

客户意见反馈制度

第一章 总 则

第一条 为切实保障客户利益，提高服务质量，规范公司客户投诉处理流程，完善客户服务管理机制，提高客户满意度，并主动接受投资者及社会公众监督，特制定本制度。

第二条 本制度所指的“意见反馈”是指公司在收到客户、投资者及社会公众电话、信函、网络 and 现场等投诉时，依据国家相关法律法规、行业规范以及公司相关制度而进行的调查、协调、处理和解释答复等各项工作的总称。

第三条 本制度适用于公司在开展评级业务过程中发生的各类投诉以及投诉处理活动。

第二章 投诉及意见反馈的接待和受理工作

第四条 对客户投诉的处理应以实事求是、公平合理和及时处理为原则。

第五条 受理投诉由专人负责，公司设立如下渠道供投诉人投诉或反馈：

- （一）投诉电话；
- （二）投诉邮箱；
- （三）信函或现场投诉地址。

上述投诉渠道在公司网站(<http://www.arrating.com.cn>)

进行公告。

第六条 资本市场协调中心负责受理投诉活动，并与市场参与者和社会公众进行沟通交流，及时答复质询与疑问。

第七条 资本市场协调中心处理投诉及意见反馈，需遵循：

（一）相关人员在受理或处理相关事宜时，应该耐心倾听投诉人意见，认真审阅相关资料，及时弄清投诉事项及缘由，并且能够礼貌、及时和专业地回复，体现良好的职业道德和服务意识，坚持“有礼有节、于法有据”原则，力争把矛盾和问题在第一时间、第一现场解决和消化。

（二）处理投诉过程中，如遇客户提出不合理要求，也要耐心解释和说服。如遇投诉人过激行为，资本市场协调中心需采取有效的防范措施，防止矛盾激化，应尽可能缓解投诉人的情绪，但在做出处理决定前不得做任何承诺。

（三）处理投诉应认真、细致和及时，仔细核查相关情况的细节，注意原则性与灵活性相结合，及时、妥善处理投诉，一般投诉处理应在3个工作日内完结。对投诉中暂无法立即答复或解决的问题，应向投诉人提供合理解释以取得谅解，并告知投诉人解决问题的大概时间。

（四）在投诉处理过程中，如发现涉及违法违规的案件线索，应及时向合规部门和公司总经理汇报。

（五）对在投诉中提出的不合理要求或不符合客观实际

的诉求，应依据相关法律法规、监管部门规章、自律组织准则及公司的制度要求，耐心解释和疏导，争取客户理解。

（六）积极查找投诉原因及服务中存在的问题，认真组织自查和整改，不断提高服务质量。

（七）对部门或员工因工作疏忽和差错而引起的客户投诉，被投诉部门应主动、诚恳地向客户道歉以取得谅解，并制订相应整改措施，同时对相关责任人进行教育和处理。

（八）处理人员应对相关事情及材料的真实性进行调查，处理人员不得将投诉及处理事宜告知不相关人员。

（九）涉及原则性问题或重大问题的投诉，应召开总经理办公会讨论处理方案，并确定是否向相关管理部门汇报。

（十）应及时与投诉人或意见反馈人联系，明确告知处理的工作安排情况。

（十一）被投诉人应回避。

（十二）原则上要求采用书面形式（加盖公司公章）回复意见。

第三章 投诉调查与处理流程

第八条 资本市场协调中心接到投诉后，对投诉人出具《投诉受理函》（附件1），根据投诉的内容，依照国家法律法规、监管部门规章、自律组织准则以及公司相关管理制度，对被投诉部门或被投诉人进行调查。

第九条 资本市场协调中心应就投诉事项起草投诉处理意见，填写《投诉处理记录表》（附件2），并提交责任部门分管领导审核。

第十条 被投诉部门或被投诉人如对投诉内容有异议，可进行申诉。申诉时，需向合规管理部提交原始语音、文字资料或邮件往来等辅助申诉材料。

第十一条 投诉处理决定由总经理办公会审议后最终确定。

第十二条 资本市场协调中心应及时将投诉处理结果反馈给投诉人，发送《投诉处理结果反馈函》（附件3）和《投诉处理满意度调查表》（附件4）。

第十三条 资本市场协调中心收到投诉人反馈《投诉处理满意度调查表》后，应将投诉的实际情况记录在案，填写《客户投诉及意见反馈情况记录表》（附件5）。

第四章 信息反馈及资料存档工作

第十四条 投诉纠纷处理完毕后相关材料由档案管理人员及时归档，妥善保存。有关投诉处理各环节的情况，应留痕备查。

第十五条 资本市场协调中心负责调查相关人员对处理意见的满意度。

第十六条 如投诉人或被投诉人对处理意见不满意，应

及时向处理人员反映，并做好后续工作。

第十七条 资本市场协调中心负责统计年度客户意见反馈情况，编制《年度投诉案宗》（附件6）。

第五章 处罚与责任追究

第十八条 在一般投诉情形下，未遵守或违反本制度的，公司按照人事部门有关制度对相关责任人进行处罚。

对公司声誉和公信力造成影响的，除按照人事部门有关制度对相关责任人进行处罚外，公司内部予以通报批评，人事部门可降级或解除当事人劳动合同。

对公司造成损失的，应根据过错程度承担赔偿责任；如有违反国家相关法律，构成犯罪的，公司移交公安机关、司法部门，依法追究相关责任人刑事责任。

第六章 附 则

第十九条 本制度由技术政策委员会负责解释。

第二十条 本制度自发布之日起实施。