

客户投诉处理管理办法

第一章 总则

第一条 为及时发现并解决公司评级业务过程中存在的问题，妥善处理客户投诉和与客户之间的纠纷，建立健全客户投诉和纠纷处理机制，持续做好客户投诉和纠纷处理工作，提高公司对外服务水平，依据相关监管机构的监管规定以及自律机构的自律指引，结合公司实际，制定本办法。

第二条 公司行政人事部负责客户投诉的管理。公司投诉电话为：0731-88827612。

第三条 公司指定专人受理客户投诉，并对客户投诉实行分级处理。

第四条 投诉渠道应保证畅通，办公时间内，有专人受理客户投诉、接待客户来访。

第五条 处理客户投诉和纠纷时，应遵循以下原则：

（一）高度负责原则。认真对待和处理客户的投诉，严禁对客户投诉敷衍了事。在处理投诉过程中，应通过沟通全面了解实际情况，认真做好解释工作；对于能当场解决的投诉事项应尽量当场解决，当场无法解决的，应向客户明示反馈的时间，一般承诺期不应超过七个工作日；处理过程中，应及时向客户反馈投诉处理进度。

（二）妥善解决原则。在受理客户投诉时，应做到礼貌、诚恳，不与客户争辩，避免激化矛盾。对于确因公司责任造成的损失，应及时予以妥善处理，尽最大努力确保事态不扩大，以避免投诉升级。

第二章 程序及要求

第六条 处理客户投诉流程：

（一）客户投诉接待人员接听客户投诉电话或接待通过其他方式的客户投诉后，应对客户的投诉进行必要的了解，并做好客户投诉记录（登记客户姓名、联系方式、投诉原因及主要内容、时间、投诉方式、投诉对象等信息），并将投诉

受理情况报告副总经理。

(二) 副总经理根据投诉情况签署处理意见后交投诉接待人员。如无法协调或遇重大情况和涉及赔偿的须向总经理汇报处理。

(三) 投诉接待人员向客户反馈投诉处理意见，并进行客户满意度回访。

(四) 客户对投诉处理结果不满意，则将投诉处理不成功意见反馈副总经理，进行投诉不成功处理。

(五) 直到客户对投诉处理结果满意后，进行客户投诉归档。

第七条 对于上级监管部门转来的客户投诉，投诉处理完后应及时向监管部门反馈投诉处理情况。

第八条 公司应提高管理和服务水平，减少客户投诉。

第九条 对于客户合理的投诉，相关部门、岗位应及时予以改进，以进一步完善、提高公司的客户服务水平。

第十条 客户投诉与纠纷的受理、处理及处理后客户满意度回访等过程要求记录并存档。

第十一条 应保证记录信息的真实性和完整性。

第三章 罚则

第十二条 根据客户投诉事项的后果将客户投诉分为造成经济损失、影响公司信誉和其他。

(一) 造成经济损失是指下列情形：

- 1、因违规行为导致客户蒙受直接或间接经济损失的；
- 2、因违规行为导致公司遭受直接或间接经济损失的；

(二) 影响公司信誉是指下列情形：

- 1、因违规行为导致新闻媒体对公司作消极报道；
- 2、因违规行为导致行政机关对公司作出通报批评或行政处罚；

- 3、因违规行为导致公司法律纠纷的；
- 4、其他严重不利情形。

（三）其他情形：

- 1、因服务不及时造成客户不满的；
- 2、因服务质量不高导致客户投诉的；
- 3、其他。

第十三条 根据被投诉后果的严重程度，按照公司相关规定给予相应的处罚，情节严重者，移交司法机关处理。