

投诉处理制度

第一章 总 则

第一条 为建立健全公司投诉处理机制，完善公司投诉处理程序，不断提高公司评级质量及客户服务水平，主动接受投资者及社会公众监督，根据国家有关法律法规，结合公司实际，制定本制度。

第二条 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。

第三条 本办法适用于公司在开展评级业务及其相关营销活动过程中发生的各类投诉以及投诉处理活动。

第四条 投诉处理应遵循客观、公正、及时性原则，力求解决问题，化解矛盾，规范服务，提高客户服务质量。

1. 客观性：依据客观事实进行分析判断；
2. 公正性：公正对待投诉人，不偏袒员工，不回避问题，不推卸责任；
3. 及时性：对客户投诉必须及时、限期予以处理。

第二章 投诉受理部门

第五条 合规管理部负责受理投诉活动，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。

通过媒体或公司自媒体进行答复质询与疑问的，合规管理部需获得公司新闻发言人核准。

第三章 投诉渠道

第六条 公司设立如下渠道供投诉人投诉或反馈：

1. 投诉电话：010-62299792
 2. 投诉邮箱：tousu@coamc.com.cn
 3. 信函或现场投诉：北京市西城区德胜门外大街 83 号德胜国际中心 B 座 7 层 合规管理部 100088
- 上述投诉渠道在公司网站进行公告。

第四章 投诉类型

第七条 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、公司利益、经营秩序、市场声誉等方面造成严重损害的投诉事项，包括但不限于：

1. 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；
 2. 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、投诉等；
 3. 客户、投资人、监管部门反映的评级报告质量瑕疵等问题；
 4. 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；
 5. 有可能引发客户法律诉讼事项的；
 6. 其他严重损害公司形象，造成不良影响的。
- 除上述重大投诉之外的投诉均为一般投诉。

第五章 投诉处理要求

第八条 合规管理部门在受理投诉时应遵循如下工作要求：

1. 耐心、仔细倾听投诉人意见，明确投诉事项及缘由，认真做好记录与登记工作；

2. 疏导和化解矛盾，稳定投诉人情绪，不得采取激化矛盾的言行；
3. 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；
4. 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、监管部门规章及公司的制度要求，耐心解释、疏导，争取客户理解；
5. 积极查找投诉原因及服务中存在的问题，认真组织自查、整改，不断提高服务质量；
6. 对部门或员工因工作疏忽、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，并制定相应整改措施，同时对相关责任人进行教育、处理；
7. 投诉纠纷处理完毕后相关材料及时归档，妥善保存。有关投诉处理各环节的情况，应留痕备查。

第六章 投诉调查与处理流程

第九条 合规管理部根据投诉的内容，依照国家法律法规、监管部门规章以及公司相关管理制度，对被诉部门或被诉人进行调查。

合规管理部应就投诉事项起草投诉处理意见，并提交公司办公会审议。

第十条 被诉部门或被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 投诉处理决定由公司办公会审议后最终确定。

第七章 处罚与责任追究

第十二条 在一般投诉情形下，公司办公会根据投诉影响情况、责任划分及投诉处理结果对相关责任部门和责任人采取谈话提醒、通报批评、年度绩效扣分等处罚措施；在重大投诉情形下，公司办公会根据投诉影响情况、责任划分及投诉处理结果对相关责任部门和责任人采取年度绩效扣分、降职、解聘等处罚措施。

第八章 附 则

第十三条 本办法由公司办公会审定、解释和修订，并自下发之日起实施。