

# 《重庆市生态环境保护督察工作实施办法》

(上接1版)坚持以人民为中心,以解决突出生态环境问题、改善生态环境质量、推动高质量发展为重点,夯实生态文明建设和生态环境保护政治责任,纵深开展督察、强化督察问责、形成警示震慑、推进工作落实、实现标本兼治,不断满足人民日益增长的美好生活需要,筑牢长江上游重要生态屏障,加快建设山清水秀美丽之地,为在推进长江经济带绿色发展发展中发挥示范作用提供重要保障。

**第四条** 重庆市生态环境保护督察工作坚持和加强党的全面领导,提高政治站位;坚持问题导向,动真碰硬,倒逼责任落实;坚持依法依规,严谨规范,做到客观公正;坚持群众路线,信息公开,注重综合效能;坚持求真务实,真抓实干,反对形式主义、官僚主义。

**第五条** 重庆市生态环境保护督察包括例行督察、专项督察和日常督察等。

原则上在每届市委任期内,应当对各区县党委、政府及其有关部门和单位、市政府有关部门和单位,以及有关市属国有企业开展例行督察;分区域、分领域开展日常督察。针对突出生态环境问题等,视情组织开展专项督察。

**第六条** 重庆市生态环境保护督察实施计划管理。五年工作计划经市委、市政府批准后实施。年度工作计划应当明确当年督察工作具体安排,以保障五年计划任务落实到位。

### 第二章 组织机构、职责和人员

**第七条** 成立重庆市生态环境保护督察工作领导小组,负责组织协调推动生态环境保护督察工作。领导小组组长由市委、市政府主要领导同志担任,副组长由市委副书记和相关市委常委、市政府副市长担任。组成部门包括市纪委监委机关、市委办公厅、市政府办公厅、市委组织部、市委宣传部、市委政法委、市司法局、市生态环境局、市审计局和市检察院等。

重庆市生态环境保护督察工作领导小组办公室设在重庆市生态环境局,负责领导小组日常工作,具体承担重庆市生态环境保护例行督察、专项督察、日常督察等组织实施工作。

**第八条** 重庆市生态环境保护督察工作领导小组的职责是:

- 深学笃行习近平生态文明思想,全面落实党中央、国务院关于生态环境保护督察的部署要求;
- 全面落实市委、市政府关于全市生态环境保护督察的工作安排;
- 统筹推进全市配合中央生态环境保护督察工作和督察整改落实工作;
- 统筹实施市级生态环境保护督察工作,督促推进督察整改工作;

- 审议全市生态环境保护督察及整改工作涉及的制度规范、方案报告等,听取重要工作情况汇报;
- 研究全市生态环境保护督察及整改工作有关重要事项,推动解决有关重大问题,督办推进有关重要工作。

**第九条** 重庆市生态环境保护督察工作领导小组办公室的职责是:

- 深学笃行习近平生态文明思想,全面落实党中央、国务院生态环境保护督察部署要求;
- 全面落实市委、市政府工作部署和领导小组的具体安排;
- 负责配合中央生态环境保护督察、落实督察整改等工作的具体统筹谋划、指挥调度、组织推进、协调保障和督办落实;
- 负责市级生态环境保护督察的具体组织实施、推进落实,督察整改工作的具体调度推进、跟踪督办、销号管理、结果运用;
- 负责生态环境保护督察有关重要事项、重大问题、重要工作的具体研究、推动和督促,向领导小组提出建议;
- 负责向市委、市政府和领导小组报告生态环境保护督察工作情况;
- 负责起草生态环境保护督察有关规划计划、制度规范、方案报告等重要文件;
- 负责领导小组文件流转、会议活动承办、议定交办事项办理督办和保密、宣传、档案管理等日常工作;
- 负责与生态环境部、中央生态环境保护督察办公室、生态环境部西南督察局等对接;
- 承办领导小组交办的其他工作。

**第十条** 根据重庆市生态环境保护督察工作安排,经市委、市政府批准,组建重庆市生态环境保护督察组。重庆市生态环境保护督察组组成人员以重庆市生态环境局相关处室人员为主体,根据任务需要抽调有关人员参加。

重庆市生态环境保护督察人员应当具备下列条件:理想信念坚定,对党忠诚,在思想上政治上行动上同以习近平同志为核心的党中央保持高度一致;坚持原则,敢于担当,依法办事,公道正派,清正廉洁;遵守纪律,严守秘密;熟悉重庆市生态环境保护督察工作或者相关政策法规,具有较强的业务能力;身体健康,能够胜任工作。

**第十一条** 加强重庆市生态环境保护督察队伍建设,深化完善生态环境保护督察专员制,强化督察力量配备和督察技术支撑。选配重庆市生态环境保护督察人员应当严格标准条件,对不适合从事督察工作的人员应当及时予以调整。

**第十二条** 重庆市生态环境保护督察人员实行任职回避、地域回避、公务回避,并根据任务需要进行轮岗交流。

### 第三章 例行督察

**第十三条** 重庆市生态环境保护例行督察的有关工作安排,应当报市委、市政府批准。

**第十四条** 重庆市生态环境保护例行督察的督察组组长、副组长。督察组实行组长负责制,副组长协助组长开展工作。组长由现职或者近期退出领导岗位的厅局级领导同志担任,副组长由市生态环境局现职领导同志或二级巡视员担任。

建立组长人选,由市委组织部、市生态环境局管理。组长、副组长人选由市委组织部履行审核程序。

组长、副组长根据每次重庆市生态环境保护例行督察任务确定并授权。

**第十五条** 重庆市生态环境保护例行督察的督察对象包括:区县党委、政府及其有关部门和单位,并可以下沉至有关乡镇党委和政府(街道党工委和办事处);承担重要生态环境保护职责的市政府有关部门和单位;从事的生产经营活动对生态环境影响较大的有关市属国有企业;市委、市政府要求督察的其他单位。

- 深学笃行习近平生态文明思想以及贯彻落实新发展理念、推动高质量发展情况;
- 学习贯彻落实习近平总书记对重庆生态环境保护作出的系列重要指示要求情况,以及中央其他领导同志有关指示批示情况;
- 贯彻党中央、国务院生态文明建设和生态环境保护部署要求,落实市委、市政府工作安排情况;
- 生态环境保护法律法规、政策制度、标准规范、规划计划的贯彻落实情况;
- 生态环境保护党政问责,一岗双责和管发展必须管环保、管生产必须管环保、管行业必须管环保的要求推进落实情况和长效机制建设情况;
- 中央生态环境保护督察和重庆市生态环境保护督察整改情况,突出生态环境问题及处理、整改情况;
- 生态环境质量呈现恶化趋势的区域流域及整治情况;
- 对人民群众反映的生态环境问题立行立改情况;
- 生态环境问题立案、查处、移交、审判、执行等环节非法干预,以及不予配合等情况;
- 其他需要督察的生态环境保护事项。

**第十七条** 重庆市生态环境保护例行督察准备工作主要包括以下事项:

- 向市委、市政府有关部门和单位、有关区县了解被督察对象有关情况以及问题线索;
- 组织开展必要的摸底排查;
- 确定组长、副组长人选,制定督察工作方案,报市委、市政府批准;

- 组成重庆市生态环境保护督察组,开展动员培训;
  - 印发督察进驻通知,落实督察进驻各项准备工作。
- 第十八条**
- 重庆市生态环境保护例行督察进驻时间应当根据具体督察对象和督察任务确定。督察进驻主要采取以下方式开展工作:

- 参加督察工作动员会,通报督察任务、总体安排和要求等;
- 听取被督察对象工作汇报;
- 与被督察对象党政主要负责人和其他有关负责人进行个别谈话;
- 受理人民群众生态环境保护方面的信访举报;
- 调阅、复制有关文件、档案、会议记录等资料;
- 对相关地方、部门、单位以及个人开展走访问询;
- 针对问题线索开展调查取证,并可以责成有关地方、部门、单位以及个人就有关问题作出书面说明;
- 召开座谈会,列席被督察对象有关会议;
- 到被督察对象下属地方、部门或者单位开展下沉督察;
- 针对督察发现的突出问题,可以视情对有关党政领导干部实施约见或者约谈;
- 提请有关地方、部门、单位以及个人予以协助;
- 其他必要的督察工作方式。

**第十九条** 对督察进驻过程中人民群众举报的生态环境问题,以及督察组交办的其他突出生态环境问题,被督察对象应当立行立改、坚决整改,确保有关问题查处到位、整改到位。督察组应当对边督边改情况开展抽查。

**第二十条** 督察进驻结束后,重庆市生态环境保护督察组应当在规定时限内形成督察报告,如实报告督察发现的重要情况和问题,并提出意见和建议。

督察报告应当以适当方式与被督察对象交换意见,经重庆市生态环境保护督察工作领导小组审议后,报市委、市政府。

**第二十一条** 督察报告经市委、市政府批准后,重庆市生态环境保护督察工作领导小组办公室印发督察报告,由重庆市生态环境保护督察组向被督察对象反馈,指出督察发现的问题,明确督察整改工作要求。

**第二十二条** 重庆市生态环境保护例行督察过程中产生的有关文件、资料,督察组应当按照要求整理保存;需要归档的,应当及时移交重庆市生态环境保护督察工作领导小组办公室建档。

### 第四章 专项督察

**第二十三条** 重庆市生态环境保护专项督察的具体组织形式、督察对象和督察内容,应当根据具体督察事项和要求确定。重要专项督察的有关工作安排应当报市委、市政府批准。

**第二十四条** 专项督察直奔问题、强化震慑,督察事项主要包括:

- 党中央、国务院交办的督察事项;
  - 市委、市政府明确要求督察的事项;
  - 重点区域、重点领域、重点行业突出生态环境问题;
  - 中央生态环境保护督察和重庆市生态环境保护督察整改情况、重点整改任务完成情况和生态环境保护长效机制建设情况;
  - 整改不力的典型案件,整改过程中的形式主义、官僚主义问题;
  - 其他需要开展专项督察的事项。
- 专项督察根据需要可采取以下方式开展:
- 听取被督察对象有关专题汇报;
  - 调阅、复制有关文件、档案、会议记录等资料;
  - 开展走访问询;
  - 针对问题线索开展调查取证,可以责成有关地方、部门、单位以及个人就有关问题作出书面说明;
  - 提请有关地方、部门、单位以及个人予以协助;
  - 视情对有关党政领导干部实施约见或者约谈。
- 第二十六条** 专项督察结束后,督察组应当及时形成督察报告,如实报告督察发现的重要情况和问题,并提出意见和建议。重要专项督察的督察报告报市委、市政府。
- 第二十七条** 督察报告经市委、市政府批准后,由重庆市生态环境保护督察工作领导小组办公室印发督察报告或通报督察情况;或由督察组向被督察对象反馈,指出督察发现的问题,明确督察整改工作要求。
- 第二十八条** 专项督察过程中产生的有关文件、资料的整理保存、移交归档等工作,按照例行督察的有关规定办理。

### 第五章 日常督察

**第二十九条** 重庆市生态环境保护日常督察主要负责对各区县党委、政府及其有关部门和单位,市政府有关部门和单位,以及有关市属国有企业日常工作中的生态环境保护责任落实情况开展督察。

**第三十条** 日常督察根据需要可采取以下方式开展:

- 列席被督察对象生态环境保护相关重要会议;
- 对被督察对象落实中央生态环境保护督察和重庆市生态环境保护督察整改情况开展跟踪督察、回访核查等;
- 对有关突出生态环境问题开展现场调查、暗访暗查等;
- 查阅被督察对象的有关文件、档案等资料,必要时可以开展调研走访,或责成有关方面针对问题作出说明;
- 其他需要采取的督察方式。

**第三十一条** 日常督察发现的重要情况、突出问题,应当及时与被督察对象交换意见,需要形成督察报告或提出督察意见的,报重庆市生态环境保护督察工作领导小组办公室,重要情况报重庆市生态环境保护督察工作领导小组。

**第三十二条** 日常督察意见可以包括以下内容:

- 专文督办被督察对象;
- 向有关方面通报情况;
- 实施公开通报批评或公开曝光;
- 开展驻点督察;
- 实施约见、约谈;
- 依法对被督察对象实施区域限批;
- 向被督察对象或有权机关移送失职失责、生态环境损害、涉嫌犯罪的问题线索;
- 其他意见。

**第三十三条** 日常督察产生的有关文件、资料等,应当规范做好整理保存、立卷归档工作。

### 第六章 督察整改

**第三十四条** 重庆市生态环境保护督察整改工作应当按照生态环境保护党政同责、一岗双责和管发展必须管环保、管生产必须管环保、管行业必须管环保的要求落实整改责任,相关区县党委和政府履行整改主体责任,相关行业部门和单位履行整改牵头或指导督导责任,压紧压实相关市属国有企业责任。

**第三十五条** 重庆市生态环境保护督察整改工作应当根据中央、市级生态环境保护督察有关要求,分层分类制定落实整改方案。

重庆市生态环境保护督察工作领导小组办公室负责统筹拟订中央生态环境保护督察整改方案,经市委、市政府审定后,在规定时限内报党中央、国务院,并及时印发实施。相关区县、市级部门和单位、市属国有企业负责制定具体细化整改方案。

被督察对象负责制定市级生态环境保护督察整改方案。例行督察整改方案按照督察报告规定时限报市委、市政府。专项督察、日常督察整改方案根据有关要求和工作需要制定。

**第三十六条** 重庆市生态环境保护督察整改工作应当按照督察整改方案要求抓好整改落实工作,在规定时限内实事求是、及时反映、综合报告督察整改情况。

重庆市生态环境保护督察工作领导小组办公室负责统筹协调推进中央生态环境保护督察整改相关工作,并按督察报告规定的时限向党中央、国务院报告情况。相关区县、市级部门和单位、市属国有企业负责具体落实整改工作,及时向市委、市政府和

生态环境保护督察工作领导小组报告情况。

被督察对象负责办理落实市级生态环境保护督察整改相关工作。例行督察的整改情况应于督察整改方案印发后6个月内,向市委、市政府报告进展情况,整改工作结束后报告综合情况。专项督察和日常督察整改的有关情况,根据有关要求和工作需要及时向重庆市生态环境保护督察工作领导小组或领导小组办公室报送。

**第三十七条** 重庆市生态环境保护督察整改工作实行全过程管理。重庆市生态环境保护督察工作领导小组办公室负责统筹推进督察整改网络化、信息化、智能化管理,负责统筹建立督察整改调度督办、核查销号、档案管理、宣传报道等制度机制。

整改责任单位应当自觉服从管理,严格遵守各项整改制度机制,细化落实各项整改要求。对整改不力的,视情采取催告、通报、约谈、专项督察等措施,压实责任,推动整改。

**第三十八条** 加强督察整改信息公开。督察的具体工作安排、边督边改情况、有关突出问题和案例、督察报告主要内容、督察整改方案、督察整改落实情况,以及督察问责有关情况等,应当按照有关要求对外公开,回应社会关切,接受群众监督。

### 第七章 督察结果运用

**第三十九条** 加强移移交移送。重庆市生态环境保护督察工作领导小组办公室统筹建立督察结果,以及督察发现的生态环境损害责任追究问题、生态环境损害赔偿问题、涉嫌犯罪问题等方面的移交移送制度。

督察结果作为对被督察对象领导班子和领导干部综合考核评价、奖惩任免的重要依据,按照干部管理权限移送有关组织(人事)部门。

督察发现的重要生态环境问题及其失职失责情况,督察组应当形成生态环境损害责任追究问题清单和案卷,按照有关权限、程序和要求移交市纪委监委机关、市委组织部、市国资委党委或者被督察对象。

督察发现需要开展生态环境损害赔偿工作的,移送区县政府依照有关规定索赔追偿,涉及跨区县的生态环境损害按规定移送生态环境损害赔偿有关市级部门索赔追偿;需要提起公益诉讼的,移送检察机关等有权机关依法处理。

督察发现涉嫌犯罪的,按照有关规定移送监察机关或者司法机关依法处理。

**第四十条** 加强考核评价。督察整改工作情况纳入区县和市级部门有关考核体系。

**第四十一条** 加强督察问责工作。对不履行或者不正确履行职责而造成生态环境损害的地方和单位党政领导干部,对敷衍整改、表面整改、虚假整改和“一刀切”等形式主义、官僚主义问题,应当依法依规严肃、精准、有效问责;对该问责而不问责的,应当追究相关人员责任。

**第四十二条** 实行容错纠错机制。对有关单位或个人在生态环境保护工作中勇于探索、敢于创新,担当尽责且成效明显,但因客观原因没有达到预期目标的;对自我加压、严格工作目标要求且正确履行职责,但因难以预见因素,导致未完成工作任务或未达到预期效果的,按照相关规定,实行容错机制。

### 第八章 督察纪律和责任

**第四十三条** 重庆市生态环境保护督察应当严明政治纪律和政治规矩,严格执行中央八项规定及其实施细则精神,严格落实各项廉政规定。严格执行中央关于统筹规范督查检查考核工作和解决形式主义突出问题为基层减负相关文件精神和市委、市政府有关要求,切实为基层减负。

重庆市生态环境保护例行督察组督察进驻期间,应当按照有关规定建立临时党支部,落实全面从严治党要求,加强督察组 members 教育、监督和管理。

**第四十四条** 重庆市生态环境保护例行督察、专项督察和日

## 中国人保寿险

## 持续改善服务 增强消费者获得感

维护消费者合法权益,是企业健康发展和良性循环的基石。作为国有骨干保险企业,中国人保寿险始终秉承“人民保险,服务人民”的初心和使命,在践行集团“卓越保险”战略中保障消费者利益,提升金融消费者获得感、满足感。

**将消费者权益保护融入公司治理体系**

人保寿险把消费者权益保护工作摆在突出位置,将消保工作有效融入公司治理体系,公司董事会将消保工作纳入公司治理、战略规划、企业文化、风险合规等全流程、全环节,通过制度约束充分保障消费者权益。2020年,人保寿险设立客户关爱、增值服务和客研中心建设专项预算,为消保工作开展提供资源支持和保障。全系统各部门和各级机构相互配合、共同协作,解决好消费者权益保护全流程出现的问题。

**多措并举保护消费者权益**

2020年,人保寿险从保障金融消费者财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等基本权益的角度,针对保险产品条款、保险单证、服务协议、营销方案、宣传文本等内容,组织开展消费者权益保护审查,确保公司各项产品与服务在推出市场前充分尊重和保障消费者权益和义务,将消费风险降到最低。

公司在官方网站、保险行业协会网站对新上市产品,变更产品、停售产品信息进行及时披露,供消费者查询与监督;支持使用“人保寿险E服务”微信公众号、人保寿险管家APP查询、下载电子版红利通知书和万能报告书;通过短信等形式对保单服务人员变更情况、续期缴费情况、理赔申请时点状态、保全业务生效情况等消费者关注的重点服务环节和服务

常规督察期间,督察组及督察人员应当严格执行请示报告制度。督察中发现的重要情况和重大问题,应当向重庆市生态环境保护督察工作领导小组或者重庆市生态环境保护督察工作领导小组办公室请示报告,督察组及督察人员不得擅自表态和处置。

**第四十五条** 重庆市生态环境保护督察组及督察人员应当严格落实各项保密规定,严格保守督察工作秘密,未经批准不得对外发布或者泄露督察有关情况。

**第四十六条** 重庆市生态环境保护督察组及督察人员不得干预被督察对象正常工作,不处理被督察对象的具体问题。

**第四十七条** 重庆市生态环境保护督察组及督察人员应当严格遵守中央生态环境保护督察和重庆市生态环境保护督察纪律、程序和规范,严格落实重庆市生态环境保护督察纪律、程序和规范,正确履行职责。督察人员有下列情形之一,视情节轻重,依纪依法给予批评教育、组织处理或者党纪处分、政务处分;涉嫌犯罪的,按照有关规定移送监察机关或者司法机关依法处理:

- 不按照工作要求开展督察,导致应当发现的重要生态环境问题没有发现的;
- 不如实报告督察情况,隐瞒、歪曲、捏造事实的;
- 工作中超越权限,或者不按照规定程序开展督察工作,造成不良后果的;
- 利用督察工作的便利谋取私利或者为他人谋取不正当利益的;
- 泄露督察工作秘密的;
- 有违反督察工作纪律的其他行为的。

**第四十八条** 重庆市生态环境保护督察工作领导小组办公室应当加强对生态环境保护督察工作的组织协调。对生态环境保护督察工作组组织协调不力,造成不良后果的,依照有关规定追究相关人员责任。

**第四十九条** 有关部门和单位应当支持协助重庆市生态环境保护督察。对违反规定推诿、拖延、拒绝支持协助重庆市生态环境保护督察,造成不良后果的,依照有关规定追究相关人员责任。

**第五十条** 被督察对象应当自觉接受重庆市生态环境保护督察,积极配合重庆市生态环境保护督察组和重庆市生态环境保护督察工作领导小组办公室开展工作,如实反映情况和问题。被督察对象及其工作人员有下列情形之一,视情节轻重,对其党政领导班子主要负责人或者其他有关负责人,依法依规给予批评教育、组织处理或者党纪处分、政务处分;涉嫌犯罪的,按照有关规定移送监察机关或者司法机关依法处理:

- 故意提供虚假情况,隐瞒、歪曲、捏造事实的;
- 拒绝、故意拖延或者不按照要求提供相关资料的;
- 指使、强令有关单位或者人员干扰、阻挠督察工作的;
- 拒不配合现场检查或者调查取证的;
- 无正当理由拒不纠正存在的问题,或者不按照要求推进整改落实的;
- 对反映情况的干部群众进行打击、报复、陷害的;
- 采取集中停工停产停业等“一刀切”方式应对督察的;
- 其他干扰、抵制重庆市生态环境保护督察工作的情形。

**第五十一条** 被督察地方、部门和单位的干部群众发现重庆市生态环境保护督察人员有本规定第四十七条所列行为的,应当向有关机关反映。

### 第九章 附则

**第五十二条** 重庆市生态环境保护督察是中央生态环境保护督察的延伸和补充。

**第五十三条** 完善重庆市生态环境保护督察承接体系。各区县党委和政府应当依规依法加强对下级乡镇党委和政府(街道党工委和办事处)、有关部门和单位、区县属国有企业生态环境保护工作的监督。市级有关部门和单位、有关市属国有企业应当依规依法加强对职责范围内生态环境保护工作的督促。

**第五十四条** 本办法具体解释工作由重庆市生态环境局承担。

**第五十五条** 本办法自发布之日起施行,原《重庆市环境保护督察办法(试行)》(渝委办发〔2016〕52号)和《重庆市环境保护集中督察方案(试行)》(渝委办发〔2017〕48号)同时废止。

流程进行提示告知,帮助消费者快捷、便利了解和和使用各项服务功能。

#### 开展常态化教育宣传

费者通过正规的方式和渠道反映合理诉求。主动对“代理退保”侵害消费者权益权益的隐患,防范个人信息泄露、资金受损或遭受诈骗等隐患进行风险提示,提醒消费者防范不法分子以牟利为目的,假借“代理维权退保”“保险退旧买新”等诈骗信息损害消费者权益,引导消费者依法理性维权。

#### 全面改善客户体验

新冠肺炎疫情发生后,人保寿险全面升级服务,持续做好疫情防控期间金融服务工作,受到广大客户的一致好评。在电话中心职场封闭期间,公司及时启动远程居家坐席服务模式,保障紧急服务渠道畅通;持续完善线上服务,提供7\*24小时不间断自助理赔申请服务,在移动端开发上线多项服务功能;扩展20款保险产品及3款产品组合的保险责任,将新冠肺炎纳入保障,出台取消新冠肺炎医疗费用就诊医院限制、药品类别、自费用药限制等6项理赔承诺;开展赠险、捐款等活动,充分发挥金融央企在打赢疫情防控阻击战中的积极作用。2020年,人保寿险紧跟集体统一安排,实施“温暖工程”活动,用暖心服务贴近消费者需求。以“让客户感知人民保险温度提升”为出发点 and 落脚点,聚焦客户服务领域,全面查摆消费者反馈服务过程中的痛点和难点问题,在流程上优化一点、在服务上多做一点、在语言上亲切一点,着力提升服务品质、本领、水平和效率,努力以看得见的变化回应消费者期盼。截至目前,人保寿险通过“温暖工程”各项活动举措触达客户44.5万人次,涉及保单量约26万件。

**主动引导消费者依法理性维权**

在做好宣传工作的同时,人保寿险主动公示畅通投诉渠道,在公司官网、微信公众号、客户服务中心公布投诉电话、地址和投诉处理流程,引导消