

附件 4:

## 客户意见反馈制度

### 第一章 总则

**第一条** 为及时、有效地处理客户意见反馈，提高客户服务质量，完善客户服务管理机制，特制定本制度。

**第二条** 本制度适用于本评级机构所有产品及服务所发生的各类意见反馈和答复情况。

### 第二章 定义

**第三条** 本制度所指的“市场参与者”是指与本评级机构的产品及服务发生关系的客户、承销商、投资者及各类社会公众。

**第四条** 本制度所指的“客户意见反馈”是指市场参与者对本评级机构的产品质量、服务等方面的电话、邮件或上门意见反馈，不包括复评申请要求。

### 第三章 岗位职责

**第五条** 本评级机构设立专人负责客户意见反馈的处理。

**第六条** 本评级机构的行政办公室负责客户意见反馈的受理、接待工作。

## 第四章 工作程序

**第七条** 本评级机构的行政办公室指定专人受理各类客户意见反馈，对各类形式的客户意见反馈予以记录，根据反馈内容及时按规定转交相关处理人员。

**第八条** 若客户意见反馈不包含投诉内容，相关处理人员收到客户意见反馈后，应及时完成对反馈内容的核实和整理，形成客户意见反馈报告，报送本评级机构的经营管理层。

**第九条** 若客户意见反馈包含投诉内容，按照本评级机构《投诉处理制度》处理。

## 第五章 档案

**第十条** 本评级机构的各相关部门应将客户意见反馈留痕归档，档案应包括客户意见反馈记录、客户意见反馈报告等内容，相关经办人员须签字确认。涉及客户投诉的，应建立客户投诉档案，包括客户投诉记录、投诉处理报告、投诉处理决定等内容。

## 第六章 附则

**第十一条** 本制度自发布之日起实施。