客户意见反馈制度

第一章 总则

第一条 为提高公司客户服务质量与水平，规范各部门客户意见反馈工作流程，提高客户满意度,形成有效的客户意见反馈机制，制定本制度。

第二条 本制度主要适用于公司评级业务及服务全部流程中所发生的各类客户意见反馈和答复情况。

第二章 客户意见反馈

第三条 本制度所指的“客户意见反馈”是指客户对本评级机构的产品质量、服务等方面的意见反馈，不包括复评申请要求。

第四条 在项目承揽阶段，对接的市场人员是客户意见反馈的第一受理人；在尽职调查阶段，特定项目的项目组组长为客户意见反馈的第一受理人。

第五条 项目组应在现场考察与访谈工作结束前将《客户意见反馈表》提交给客户，客户对项目组现场实地考察、前期工作准备、尽职调查等作出评价。《客户意见反馈表》作为项目档案归档。

第六条 负责特定项目的分析师及相关部门、人员，应当积极配合客户意见事项的调查、反馈等工作。

第七条 相关部门应将客户反馈意见记录和相关情况形成客户意见反馈报告及时提交公司相关部门领导。

第三章 处理原则

第八条 处理客户意见反馈时，处理人员应以良好的职业道德和服务，耐心听取 反馈意见，认真审阅相关资料，并且能够礼貌、及时地给予回复。

第九条 处理客户意见反馈过程中，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。

第四章 处理程序

第十条 按客户意见反馈方式分为现场反馈和非现场反馈。

第十一条 各类客户意见反馈的受理及处理的基本程序如下：

（一） 受理。客户可通过公司官网公布的联系方式，以来电、来信或来访的方式向公司提出意见。

（二） 处理。受理人应及时完成对客户反馈内容的核实和整理，并立即通知相应的部门经理，由部门经理负责组织对客户意见做出反馈并形成书面报告。

（三） 归档。客户意见反馈记录及报告等内容及时进行整理归档，并交由合规部统一归档处理和备查。

第十二条 若客户意见反馈包含投诉内容，按照公司《投诉处理制度》处理。

第五章 附则

第十三条 本制度由公司合规部负责制订、解释、修订。

第十四条 本制度自公司总裁办公会议通过之日起执行。