

## 客户反馈和客户投诉制度

标普信用评级（中国）有限公司

生效日期：2021 年 12 月 6 日

标普信用评级（中国）员工应遵守本制度。

### 第一章 总则

**第一条** 为了进一步提升标普信用评级（中国）有限公司（以下简称“标普信评”或“本机构”）产品质量与服务水平，形成有效的、制度化的客户意见反馈和客户投诉处理机制，特制定本制度。

**第二条** 本制度中的“客户意见反馈”是指客户在日常的业务交流中对本机构的产品质量、服务等方面的意见反馈，不包括复评申请要求和客户投诉。

**第三条** 客户投诉（以下简称“投诉”）是标普信评收到的任何包括特定内容的指责或不满，包括但不限于：

1. 对分析师在启动、确定、维持、监测、调整或撤销信用评级过程中的表现表示不满。
2. 对信用评级、评级模型或评级方法表示不满。
3. 公司或员工违反国家法律法规、监管部门规章政策及公司政策。

下列情形不属于本制度所定义的投诉：

1. 对分析师个人的态度、反馈、服务或交流中涉及的其他方面表达不满，但并未涉及上述 1-3 点中列举的内容。
2. 对信用评级结果、评级模型或方法提出笼统的意见或不满。
3. 对分析师在标普信评提供的非评级服务中的表现提出意见或不满。
4. 在广泛征求意见或投资者教育过程中收集针对评级方法或市场教育内容的反馈意见。但在收集的反馈意见中针对特定信用评级、或应用在特定信用评级的模型或评级方法的意见可被视为投诉。
5. 在新闻稿、报告或其他出版物中，出现细微、排版、语法或类似的错误。
6. 通过社交媒体平台或在公开媒体上发表的指责和不满。

## 第二章 客户反馈及客户投诉的处理原则

- 第四条** 对于所有的客户意见反馈和客户投诉，本机构必须要本着严肃、认真、及时的原则，做出合法、合规、合理、且符合标普信评文化和内部规定的专业性处理。
- 第五条** 在处理客户反馈和投诉的过程中，如果客户提出不合理要求或者需求，本机构人员要做到礼貌有耐心的解释，防止矛盾激化。

## 第三章 客户反馈及投诉的管理

### 客户反馈的处理程序

- 第六条** 客户可以通过口头或书面的方式向本机构或本机构员工提出意见和反馈。
- 第七条** 接收到客户的意见反馈后，应立即通知与意见相关的部门主管。如果不确定客户反馈的内容是否构成投诉，可以咨询合规部。
- 第八条** 如果市场部门收到与评级分析内容相关的意见反馈，需要将反馈的内容发送到合规部，再由合规部转发给相关的分析部门负责人。
- 第九条** 如果客户反馈处理人员不具备解释权或者不具备相关知识，或者超出客户反馈处理人员的职责范围，或者无法现场回复的，需要向相关部门核实情况后向客户及时反馈、或请相关部门直接向客户做出答复。

### 客户投诉的处理程序

- 第十条** 公司员工需要及时将接到的投诉上报相关的部门主管和合规部。根据实际情况，合规部辨别收到的上报内容是否属于本制度定义的投诉。
- 第十一条** 合规部需将投诉分配到相应的投诉处理部门进行处理并对处理过程进行监督。如果投诉涉及本机构的多个部门，合规部将协调各部门进行处理。
- 第十二条** 投诉处理部门需提供投诉解决方案，并向客户反馈投诉处理结果。投诉处理部门的员工负责处理该投诉，但不应由被投诉员工负责处理和解决。
- 第十三条** 投诉处理结果通常是指针对投诉作出书面或口头的反馈。如果投诉内容涉及违反国家法律法规、监管部门规章政策及公司政策的情况，反馈内容需要事先征求法律部和合规部的相关意见。

**第十四条** 若无法及时提出投诉处理结果，负责投诉处理的员工需要告知投诉人，投诉处理的状态和进展，以及可能采取的进一步措施(如有)。

**第十五条** 负责处理投诉的员工应保存解决投诉过程中所有文件（如果投诉为书面形式，则需包括原始投诉材料）进行归档。

**第十六条** 投诉处理完毕后，负责处理投诉的员工需向合规部提供投诉处理结果、投诉处理相关书面材料（如有）以及其他形式的材料，合规部将确认投诉处理是否完成并进行记录。

**第十七条** 如投诉人提出了原有投诉范围之外的其他意见和问题，则合规部将与内部相关部门协商，判断该意见和问题是否为新投诉或将其记录为原有投诉的一部分。

**第十八条** 如果投诉涉及标普信评在得出评级结论时严重误解关键信息的情形，评级部门需要考虑该信息与评级结果的相关性，并在适当情况下对评级结果进行重新审视。