



大公资信客户意见与投诉 处理制度

内控制度

版本号：V1.0

生效日期：2019年7月16日

是否公开：是

编制部门

业务拓展与客户服务总部

联络人：胡艳梅

孟爽

联系电话：010-51087768

声明

本制度由大公国际资信评估有限公司（以下简称“大公资信”或“公司”）制定，经大公资信总裁办公会审议通过并于2019年7月16日生效。此制度生效日前已完成的项目，不再变更和追溯。

大公资信享有对本制度的最终解释权。本制度执行过程中，大公资信有权根据外部环境变化、公司治理需要对制度进行修订、增补、废止。监管政策变化导致与本制度冲突时，在本制度变更前，应首先依据监管规定执行。

本制度文件是大公资信内部控制管理一般性规范文件，用于管理指导，具体业务开展与完成可在本制度指引下另立细则。如因本制度规定而导致某项具体项目/业务开展受到局限时，大公资信将针对具体情况给予特别说明。

本制度的制定符合中华人民共和国相关法律、法规规定，大公资信将根据国家法律、法规、监管规定的变化适时调整本制度文件，同时会定期针对本制度执行情况进行评估和内部审计，并依据评估结果适当更新制度版本。

大公资信客户意见与投诉处理制度

第一章 总则

第一条 为提升大公资信评级服务质量，规范客户意见与投诉管理，按照监管要求、行业规范及公司相关规定，制定本制度。

第二条 本制度所称客户意见，是指委托人、投资者、社会公众向公司提出的各类议案、建议、批评与意见等行为。

第三条 本制度所称客户投诉，是指委托人、投资者、社会公众对公司的经营及评级业务运作的合规性与合法性、自律表现、服务质量、评级质量等提出质疑或指出问题及反馈情况等行为。

第四条 客户意见与投诉受理途径包括来访受理、电话受理、信函与信件受理、电子邮件受理等。

第五条 客户意见与投诉处理应本着实事求是的原则，做到受理有渠道、处理有程序、责任有落实、追责有规则、结果有反馈。

第六条 本制度适用于对大公资信法定经营活动及所有产品与服务提供过程中及后续所发生的各类客户意见与投诉的处理。

第二章 组织与职责

第七条 客户服务部门是公司受理客户意见与投诉的归口管理部门，主要职责：

- (一)负责安排专人管理客服电话、投诉邮箱以及客户接待；
- (二)负责据实登记客户意见与投诉；
- (三)负责对客户意见与投诉根据涉事主体隶属关系、处理

职责范围等要素进行分类并移送相关部门处理；

（四）负责依据公司市场营销业务管理办法与营销人员守则及公司有关管理规章，对营销部门的相关客户意见与投诉进行处理的组织与协调；

（五）负责跟踪公司所有客户意见与投诉的处理情况，并对处理结果进行备案、分析与反馈。

第八条 合规管理部门依据合规管理相关制度规定处理客户意见与投诉，主要职责包括：

（一）负责公司在客户意见与投诉处理工作方面的合规与法务指导；

（二）负责对重大客户意见与投诉的处理意见或处理方案进行审核；

（三）负责客户意见与投诉处理实施过程的监督；

（四）负责统筹处理公司重大客户意见与投诉，通过组建专项处理工作组处理以下情形的客户意见与投诉：

- 1、涉嫌违法、违规、违纪及违反自律组织规则的行为；
- 2、客户投诉涉及金额达到10万元以上或可能对公司构成10万元以上的潜在损失；
- 3、涉及公司部门级（含）及以上管理人员的投诉；
- 4、性质恶劣或对公司的形象及社会声誉影响较大的事件的投诉；
- 5、其他重大客户意见与投诉。

第九条 评级业务部门依据公司评级从业人员执业行为规范、利益冲突与回避、防火墙、廉洁从业管理等相关制度规定处理客户意见与投诉，主要职责包括：

（一）负责处理评级报告质量方面的客户意见与投诉；

(二) 负责处理分析师服务态度方面的客户意见与投诉;

(三) 负责处理分析师职业道德及从业过程中个人行为方面的客户意见与投诉;

(四) 负责处理其他涉及具体评级业务及项目的一般性客户意见与投诉。

第十条 技术管理部门负责处理关于评级技术、技术标准及技术创新与新产品、新业务等相关的客户意见与投诉。

第十一条 综合管理部门主要职责包括:

(一) 负责对相关意见与投诉涉事人员处理措施的执行;

(二) 负责客户意见与投诉处理结果材料的存档;

(三) 负责客户意见与投诉处理结果材料的查询。

第三章 客户意见与投诉受理

第十二条 公司通过官方网站向社会公开外部意见与投诉受理窗口, 包括受理部门、受理客服电话、投诉邮箱、公司地址等联系方式。

第十三条 客户服务部门每日定时查看投诉邮箱相关信息, 耐心接听客户电话, 热情接待客户来访。

对于因理解差异或误解导致的客户意见与投诉应做好解释沟通工作, 积极化解矛盾。

对确实存在合规或服务质量问题的意见与投诉, 应详细、完整记录客户的意见与投诉信息, 包括客户基本情况、意见与投诉对象、意见与投诉理由、相关要求、反馈方式等内容, 形成意见与投诉清单。

第十四条 客户服务部门将客户意见与投诉进行登记并建立管理台账, 及时对意见与投诉进行初步分析和分类。对一般常规性客户意见与投诉直接移送各相应部门进行处理。对重大客户意

见与投诉移送合规管理部门进行处理。

第十五条 各部门在接到客户服务部门移送的客户意见与投诉后，要积极配合，工作落实到人，不得推诿。

第四章 客户意见与投诉调查

第十六条 客户意见与投诉的具体处理部门，在接到客户服务部门移送的处理事项后，应根据意见与投诉事项的实际情况进行深入调查了解，为保证调查公正性和客观性，所有客户意见与投诉涉事人应进行回避，不得影响调查过程及结果。

第十七条 对于一般客户意见与投诉，各处理部门可自行组织调查与了解，并在5个工作日内自行完成规范处理。

第十八条 对于重大客户意见与投诉，由合规管理部门组建的专项工作组进行调查与了解，要求在10个工作日内完成规范处理。

专项处理工作组可以要求相关人员与部门对有关问题作出书面或口头说明，也可调阅客户意见与投诉事宜相关业务档案，相关人员与部门应积极配合专项处理工作组的调查，不得捏造或歪曲事实。

第十九条 各部门与专项处理工作组若不能在规定时间内完成，应当及时向客户服务部门进行报备并说明理由，由客户服务部门负责向公司与客户进行解释说明。

第二十条 各部门与专项处理工作组调查过程中应复制保留相关人员资料及工作底稿，并对形成的资料文件归档留存。客户服务部门与各处理部门应对客户意见与投诉情况及时分析、总结、备案，并定期向公司上报客户意见与投诉分析报告。

第五章 客户意见与投诉处理

第二十一条 各部门应认真听取客户的意见，对于有利于公司与员工发展的意见，要进行落实；对于不符合公司与员工实际情况的意见，要给予说明理由。

第二十二条 经调查确认被投诉人不存在过失的，公司应及时告知调查结果；被投诉人确实有过失的，按公司相关规定处理并通知被投诉人。

第二十三条 涉及客户意见与投诉的相关人员可以在接到处理结果后5个工作日内向公司有关部门提出申诉，公司有关部门应在收到申诉3个工作日内做出是否受理的决定；若未在规定时间内提出申诉或申诉被驳回的，公司应及时公布调查结果与处理意见。

第二十四条 调查结果及处理意见公布后，客户意见与投诉处理部门应及时向客户服务部门与客户进行反馈。

第六章 附则

第二十五条 本制度由大公资信客户服务部门负责解释及修订。

第二十六条 本制度自发布之日起施行。