

# 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监管规定以及自律机构的自律指引，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 公司行政人事部指定专人负责客户意见反馈工作。

第五条 公司风控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 公司还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：0731-88827612。

第九条 公司行政人事部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。凡属行政人事部办理的，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。相关部门应按照规定和办法认真办理，并及时向行政人事部反馈办理情况并向行政人事部提交由部

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。行政人事部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 公司行政人事部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 本制度由公司专辑评审委员会通过后生效，并由其负责修改和解释。