



异议处理制度

第一章 总则

第一条 为加强公司评级业务规范管理，提升公司服务质量，依据监管文件及自律规范，结合本公司实际情况，特制定本制度。

第二条 本制度所称异议，是指委托对象、投资者、社会公众以及公司内部员工对公司评级业务的合规运作、服务质量、评级质量等提出质疑或指出问题等行为。

第三条 公司的异议处理应本着实事求是的原则，做到异议有渠道、处理有程序、责任有落实、结果有反馈。

第二章 异议受理

第四条 公司鼓励员工本着实事求是的原则，对违反公司评级政策、评级制度的行为向本部门领导、合规部或公司领导报告，报告方式可以采取口头、书面报告、电话、邮件、实名、匿名等方式，同时，公司在办公场所内无录像监控位置设立异议投诉箱，收取员工书面异议投诉。任何部门或个人均不得阻止或截留公司员工的异议投诉，亦不得对异议投诉的员工进行打击报复。

第五条 客服部负责与委托对象、投资者、社会公众进行沟通交流，及时答复质疑与疑问，并受理外部异议投诉。公司应



向社会公开客服部的联系方式。客服部工作态度应耐心、热情、细致，组织协调相关部门，对于因理解差异或误解形成的异议投诉应做好解释沟通工作；对于确实存在合规或服务质量问题的异议投诉，应详细、完整记录异议投诉人的异议投诉信息，包括异议投诉人信息、异议投诉对象、异议投诉事由、异议投诉要求、反馈方式等。

第六条 除指定的客服部外，市场部相关人员对客户拓展、市场维护、评级实施、跟踪评级等过程中受评对象反映的合规、服务以及评级质量等问题，均有义务向公司报告。

第三章 异议调查

第七条 客服部在接到异议投诉后，应根据异议投诉事项的实际情况，由市场部、评审部、合规部组成调查组，对异议投诉事项进行调查了解。为保证调查公正性，被投诉人及其部门负责人不得参与成为调查组成员。

第八条 调查组可以要求投诉人、被投诉人以及其他相关人员对有关问题作出书面或口头说明，也可调阅与投诉事宜相关的业务档案。投诉人、被投诉人及相关部门应配合调查组的工作。调查组调查过程中应复制保留相关工作底稿。投诉人应配合调查清楚明白说明情况，不得捏造或歪曲事实。

第九条 调查组根据调查情况形成异议投诉调查报告，按照



公司相关规章制度提出处理建议并报公司领导讨论确定。

第四章 异议处理

第十条 经公司确认，被投诉人不存在过失的，由公司宣布调查结果；被投诉人确存有过失的，由公司确定处分措施并通知被投诉人，被投诉人可以在7天内提出申诉，被投诉人未在规定时间内提出申诉或申诉无效的，公司宣布调查结果及处分意见。

第十一条 调查结果确定后，公司应对相关的评级项目进行评估，评级结果受到影响的，应及时进行调整并向社会公布。

第五章 异议反馈

第十二条 调查结果及处分意见公布后，客服部应及时向投诉人进行反馈。

第十三条 对公司内部恶意诬告或捏造证据等违法或不道德行为，公司将根据公司内部规章采取相应措施。

第六章 附则

第十四条 本制度由公司合规部负责制订、解释、修订。

第十五条 本制度自发布之日起生效。