

新时代央企信访治理体系构建与企业稳定发展的互动机制

邵擎

国家电投集团铝业投资有限公司 宁夏 银川 750002

摘要：央企信访治理体系的构建对企业稳定发展具有重要影响。随着社会治理体系的不断完善，央企需要构建高效、透明的信访治理机制，以及时化解内部矛盾，优化企业管理，提升社会责任履行能力。本文分析了信访治理体系的基本构成及其对企业稳定发展的作用，并探讨了信访治理与企业稳定发展的互动机制。研究表明，通过建立信访预警体系、优化治理流程、提升数字化水平，央企可将信访治理转化为推动企业长期发展的重要手段。未来，央企应持续优化信访治理模式，实现信访治理体系与企业发展战略的深度融合，助力企业高质量发展。

关键词：央企信访治理；企业稳定发展；互动机制；数字化治理；社会责任

引言

央企作为国家经济的重要支柱，不仅承担着经济发展任务，还肩负着社会责任。在新时代背景下，随着社会治理体系的不断完善，信访治理已成为央企内部管理和外部社会责任履行的重要环节。然而，当前央企信访治理仍然面临诸多挑战，如信访问题处理效率低、矛盾化解机制不完善、信访与企业之间缺乏有效联动等。这些问题不仅影响企业内部的和谐稳定，也可能对企业的品牌形象、市场竞争力乃至长期发展造成不利影响。

在此背景下，本文试图探讨新时代央企信访治理体系的构建，并重点分析信访治理如何与企业稳定发展形成良性互动机制，以促进企业治理能力的现代化发展。本研究通过梳理央企信访治理的现状、探讨互动机制的实现路径，最终提出优化央企信访治理体系的建议，以期为企业的可持续发展提供有益参考。

一、央企信访治理体系的基本构建

（一）央企信访治理体系的内涵与特征

央企信访治理是指中央企业在自身治理体系下，为处理员工、客户、合作伙伴及其他利益相关方的投诉、建议和权益诉求所建立的一整套管理体系。作为国民经济的重要组成部分，央企的信访治理不仅影响企业自身的稳定运行，也直接关系到社会稳定和政府形象。因此，央企信访治理体系必须兼具合法性、高效性、公开性和责任性，以确保信访问题得到妥善处理，同时促进企业内部管理优化和外部关系协调。

从治理目标来看，央企信访治理体系的核心在于实现“问题早发现、矛盾早化解、诉求早回应”，避免矛盾升级和社会不稳定因素的累积。与一般企业相

比，央企的信访治理体系更强调政策合规性、社会责任感和企业文化建设，这些特征使得其治理体系的构建更具复杂性和挑战性。

（二）央企信访治理体系的基本构成

央企信访治理体系的构建需要从组织架构、制度保障和运行机制三个方面入手，以形成系统化的治理模式。①在组织架构方面，央企通常设有专门的信访管理部门，例如纪检监察、法务或企业社会责任部门，负责信访问题的受理、调查、协调和反馈。部分央企还建立了信访工作联席会议制度，由企业高层、法律专家、工会代表及相关业务部门共同参与，确保信访治理的权威性和有效性。②在制度保障方面，央企需要建立健全信访管理制度，包括信访举报受理制度、调查处理机制、责任追究机制等。例如，一些大型央企出台了《信访工作管理办法》，明确了信访工作的受理范围、办理流程、反馈时限及责任追究机制，确保信访治理的规范化和法治化。此外，部分央企还设立了“信访接待日”制度，安排高管定期接待信访人员，以增强信访治理的透明度和公信力。③在运行机制方面，央企信访治理体系通常包含信访受理、调查、处理、反馈和跟踪五个核心环节。信访人可以通过多种渠道（如信访热线、官方网站、电子邮件、线下信访窗口等）提交诉求，企业信访部门收到信访后，需在规定时限内进行调查核实，并根据实际情况制定处理方案。处理结果需及时反馈信访人，并建立后续跟踪机制，以确保问题得到真正解决。

（三）央企信访治理的实践探索与典型案例

近年来，部分央企在信访治理方面进行了积极探索，并取得了一定成效。例如，中国某大型能源央企

针对近年来职工权益诉求增多的情况,建立了“三级信访处理机制”:一是基层单位设立信访专员,负责日常信访问题的初步处理;二是集团信访办公室集中受理较为复杂的信访事项,并组织相关部门协调解决;三是对于重大信访问题,由企业高层牵头,结合政府相关机构进行协调解决。这一机制有效提升了信访治理效率,减少了员工的不满情绪,促进了企业内部的和谐稳定。

然而,尽管部分央企在信访治理方面取得了一定进展,整体来看,仍然存在一些问题。例如,部分央企的信访治理制度执行不到位,员工和公众对于信访渠道的认知度不高,导致问题积压;一些企业对于信访问题的处理缺乏透明度,导致信访人对处理结果不满,甚至引发矛盾进一步升级。此外,部分央企的信访管理仍然依赖传统的人工处理方式,缺乏数字化手段的支持,导致信息流转不畅、处理效率低下。

因此,未来央企信访治理体系的优化方向主要包括:加强信访工作的法治化建设,确保信访治理的规范性和透明度;借助大数据和人工智能技术,提高信访问题的分析和预测能力;强化信访治理与企业战略的联动,使信访治理不仅是被动处理问题的手段,更是促进企业稳定发展的一项重要管理工具。

二、央企信访治理体系对企业稳定发展的影响

(一) 央企信访治理与企业内部管理优化

信访治理不仅是央企处理矛盾纠纷的重要手段,也对企业内部管理的优化起到了积极作用。首先,信访治理能够提升企业人力资源管理水平。信访问题往往涉及员工的薪资待遇、劳动条件、晋升发展等核心利益诉求,通过有效的信访治理,企业可以及时发现员工关注的问题,调整相关政策,减少因管理不善导致的不满和矛盾。其次,信访治理促进了企业文化建设。良好的信访治理体系能增强员工对企业的认同感,提高组织凝聚力。例如,一些央企设立员工意见反馈机制,使员工能够及时表达诉求,避免矛盾积累,营造更加透明、包容的企业文化氛围。同时,企业在处理信访问题时,若能坚持公平、公正、公开的原则,也能提升管理的公信力,使员工更加信赖企业。此外,信访治理在企业危机管理中发挥关键作用。央企在经营过程中可能面临市场波动、政策调整等不确定因素,许多信访问题实际上是潜在危机的早期信号。通过分析信访数据,企业可以及时发现管理漏洞,提前采取措施,防止问题扩大化,避免影响企业的正常运作。

(二) 央企信访治理对外部环境与企业稳定发展

的关系

信访治理不仅影响企业的内部管理,还直接关系到企业的社会形象和外部稳定性。首先,央企作为国有企业,其信访治理的合规性直接关系到政府监管要求。国家对央企信访治理有明确的法律法规要求,企业若未能依法依规处理信访问题,可能会面临监管处罚,影响行业信用。因此,规范化的信访治理是企业稳定发展的重要保障。其次,信访治理影响企业品牌形象和公众信任。对于社会公众而言,央企的信访治理不仅是企业履行社会责任的体现,更是企业管理水平的重要标志。如果企业能及时、公正地处理信访问题,公众对企业的信任度就会提高,品牌形象也会得到提升。例如,部分央企在应对客户投诉时,采取独立调查、公开听证等方式,使信访问题的处理更加透明,从而增强企业的社会影响力。此外,信访治理还与社会稳定密切相关。央企的业务往往涉及社会公共利益,若信访治理不到位,可能会引发群体性事件,甚至影响社会秩序。例如,涉及环境污染、土地征收等问题的央企,如果未能及时处理相关信访问题,可能导致公众不满情绪积累,最终影响企业运营。因此,央企必须高度重视信访治理,将其作为维护社会和谐、促进企业可持续发展的重要手段。

(三) 央企信访治理对企业长期发展的促进作用

信访治理不仅是解决当前矛盾的管理工具,更是推动企业长期发展的战略手段。首先,在企业战略调整中,信访治理可以发挥积极作用。央企在推进业务重组或组织调整时,常会面临员工和外部利益相关方的不同诉求,信访治理体系可作为沟通桥梁,帮助企业及时了解各方意见,降低改革阻力,提高战略执行的成功率。其次,信访治理能够增强企业市场竞争力。现代企业的竞争不仅仅是产品和技术的竞争,管理能力同样至关重要。信访治理作为企业治理体系的一部分,能够提升企业的运营效率,减少管理内耗,同时增强企业的社会责任感,提高市场认可度。例如,一些央企通过畅通的信访渠道,使员工积极参与企业管理,提高组织活力,从而在市场竞争中保持优势。

未来,央企信访治理将朝着智能化、制度化和多元化方向发展。大数据、人工智能等技术的发展将提高信访治理的精准性和效率,企业可利用数据分析技术预测信访趋势,减少矛盾积累。同时,信访治理制度也需与时俱进,在法律法规的指导下不断优化,确保信访治理不仅是被动处理问题的手段,更成为企业稳定发展的重要保障。

三、央企信访治理体系与企业稳定发展的互动机制

(一) 信访治理与企业稳定发展之间的相互作用

央企信访治理与企业稳定发展相互影响,形成动态互动。一方面,高效的信访治理能够优化企业管理,及时发现和解决内部矛盾,减少经营风险,提升企业运作的稳定性;另一方面,企业的稳定发展也能为信访治理提供良好环境,减少不必要的信访压力,使治理体系更加高效。信访治理的核心作用在于提高企业管理效能、增强社会责任履行能力,并最终提升企业竞争力。通过有效的信访治理,企业能够避免管理漏洞导致的不满情绪积累,增强员工的归属感,提高组织效率。同时,科学的信访治理体系可以改善企业外部形象,提升公众信任度,减少因管理不当引发的社会矛盾,从而促进企业的长期稳定发展。

(二) 互动机制的运行模式与实践路径

信访治理与企业稳定发展的互动机制需要通过合理的运行模式实现良性循环。首先,应建立信访预警与风险管理系统,通过数据分析提前发现潜在问题,避免矛盾激化。例如,一些央企利用大数据分析员工诉求趋势,采取提前干预措施,降低管理风险。其次,信访治理应纳入企业决策体系,形成“信访—决策—执行”闭环管理,使信访问题的反馈能直接影响企业管理优化。例如,涉及薪酬、岗位调整等信访问题时,企业管理层应结合信访数据进行调整,确保决策的合理性。此外,数字化手段的应用能够提升信访治理效率,一些央企已建立智能信访平台,实现诉求分类、自动分流,提高处理效率,减少处理延误,从而提高企业管理的响应能力。

(三) 互动机制的优化策略与未来展望

要优化信访治理与企业稳定发展的互动机制,央企需要强化多方联动,提高信访治理的精准度,并推动治理体系智能化。政府、企业、社会组织应形成联动机制,确保信访问题能够得以高效解决,避免企业单方面应对压力过大。同时,借助大数据分析,企业可以精准识别高频信访问题,并有针对性地优化管理,减少重复性矛盾。例如,一些央企通过数据分析发现员工主要关注薪酬公平性后,调整薪酬结构,使信访问题明显减少。未来,信访治理体系将更加规范化、

智能化和人性化,企业应持续完善信访制度,提高处理效率,使信访治理真正成为推动企业稳定发展的重要工具。总之,央企信访治理与企业稳定发展相辅相成,只有建立科学的互动机制,才能有效化解矛盾,提升管理水平,增强市场竞争力,实现长期可持续发展。

四、结语

央企信访治理体系的完善对企业稳定发展具有重要意义。高效的信访治理不仅能优化企业内部管理,提升员工满意度,还能增强社会信任,降低经营风险,实现企业的可持续发展。通过构建信访预警、闭环管理、数字化治理等互动机制,企业可以将信访治理转化为管理优化和发展动力。然而,目前央企信访治理仍面临执行不到位、数字化水平不足等问题,未来应加强制度建设、提升治理智能化水平,并推动政府、企业、社会多方协同,形成更加高效的治理模式。只有不断完善信访治理体系,使其与企业发展深度融合,央企才能在复杂的市场环境中保持稳定,增强核心竞争力,推动企业治理现代化和高质量发展。

参考文献:

- [1] 陈柏峰.论新时代信访工作法治化模式[J].政治与法律,2024(7):60-75.
- [2] 全力推进信访工作法治化走深走实[N].贵州日报,2024-10-26(002).
- [3] 吴波.听民声、尊民意、顺民心——学习习近平同志在地方工作期间关于做好信访工作的经验和启示[J].红旗文稿,2024(11):38-41.
- [4] 徐黎.信访工作要融入社会工作大格局[N].学习时报,2024-03-08(002).
- [5] 于义民.数字化时代基层纪检监察信访工作的提升路径[N].经济导报,2024-07-31(007).
- [6] 葛洪刚.企业信访工作机制优化的实践路径[J].中国煤炭工业,2024(6):76-77.
- [7] 张海征.新时代信访工作的重要意义、制度安排、实践要求[J].党的文献,2023(4):43-51.
- [8] 陈茁.新形势下做好国企信访维稳工作的思路[J].办公室业务,2020(12):87-88.