

齐鲁股权交易中心文件

鲁股交规字〔2024〕14号

齐鲁股权交易中心 关于印发《客户投诉管理办法》的通知

各业务总部、各部门：

为建立健全客户投诉处理机制，妥善处理客户投诉与纠纷，维护客户利益和公司声誉，提升公司客户服务质量，按照《山东省交易场所监督管理办法》要求，结合公司实际制定的《客户投诉管理办法》，经公司研究通过，现予以印发，请遵照执行。

齐鲁股权交易中心有限公司

2024年7月17日



齐鲁股权交易中心有限公司

客户投诉管理办法

第一章 总则

第一条 为建立健全客户投诉处理机制，妥善处理客户投诉与客户纠纷，维护客户利益和公司声誉，提升公司客户服务质量，根据《山东省交易场所监督管理办法》《中泰证券股份有限公司客户投诉管理办法》等相关规定，制定本办法。

第二条 客户投诉处理原则。

（一）依法合规原则。对出现的客户投诉事件，应在充分调查核实的基础上，以获取的证据为依据，根据相关法律法规、监管规定和公司制度进行报告、处理。

（二）客观公正原则。对出现的客户投诉事件，公司应以公平、公正的原则进行处理，被投诉人员和被投诉事件的经办人员不得负责该起投诉的处理工作。

（三）先行化解原则。对客户反应的可能形成投诉的情况，相关部门或人员应有高度的敏感性和责任心，以客户为中心正确引导客户、化解潜在客户投诉隐患；对通过公司内部投诉渠道形成的客户投诉，相关部门或人员应及时化解，避免投诉升级至公司外部。

（四）保密原则。相关人员对处理客户投诉过程中知悉

的有关内容及处理意见负有保密义务。

第三条 本办法所称的投诉管理，是指外部客户就公司各类业务存在的问题向公司反映情况，提出建议、意见或者投诉请求，公司进行调查、处理和结果反馈的活动。

第四条 公司应当在公司官网的显著位置公示投诉电话、电子信箱等联系方式。

第二章 组织保障

第五条 公司成立客户投诉处理小组，合规管理负责人任组长，合规管理部、市场管理部、综合管理部、企业服务总部、登记结算部等公司各部门主要负责人为小组成员。处理小组主要负责以下事项：

（一）负责审议公司客户投诉处理管理制度，并经公司内部审批流程批准后实施；

（二）负责重大客户投诉、纠纷调解事项的协调和督导；

（三）各小组成员应根据部门职能定位，负责对投诉处理主体咨询的或需协调解决的问题，提出相关投诉处理建议与具体措施、履行各自工作职责。

第六条 公司投诉处理小组下设办公室，办公室设在合规管理部门，具体落实公司客户投诉处理小组的工作要求，主要职责包括：

（一）负责拟定公司客户投诉处理管理制度；

（二）设置客户投诉受理人员，明确客户投诉处理接收

电话、电子邮箱等，对接到的投诉予以记录、受理；

（三）负责向相关部门转送、交办、督办客户投诉事项，了解客户投诉处理及纠纷调解情况；

（四）负责督促投诉处理主体调查、核实投诉所反映出的问题，必要时组织或参与调查、核实有关投诉事项；

（五）负责监督相关部门及时妥善处理客户投诉、纠纷调解事项；动态跟踪处理过程，督促相关责任部门及时反馈处理情况；

（六）负责客户投诉档案归档。

第七条 公司各部门应根据职能定位，负责对其作为投诉处理主体的投诉事项进行调查、处理；各部门负责人是客户投诉处理的第一责任人，负责处理与部门业务或职能相关的投诉事项，并按照公司规定履行报告职责。

第三章 投诉处理流程

第八条 客户投诉类别主要包括：挂牌托管业务投诉、可转债备案发行业务投诉、登记结算类业务投诉、市场管理类业务投诉、投融资对接业务投诉、培训培育业务投诉、公司治理与内部控制投诉、超范围经营投诉、信息系统故障投诉、廉洁从业投诉及其他涉嫌违反法律法规、监管规定及业务规则情况的投诉等。

第九条 客户投诉处理流程主要包括投诉受理、投诉主体确认、投诉处理、投诉报告与问责等环节。

第十条 投诉受理。客户投诉受理人员接到客户投诉（包括现场投诉、电话投诉、信函投诉、网络投诉等）或监管部门、自律组织等转交投诉的，投诉受理工作人员对接到的投诉予以记录，记明客户姓名、联系方式、投诉渠道、投诉事项等，形成《客户投诉台账》并及时报告合规管理部门负责人；合规管理部门负责人按照公司要求逐级上报。

第十一条 投诉处理主体确认。客户投诉受理人员接到投诉后，由合规管理部门按照公司部门业务和职能划分确定投诉处理主体。客户投诉涉及两个及以上部门且难以确定投诉处理牵头部门的，由合规管理部门上报公司经营层确定投诉处理主体。

第十二条 客户投诉处理依照“首问负责”原则，首先接到客户投诉的部门，应根据其职能定位，负责对其作为投诉处理主体的投诉事项进行受理、调查、处理，受理后填写《客户投诉处理台账》并及时向合规管理部门报备；对接到客户投诉但不属于部门处理范围的，应充分向客户解释说明情况，并及时报备合规管理部门，由合规管理部门转交负责部门进行处理。

第十三条 投诉处理

（一）投诉处理主体在《客户投诉台账》中填写投诉处理情况，经其部门负责人、分管领导、合规管理部门、合规管理负责人审批通过后，将投诉处理结果向客户进行反馈，

填写办理结果、投诉处理完成时间、客户满意度等。

（二）投诉处理主体应指派业务素质高、责任心强的人员作为投诉处理人员。处理人员以业务骨干为主，负责对客户投诉进行调查、处理。

（三）受理投诉后，投诉处理主体应迅速采取措施，尽最大努力解决存在的问题，防止事态扩大，避免局势进一步恶化。投诉事项应在5个工作日内处理完毕，对于无法在限定时间内处理完毕的投诉事项，应向合规管理部门说明理由、提出延期申请，原则上不超过5个工作日。

（四）投诉处理人应以客观、公正的态度，及时查清事实、分清责任。非我方责任的，应耐心向客户解释以取得理解；属于我方责任的，应及时予以纠正，取得客户谅解，并及时妥善处理。

（五）对涉及公司和工作人员重大违法违规行为的投诉可由合规管理部门、纪检部门指定专人参与处理，并提出合规意见。

（六）投诉或纠纷调解事件涉及经济纠纷、索赔、诉讼，我方可能承担赔偿责任的，相关处理部门负责人应及时向其分管领导汇报、按照规定向公司经营层汇报。对可能引发诉讼的，应及时向法律事务部门咨询，法律事务部门应及时协同公司法律顾问，出具法律意见，处理相关事项。

第十四条 投诉报告

（一）投诉处理主体在投诉处理过程中应注意有效留痕，投诉处理结果完成后5个工作日内，投诉处理主体负责对客户投诉有关事项进行原因分析、责任认定并提出相应改进措施，形成书面材料向合规管理部门报备；

（二）合规管理部门定期汇总统计公司投诉事项及投诉处理报告，总结、分析客户投诉产生的原因，及时发现业务风险，并督促投诉处理主体积极采取相应控制、改进措施，完善业务制度和业务流程，避免客户投诉事项重复发生。合规管理部门定期或不定期汇总、分析公司投诉及投诉处理结果，并向公司客户投诉处理小组报告。

第十五条 客户投诉处理人以投诉事项为单位建立客户投诉书面或电子档案，包括但不限于《客户投诉台账》、处理过程有效留痕、客户投诉处理报告等内容，在客户投诉处理完成后3个工作日内统一交由合规管理部门归档，保存期限不少于20年。

第四章 罚则

第十六条 客户投诉受理人、客户投诉处理主体等相关工作人员应认真做好客户投诉处理工作，对客户投诉处理中存在下列问题的，公司将按照《合规风险管理绩效考核办法》进行合规绩效考核；涉及人员问责的，按照《公司员工违规违纪处罚办法》对相关责任人进行问责：

（一）忽视客户投诉，无故拖延客户投诉处理；

(二) 隐瞒客户投诉，编造虚假信息；

(三) 投诉处理不当，导致客户重复投诉或向上级监管部门等外部机构进行投诉，给公司造成不良影响或损失；

(四) 处理客户投诉时，未能及时采取措施、按规定报告，导致事态扩大、局势恶化，给公司造成不良影响或损失；

(五) 未如实调查、反馈客户投诉的情况；

(六) 其他处理客户投诉不当的行为

第五章 附则

第十七条 本办法由合规管理部门负责解释、修订。

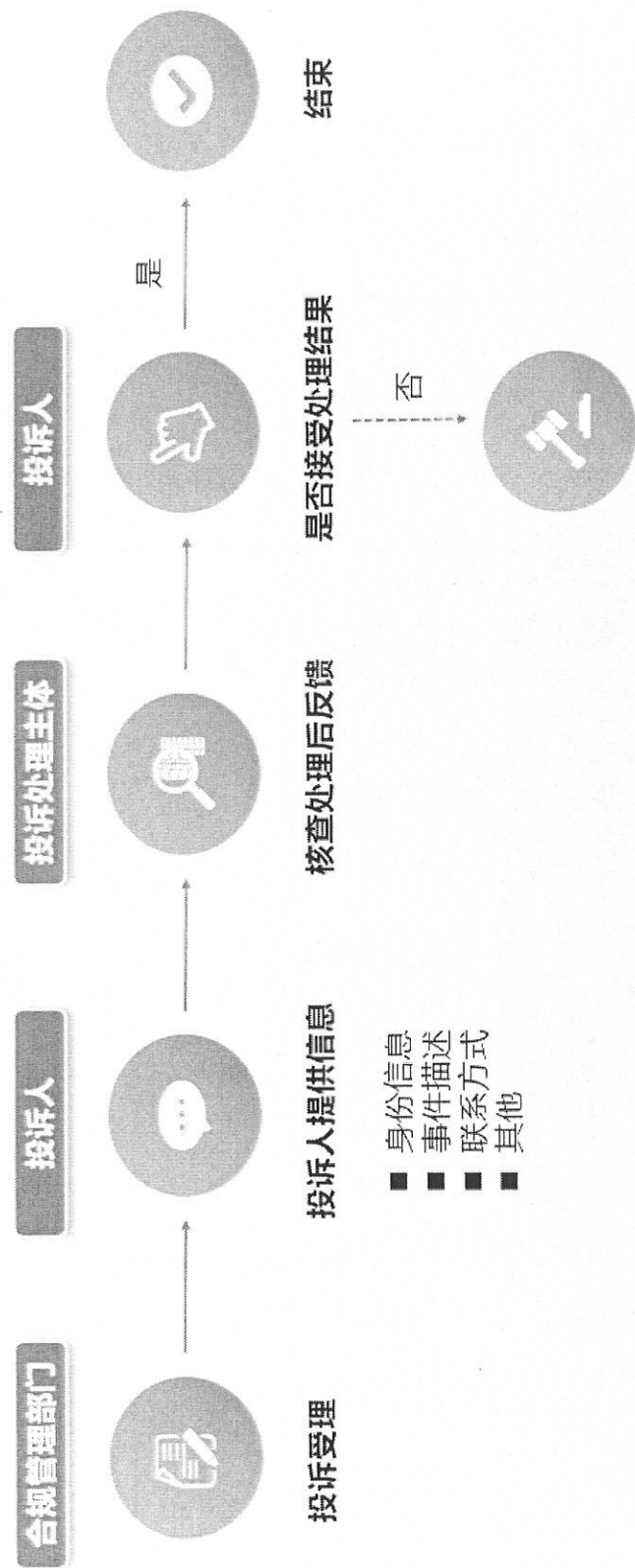
第十八条 本办法自发布之日起实施。

附件：1、客户投诉处理流程图

2、《客户投诉处理台账》



客户投诉流程



可申请调解、仲裁、司法等途径解决

附件 2

客户投诉台账

客户投诉台账			
受理部门：		投诉处理部门：	
投诉人情况	姓名		性别
	身份证号		
	联系电话		其他联系方式
投诉情况	投诉时间		
	投诉渠道		
	投诉事项		
	投诉内容 (投诉请求)		
投诉处理情况	与投诉人沟通的时间		
	处理经过	调查核实情况	
		拟采取的处理措施	
部门负责人意见	年 月 日		
分管领导意见	年 月 日		
合规部门意见	年 月 日		
合规管理负责人意见	年 月 日		
办理结果			
投诉处理完成时间			
客户满意度	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 不满意		

