决策、源头防范提供依据。

4.4 群众满意度提升成效

优化后的流程以用户为中心，预期显著提升职工群众满意度：入口便捷，一扫即达 24 小时可提交无需跑腿排队；过程透明，随时查询办理进度告别“信息黑箱”；反馈及时，办理结果第一时间推送超时自动督办；评价自主，满意度评价机制倒逼服务质量提升；回访暖心，不满意事项专人回访体现组织关怀。王琼的研究表明，便捷的诉求表达方式和透明的事项处理过程，有效降低了群众焦虑情绪，越级信访发生率明显下降[9]。杨凯等学者构建的现代企业信访工作标准化体系，为本方案的成效评估提供了参考框架[2]。

5.结论与展望

5.1 研究结论

本研究围绕国企信访接待业务流程优化与重塑这一核心问题,在系统分析传统模式六大痛点的基础上,依据《信访工作条例》重新设计了“受理—分类—转办—处理—反馈—回访—归档”七大核心环节的优化方案,并将其转化为可在数字平台上运行的八项逻辑规则,构建了以“一码通办”为核心、以“三端协同”为骨架的国企信访接待新模式。研究表明,通过流程再造和数字化转译,可实现从多头受理到一口登记、从模糊分类到依法分类、从分散办理到协同处置、从单向反馈到闭环回访、从数据沉睡到智能分析的五大转变,这一转变将有效减轻信访干部工作负荷,提升群众满意度,挖掘信访数据的决策支撑价值,推动国企信访工作从“事务型”向“治理型”转型升级。

5.2 实践建议

基于研究成果,对国企推进信访接待业务流程优化提出以下实践建议:领导重视高位推动,信访流程优化涉及多部门协同、制度调整、平台建设,需要企业主要领导亲自推动,成立专项工作组统筹实施;分步实施试点先行,可选择1-2家下属单位先行试点,验证流程设计和平台功能,总结经验后逐步推广;制度配套保障到位,修订信访工作制度将优化后的流程固化为企业规章,加强信访干部培训提升数字化平台操作能力和数据分析研判能力;技术支撑安全为本,选择成熟可靠的数字化平台供应商确保系统稳定运行,高度重视数据安全严格执行网络安全等级保护制度。

5.3 研究局限与未来方向

本研究主要聚焦于信访接待业务流程的优化设计,对组织变革、文化转型等软性因素着墨不多,后续研究可进一步探讨流程优化与组织变革的协同推进问题。同时,随着人工智能技术的快速发展,“AI+信访”的应用场景日益丰富,如智能问答、智能分派、智能预警等功能已在苏州交投等企业初步探索,未来可深入研究人工智能在信访工作中的应用模式与效果评估。信访工作是一项复杂的系统工程,流程优化只是其中的一环,真正实现“阳光信

访、责任信访、法治信访”的改革目标,还需要在制度建设、能力建设、文化建设等方面持续用力。并且高质量发展也是新时代国企信访工作的根本指向。期待本研究能为国企信访工作的创新发展提供有益参考,为建设和谐稳定的企业发展环境贡献力量。

参考文献

- [1]许倩雯.国企改革新形势下信访维稳措施探讨[J].中外企业文化, 2026, (3): 80-82.
- [2]杨凯, 骆青海, 吴思东, 张晓宇.擦亮信访品牌构建现代企业信访工作标准化体系——国企信访工作的困难与应对[J].中国品牌与防伪, 2024, (11): 130-131.
- [3]张泽田, 张诗茵, 江日芳, 等.从“信访窗口”探寻“民意密码”: 信访场域人民建议征集优化路径研究[J].人才资源开发, 2026, (6): 90-93.
- [4]王瑞军.新时期提升国企信访工作质效的探索实践——以某企业A公司信访工作为例[J].中国金属通报, 2025, (01): 168-170.
- [5]秦苑榕.国有企业信访工作法治化建设探析[J].中外企业文化, 2025, (03): 189-191.
- [6]王玉栋, 刘晓光.国有企业参与人民调解化解信访积案的探索[J].山东国资, 2025, (09): 140.
- [7]武群, 冯永涛, 姚斯傢.国有企业信访工作评价指数模型的构建与应用[J].上海企业, 2025, (04): 22-24.
- [8]孙朋朋, 李宁.加强国企信访工作法制化建设路径探析[J].山东国资, 2025, (11): 115-116.
- [9]王琼.新时代背景下国有化工企业信访维稳工作探索[J].中国品牌与防伪, 2024, (11): 213-216.
- [10]杨檀, 杨宇, 王艺璇.基于PPRR理论的国企信访干部工作能力提升研究[J].社会与公益, 2025, (06): 162-165.
- [11]刘傲, 任瑞樵, 李佳怡.基于胜任能力的国企信访干部培训研究[J].社会与公益, 2025, (02): 270-272.