

信用评级投诉处理制度

第一章 总 则

第一条 为规范公司投诉处理工作流程，保障客户及投资人的合法权益，提升服务质量，维护公司声誉与经营秩序，健全投诉管理机制，特制定本制度。

第二条 本制度适用于公司及员工在信用评级业务活动中发生的各类投诉处理活动。

第三条 本制度所称的投诉处理，是指公司在收到客户、投资者及社会公众通过电话、信函、网络、现场等渠道提出的投诉后，开展的调查、核实、答复、整改、归档等工作。

第二章 投诉渠道与受理部门

第四条 公司设立以下投诉渠道：

- (一) 投诉电话：010-85679696
- (二) 投诉邮箱：lianhe@lhratings.com
- (三) 现场投诉地址：北京市朝阳区建外大街2号PICC大厦17层（100022）

第五条 公司合规质量管理部负责受理日常投诉；涉及重大违法违规事项的投诉，报风控合规委员会。

第三章 投诉处理要求与程序

第六条 投诉处理应当遵循客观公正、实事求是原则，处理人员不得因投诉人态度或业绩压力影响处理结果；被投诉部门及相关人员应当配合投诉事项的调查、核实与反馈工作。

第七条 客户通过前述渠道提出投诉的，由合规质量管理部统一受理并初步核实，及时移交相关责任部门处理。

第八条 责任部门接收投诉事项后，开展调查核实工作，拟定初步处理方案报送合规质量管理部。



第九条 合规质量管理部作为受理部门，对报送方案统筹审核并出具正式处理意见；其中涉及重大违法违规事项的投诉，由合规质量管理部统一提请风控合规委员会审议。

第十条 投诉事项的最终处理结果，均须经总裁办公会审议批准。

第十一条 责任部门应当分析被投诉原因，制定并落实整改措施；因工作疏忽、差错而引发投诉的，责任部门及责任人应向投诉人致歉，并按照公司相关规定处理。

第十二条 投诉处理完成后，相关资料由责任部门移交合规质量管理部统一归档。

第四章 附 则

第十三条 本制度未尽之处，依照国家法律法规、监管部门及行业自律组织规定执行。

第十四条 本制度由公司风控合规委员会解释、修订，公司总裁办公会议审议通过。

第十五条 本制度自发布之日起施行。原《信用评级投诉处理制度》（2018年制定）同时废止。



声 明

为规范联合资信评估股份有限公司（以下简称“联合资信”）经营管理活动，明确各方权责边界，保障联合资信合法权益，根据法律法规、监管规则及公司章程等，制定本声明。

本制度文件由联合资信制定发布，联合资信具有制定、解释、修订、废止的权力。

本制度文件依据法律法规、监管规则及公司相关业务内控要求等建立，旨在规范信用评级业务操作，防范和控制业务、内控风险，但无法完全消除因自然灾害、战争、疫情等不可抗力，以及市场波动、政策调整、信息不对称、评级对象提供虚假资料等不可控因素导致的评级偏差。

联合资信对本制度文件享有完全的著作权。本制度文件包含的所有信息受法律保护。联合资信对于任何侵犯本制度文件著作权的行为，都有权追究法律责任。

本制度文件是联合资信评级业务或内控管理的一般性规范，具体业务或内控的开展可在本制度下另立细则。联合资信将根据监管政策变化及业务开展实际情况，定期、不定期对本制度文件的有效性及执行情况进行评估，并对相关条款作出修订。本制度文件生效期间，法律法规、监管规则等如有变化，在本制度文件修订完成之前，应首先依照有关法律法规、监管规则执行。