

上海资信有限公司客户意见反馈制度

第一条 为提高上海资信有限公司（以下简称“公司”）客户服务质量与水平，提高客户满意度，形成有效的客户意见反馈机制，特制定本制度。

第二条 本制度适用于委托评级业务流程中所发生的各类意见反馈，但不包括复评申请要求。

第三条 在项目承揽阶段，对接的市场部门人员为反馈受理人；在评级业务开展阶段，评级项目组组长为客户意见反馈受理人。

第四条 项目组应在现场考察和访谈工作结束前将调研回执提交客户，客户对项目组现场实地考察、前期工作准备、尽职调查以及是否违纪等作出评价。调研回执作为项目档案归档。

第五条 处理客户意见反馈时，相关人员应耐心听取反馈意见，认真审阅相关材料，并且能够礼貌、及时地给予回复。

第六条 若客户意见反馈包含投诉内容，按照《上海资信有限公司投诉处理制度》处理。

第七条 本制度由市场部门和评级部门负责解释。

第八条 本制度自发布之日起施行。