

信用评级投诉处理制度

第一章 总 则

第一条 为提高客户服务质量与水平，主动接受投资者及社会公众监督，规范公司各部门客户投诉处理工作流程，提高客户满意度，形成有效的投诉管理机制，特制定本制度。

第二条 本制度主要适用于公司及参与信用评级项目的人员在开展营销活动及评级业务中发生的各类投诉及投诉处理活动。

第三条 对客户投诉的处理应以公司相关规章制度为依据，以实事求是、公平合理、处理及时为原则，以更好地提供市场服务为基础。

第四条 本制度所指的投诉处理是指公司在收到客户、投资者及社会公众、内部员工等电话、信函、网络、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、解释答复等各项工作的总称。

第二章 投诉受理负责人

第五条 公司合规部负责受理日常投诉。涉及重大违法违规行为的投诉事件，由公司总裁或分管合规工作的副总裁负责处理。

第六条 负责被投诉项目的市场营销人员、评级项目组负责人及其相关部门应当积极配合投诉事项的调查、反馈等工作。

第三章 投诉渠道

第七条 公司设立如下渠道供投资者及社会公众监督：

- (一) 投诉电话：010-85172818
- (二) 投诉邮箱：lh@unitedratings.com.cn
- (三) 现场投诉地址：朝阳区建外大街2号 PICC 大厦 12 层（100022）

第四章 投诉类型

第八条 投诉根据性质分为重大投诉和一般投诉。重大投诉是指可能对投资人、公司声誉、公司利益、经营秩序等方面造成严重损害的投诉事项，包括但不

限于：

（一）被报刊、电台、电视、网络等新闻媒体曝光以及由新闻媒体、监管部门、行业自律组织等机构转至的来电、来函。

（二）业务拓展及具体作业过程中，未按照国家法律法规、监管部门规章、准则及公司相关内控制度要求进行利益冲突审查而引起的投资人或社会公众的质疑、询问、投诉等。

（三）客户、投资人、社会公众、监管部门等反映的评级报告质量瑕疵等问题。

（四）同一客户、同一事由投诉，因市场营销或作业部门处理不及时，向公司发生二次（含）以上投诉的。

（五）有可能引发客户法律诉讼事项的。

（六）其它涉及重大违法违规行为的投诉事项。

第九条 除前款重大投诉之外的投诉均为一般投诉。

第五章 处理原则

第十条 处理投诉时，处理人员应该耐心听取、认真审阅相关资料，并且能够礼貌、及时地回复，体现良好的职业道德和服务意识，力争把矛盾和问题在第一时间、第一现场解决和消化。

第十一条 如遇客户上门投诉，投诉受理负责人应当先稳定客户情绪，耐心听取意见，做好投诉记录并立即通知负责该业务的部门经理。

第十二条 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，防止矛盾激化。应依据相关法律法规、监管部门规章及公司的制度要求，耐心解释、疏导，争取客户理解。对扬言采取过激行为的对象及可能被报复的人员和被破坏的目标，要采取有效的防范措施。

第十三条 有关投诉处理各环节的情况，应留痕备查。投诉处理完毕后相关材料应妥善保存，并交由合规部统一处理。

第六章 处理程序

第十四条 投诉受理：客户通过书面或当面的方式向受理方描述投诉原因，事情经过。受理方应对投诉事件在投诉登记表上登记、记录投诉内容，必要时采

取录音或录像方式记录投诉内容及投诉者意见。

第十五条 投诉处理：

（一）投诉处理应遵循实事求是、公平合理、及时处理原则进行，一般投诉处理应在 3 个工作日内结束并将结果反馈投诉人。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，主动告知投诉人目前的处理进度。

（二）投诉处理过程中应积极查找被投诉原因及客户服务中存在的问题，认真组织自查及整改等有效措施，不断提高客户服务质量与水平。

（三）对部门或员工因工作疏忽、差错而引起的投诉，被投诉部门应主动诚恳地向投诉人道歉以取得谅解，同时对相关责任人进行处罚、追责处理。

（四）受理投诉负责人应就投诉事项起草投诉处理意见，并提交总裁办公会进行审议。

（五）如被投诉部门或被投诉人对投诉内容或处理结果存在异议，可以向受理投诉负责人进行申诉。申诉时，需提交原始证明文件或申诉材料进行辅助证明。

（六）最终处理结果由总经理办公会审议后决定。

（七）在投诉最终结果确定后，受理投诉负责人或责任人应将投诉处理结果反馈至投诉人，并进行留痕。

第十六条 材料归档：相关责任人应对投诉信息及处理状况包括投诉处理结果反馈至投诉人的留痕文件等相关投诉材料及时进行整理归档，并交由合规部统一处理。

第十七条 在投诉处理过程中，如发现涉及违法违规的案件线索，应及时向监管部门汇报。

第七章 处罚与责任追究

第十八条 根据投诉影响情况、责任划分对相关责任部门或责任人采取问责决议、通报以及附带经济及行政处罚等多样化措施进行处罚。

第十九条 对于存在重大影响的投诉事件，造成或可能造成公司声誉、财产等方面损失的行为，总裁办公会可依据对公司造成的影响、责任划分及处理结果追究相关部门负责人或责任人责任，采取减免年度绩效奖金、降职或免职等处罚措施。

第八章 附则

第二十条 本制度由公司合规部负责制订、解释、修订。

第二十一条 本制度于公司总裁办公会议通过之日起执行。