

# 东方金诚评级尽职调查和客户意见反馈制度

## (RB004201907)

### 第一章 总 则

第一条 为提高评级质量、规范评级尽职调查工作，根据相关监管规定和交易商协会《非金融企业债务融资工具信用评级业务调查访谈工作规程》等自律指引，结合公司评级业务开展需要，特制定本制度。

第二条 本制度适用于评级业务所有委托评级项目初次评级和跟踪评级的尽职调查及客户意见反馈工作。

第三条 尽职调查是指依据相关监管和自律要求及公司内部有关评级作业规范要求，进行项目前期准备，通过现场考察与访谈、阅卷、勘察等方式对受评对象进行调查，在合理范围内对评级所需公开或非公开信息进行收集、多渠道核查、分析和验证的一系列活动。

按照是否实施现场考察与访谈，尽职调查分为现场调查访谈和非现场调查访谈两类。其中，现场调查访谈是公司了解和掌握受评对象信用风险的重要方式，公司通过现场访谈、查看生产经营管理场所等方式，深入了解评级对象公司治理、生产经营和财务运行等情况，并与其他渠道所掌握的资料进行比较印证，以充分客观地揭示信用风险；非现场调查访谈时，可通过电话访谈、信函问询等方式实施调查并做好记录，以保障评级信息质量。

第四条 公司遵循独立、客观、公正的原则对受评对象进行尽职调查，保证参与调查访谈的人员具备良好的职业道德和专业胜任能

力，遵循独立客观、诚实守信、勤勉尽责的原则开展尽职调查工作。

## 第二章 尽职调查工作分工

第五条 项目组长负责尽职调查全流程工作：

1. 与受评对象及相关方沟通尽职调查时间及程序；
2. 针对项目进行前期准备，利用相关方已经提供的资料及相关公开信息评估项目的工作难度及项目组成员的合适性；
3. 针对项目特点制定或调整包含项目组人员组成及联系方式、评级资料清单、访谈提纲、尽职调查表等内容的尽职调查工作方案或评级现场工作计划；
4. 主导尽职调查过程中的现场访谈、勘察和阅卷等信息搜集工作，指导相关方填写相关的尽职调查表格；
5. 评估尽职调查获取的资料完备性并提出补充资料清单，甄别基础资料的合法性与合规性；
6. 撰写或审核尽职调查工作底稿；
7. 向作业部门负责人（或其授权人）汇报尽职调查工作并提交书面尽职调查工作底稿；如尽职调查所获取资料不足以开展后续作业的，提请作业部门负责人（或其授权人）与营销管理中心负责人协商处理；
8. 敦促委托人或受评主体补充相关资料；
9. 对项目组成员及作业进度等进行项目全过程管理。

第六条 评级项目组成员在尽职调查中主要负责：

1. 协助项目组长准备评级资料清单、访谈提纲、尽职调查表及工作方案；
2. 配合项目组长开展访谈、阅卷和勘察等工作；
3. 整理尽职调查获取的书面及电子版资料，建立目录及索引，交由受评主体盖章确认；

4. 记录并整理访谈及勘察纪要、整理尽职调查工作底稿。

第七条 评级作业部门负责人（或其授权人）在尽职调查中主要负责：

1. 提出尽职调查时间建议；
2. 检查评级项目组的尽职调查准备工作；
3. 指导访谈提纲、尽职调查表及尽职调查工作方案的制定；
4. 核查尽职调查工作底稿，初步确定评审会议及出具报告时间；
5. 对尽职调查未能获得继续评级作业所必需的资料时，向评级总监汇报，并与营销管理中心负责人协商处理后续工作；
6. 负责搜集和处理客户对项目组尽职调查工作的反馈意见。

第八条 评级总监（或其授权的评级副总监、首席分析师）在尽职调查中主要负责：

1. 审定评级作业部门提出的拟定评审时间及拟定出具报告时间；
2. 指导部门处理评级资料不全问题。

### 第三章 尽职调查工作程序

第九条 针对公募债券的委托评级项目首次评级必须开展现场尽职调查。评级作业部门应当在营销管理中心和财务部确认已与委托方签署评级业务委托协议并全额收取首次评级费用后根据有权人员签字的《流程控制单》派出评级项目组进场开展现场尽职调查工作。

跟踪评级时，评级作业部门应当按照评级业务委托协议及跟踪评级业务需要确定是否进场开展现场尽职调查工作及进场时间。不进行现场考察和访谈的，评级项目组应当采取电话访谈、信函问询等其他尽职调查方式获取跟踪评级所需的必要信息。

第十条 评级项目组应当按照受评对象的类型和特征确定资料收集的内容，包括但不限于：

1. 宏观经济、区域经济和行业资料。包括宏观经济数据、区域经济数据、行业运行数据以及政府调控政策等。

2. 受评对象为企业主体时，相关基础资料、生产经营和财务资料。包括企业税务登记文件、公司章程、股东信息及持股比例、公司治理情况、组织架构、人员状况、生产经营数据、设备技术资料、研发情况、管理制度文件、经营计划与总结报告、发展规划、公司及主要子公司财务审计报告、授信情况及在公司及其控股股东、实际控制人、保证人(信用增进机构)在证券期货市场诚信档案数据库、央行征信中心银行信贷登记系统、最高人民法院、国家工商总局、国家税务总局、全国公共信用信息平台等征信系统中的信用记录等。

3. 受评对象为固定收益类产品时，除第二项中要求的资料外，还应当包括发行方案、募集资金用途、偿债保障措施安排以及偿债计划等。

4. 受评对象为资产支持证券时，除第三项中要求的资料外，还应当包括资产池内基础资产的相关资料、交易结构设计方案及其涉及主体的资料等。

5. 受评对象具有增信措施的，应当包括增信方案、担保方相关资料或抵质押资产的相关资料等。

6. 其他相关资料。包括项目可行性研究报告、对外担保、法律诉讼以及其它重大事项等。

评级项目组开展尽职调查时，资料收集的渠道主要包括：

1. 通过公开信息披露媒体、互联网及其他可靠渠道搜集相关资料，包括监管机构指定信息发布媒体、权威统计部门发布的信息、专业资讯和数据提供商、行业协会网站或刊物、学术研究机构论文或刊物以及公共媒体报道等；

2. 委托方或受评企业以及与受评企业存在业务、管理、监督等关系的相关机构，包括受评企业的重要客户、控股股东、以及相关金融

机构、政府部门、司法部门、其他社会征信机构等提供的相关资料。

项目组应当根据《东方金诚公开评级资料使用办法》确保通过公开渠道获取资料的可靠性，并在引用时注明资料来源。

第十一条 在与受评主体确认尽职调查工作方案后，评级项目组应敦促委托方或受评主体按资料清单准备或提交相关资料。

第十二条 尽职调查工作方案中包括现场尽职调查的，现场尽职调查工作时间一般为 2-3 个工作日。其中首次评级时，评级项目组对受评对象的现场考察与访谈时间不得少于 3 个工作日。具体要求如下：

1. 在以下情形中尽职调查工作方案必须包括现场尽职调查：（1）对受评企业的首次评级；（2）对同一企业进行连续评级，与最近一次现场调查现场访谈时间间隔超过 1 年的；（3）跟踪评级时，与最近一次现场调查访谈时间间隔超过 2 年，或项目组成员在上次实地调查访谈后已全部更换的。

2. 受评企业发生《银行间债券市场非金融企业债务融资工具信息披露规则》和《证券市场资信评级机构评级业务实施细则（试行）》所规定可能影响其偿债能力的重大事项，评级项目组应及时评估是否进行现场调查访谈，并填写《受评企业重大事项现场调查评估审批表》（附件六）报部门负责人或评级总监审核；经审慎评估决定不采取现场调查访谈的，应在审批表详细记录并作为评级档案存档。

3. 评级项目组应当对初步收集的资料进行认真研究和分析，形成现场访谈实施工作方案，列出拟考察项目及访谈人员，制定访谈提纲并发送给受评主体，与其沟通、确定现场考察与访谈的具体时间、人员安排，并制定不能实现考察和访谈目的时所采取的补充方案。

4. 现场尽职调查时，评级项目组应要求委托方或受评主体在尽职调查工作开始前就按照资料清单提供相关资料；评级项目组到达现场

后应研究委托方或受评主体提供的相关资料，并根据这些资料对访谈提纲、尽职调查表等工作底稿及工作方案做出进一步修改，以提高现场尽职调查工作的质量和效率。

第十三条 现场考察与访谈是信用评级尽职调查的重要方式之一，现场考察与访谈包括但不限于以下内容：

1. 考察受评对象主要生产经营场所，或受评对象的主要基础资产和相关主体的主要生产经营场所等。

2. 受评对象为企业主体的，访谈受评对象及相关主体的董事、监事、高级管理人员，主要业务和管理部门负责人，实际控制人，总资产、销售收入或净利润占公司合并数据 20%以上（银行间委托评级项目为 35%以上）的子公司负责人等。上述对象中无法现场访谈的，项目组应在访谈记录上列明原因，并通过其他有效方式进行补充调查，补充调查过程应在尽职调查工作底稿中列示。

必要时，可现场访谈或通过信函（含电子邮件）的方式访谈受评对象涉及相关主体的外部关联机构，包括但不限于往来金融机构、主要股东、行业管理部门或行业协会、同行业主要竞争对手、主要客户及供应商、对外担保对象或保证人（信用增进机构）、财政部门、税务部门、工商部门、海关及有关专家等。

第十四条 现场考察与访谈应根据访谈提纲及委托方或受评主体已提供的资料展开。

现场勘查时，在征询受评主体同意后应尽可能拍照取证。

如果受评主体已经提供相关资料的，项目组在访谈过程中应予以证实和核实，所提供的资料已经足够充分且可靠，项目组应及时调整访谈提纲和工作方案；如果未提供相关资料的，应让受访者说明依据的来源及可靠性，并提供相应资料。

访谈过程中，项目组应评估现场访谈工作质量及受评对象风险，

如果现场访谈内容不足以把握主要风险，应及时调整访谈对象、工作方案。

第十五条 在现场访谈开始时，评级项目组应先告知受访者访谈所需大概时间及需要其配合的相关事项，包括受访者尽量为所谈及的信息提供书面或电子资料、受访者需要对访谈中提供的相关信息的访谈记录签字确认等。

第十六条 在现场访谈开始时，项目组长应事先将公司关于现场尽职调查客户意见反馈的有关规定告知受评主体，并向受评主体负责人提供公司制定的《客户意见反馈调查表》，接受受评主体对项目组尽职调查工作的监督。《客户意见反馈调查表》需要受评主体加盖公章，并作为工作底稿统一归档留存。

第十七条 评级项目组成员应填写《访谈记录》，并在访谈结束时要求受访者在《访谈对象签字确认表》上签字确认，负责记录的成员也应签字确认。《访谈记录》作为工作底稿统一归档留存。

访谈记录内容至少应当包括受访单位名称、受访人员姓名及职务、访谈地点及时间、访谈内容。

经受访人员同意，访谈可以进行录音。

第十八条 阅卷也是信用评级尽职调查工作的常用方式。

根据需要，项目组应对重要生产活动相关的合同、会计账簿凭证等进行查档和阅卷。

第十九条 在现场尽职调查期间，项目组应及时整理相关工作底稿，讨论总结当天工作及受评对象的风险特征，明确下一步的工作重点并根据情况调整工作方案，并向评级作业部门负责人（或其授权人）汇报现场工作情况。

第二十条 在现场尽职调查结束时，项目组长应确认委托人或受评主体是否已按资料清单提供相关资料。受评对象所提供的资料须为纸质和电子盖章版本。

现场尽职调查工作结束后，评级项目组应按照相关监管要求，提请受评对象法定代表人或其授权代表在《信用评级机构评级作业主要流程单》签字确认。

第二十一条 项目组长根据访谈结果可要求委托人或受评主体进一步提供补充资料。对在现场未能及时获得的资料，项目组长应列出补充资料清单，督促委托人或受评主体及时提供。

项目组应对所收集信息的及时性、完整性、可靠性进行评估，并在合理范围内对评级所依据信息的真实性、准确性和一致性进行核验。若发现信息存在重大差异或对材料有异议的，应当对有关事项进行重点调查、复核，要求评级对象就该事项进行说明；必要时，应向承销商、会计师事务所、资产评估机构、律师事务所等专业机构进一步了解。

#### 第四章 尽职调查汇报、客户意见反馈与工作评价

第二十二条 在尽职调查工作之前、过程中及结束后，评级项目组应根据公开资料及受评对象提供的相关资料整理形成尽职调查工作底稿。

第二十三条 在尽职调查工作结束后的3个工作日内，项目组长应向所在作业部门负责人（或其授权人）提交尽职调查工作底稿，并进行尽职调查汇报。

第二十四条 评级作业部门负责人（或其授权人）应综合考虑评级项目组的尽职调查汇报情况和工作底稿准备情况、委托方或受评主体对项目组尽职调查工作的意见反馈，对尽职调查工作做出评价，尽



职调查工作评价结果纳入评级项目质量考核。

## 第五章 补充尽职调查

第二十五条 尽职调查贯穿评级全过程。在评级报告撰写及评审阶段，项目组长可根据需要通过电话或邮件等方式向受评主体及相关方核实有关资料信息、就某些问题交流讨论，相关邮件、信函均应作为尽职调查资料整理和保存。

第二十六条 信评委在评审时可要求受评对象进一步补充评级证据，项目组长负责向受评主体提出信评委评审会关于补充评级证据的要求。

项目组应持续监测受评企业的信用变化状况，发现任何经合理预期可能会影响受评企业风险状况的信息，应及时与评级对象及相关方沟通了解，获取并评估相关信息。

## 第六章 尽职调查资料存档

第二十七条 评级项目组在尽职调查准备及评级作业过程中形成的与受评对象相关的资料，应按照评级系统的录入要求在评级系统进行录入，同时作为评级档案由项目组长会同合规审计部专人办理存档手续。

终止或中止的评级项目尽职调查资料也应予以存档。

第二十八条 评级项目出具正式报告时，项目组长应将尽职调查资料及其他项目资料按照存档要求整理后移交合规审计部专人进行合规审查后办理存档手续。

特殊情况下部分评级资料未能完成移交但急需出具报告的，应由作业部门总经理、评级总监、公司合规负责人签字确认后予以出具，但未移交资料应在报告出具后两周内完成存档移交手续。合规审计部

指派专人负责督促评级项目组完成完整的存档手续。

第二十九条 尽职调查资料分为纸质和电子资料两种形式，包括但不限于以下内容：

1. 评级资料清单和访谈提纲。
2. 访谈记录（纸质、电子版各一份）及尽职调查工作底稿。
3. 经客户盖章的资料。
4. 评级项目组与受评对象往来的相关材料，如电子表单、电子邮件记录、电话/网络会议记录等。
5. 经客户签字盖章认可的其他所有合法资料。
6. 信息评估情况。

## 第七章 尽职调查工作纪律

第三十条 评级人员在尽职调查工作中不得：

1. 与受评对象的工作人员讨论评级费用，或诱使受评机构用高费用获得较高的评级。
2. 对受评对象或相关机构作出级别承诺。
3. 授意或协同受评主体及其他利益相关方伪造或隐瞒对评级结果产生重大影响的材料。
4. 违反保密协议，未经委托方同意，泄露有关评级资料和信息。
5. 利用自身身份、地位和非法使用或泄露执业过程中掌握的受评对象及相关方提供的资料和信息为自己或他人谋取私利。
6. 对存在的或潜在的利益冲突不予主动回避。
7. 提出与评级工作无关的要求，以任何方式向受评主体及其他利益相关方暗示、索取或接受贿赂或任何形式的经济利益，收受受评主体及其他利益相关方礼物、礼金等形式的馈赠。
8. 参与由其组织的可能影响评级结果的活动。
9. 存在其他被相关监管部门、自律机构和公司认定为影响评级独

立性、公正性的违规违法行为。

## 第八章 附 则

第三十一条 本制度由公司技术委员会审定、解释和修订，由公司办公会批准发布。

第三十二条 本制度编码为 RB004201907，自 2019 年 8 月 1 日起生效，原《尽职调查与客户意见反馈制度》（2018 年版）不再执行。

第三十三条 本制度内容覆盖了 DB-2-1 关于尽职调查方面的自律要求。

附件一：《资料清单》、《访谈提纲》、《工作方案》

附件二：《访谈记录》

附件三：《尽职调查工作底稿》参考模板

附件四：《客户意见反馈调查表》

附件五：《访谈对象签字确认表》

附件六：《受评企业重大事项现场调查评估审批表》