

客户意见反馈制度

第一章 总则

第一条 为提高客户服务质量与水平，规范信用评级从业人员及各相关部门员工的执业行为，强化员工职业道德意识，提高客户满意度，形成有效的意见反馈管理机制，依据相关监管机构的规定以及自律机构的指引，结合公司实际，制定本制度。

第二条 客户反馈意见是信用评级业务服务质量监督的重要环节，也是衡量评级服务质量、防范利益冲突、规避风险的重要途径，公司应主动收集客户反馈意见。

第三条 客户意见反馈应坚持“及时、准确、有效”的原则和“分级负责”的原则进行。

第四条 公司综合服务办公室指定专人负责客户意见反馈工作。

第五条 公司合规部负责本制度落实情况的监督。

第六条 本制度适用于公司及所有在职员工。

第二章 程序要求

第七条 评级项目组进场开展尽职调查工作前，应将客户意见反馈表呈递客户，请客户配合填写。

第八条 公司通过在公司网站设立客户服务意见反馈专栏、公布客户服务热线电话、电话回访等形式，经常性地收集客户的意见和建议。公司

客户服务热线电话为：021-65100651/010-57277666。

第九条 公司综合服务办公室应认真听取客户意见建议，准确记录，并对收集到的客户意见建议认真分类整理，及时向有关领导报告。凡属综合服务办公室办理的，应认真研究办理，及时答复、反馈结果并留存部门负责人签字的书面报告；需转交相关部门办理的，应及时转办并持续跟进，督促落实。相关部门应按照有关规定和办法认真办理，及时向综合服务办公室反馈办理情况并向综合服务办公室提交由部门负责人签字的书面报告。

第十条 客户意见的反馈时限一般不超过7个工作日。综合服务办公室针对反馈结果要及时进行电话回访，填写客户意见反馈工作表。

第三章 建立档案

第十一条 公司综合服务办公室负责建立客户意见反馈档案。

第十二条 客户意见反馈档案原则上应包括客户意见反馈表、各相关部门反馈结果书面报告、电话回访记录。

第四章 附则

第十三条 本制度由公司评级标准委员会通过后生效，并由其负责修改和解释。