

# 中证鹏元资信评估股份有限公司

## 客户回访工作细则

### 第一章 总则

**第一条** 为加强与客户沟通与交流，进一步做好客户服务与关系维护，提高公司评级业务服务质量，树立企业良好形象，制定本细则。

**第二条** 客户回访是指公司评级工作完成后，向客户开展的关于公司服务质量等方面的调查和异议受理等后续服务工作。

### 第二章 回访工作职责分工

**第三条** 合规部设立专门的客户回访专员，客户回访专员负责统计每月已打印外发评级报告的首次、定期跟踪等各类评级项目，生成《客户回访名单》。客户回访专员根据相关工作程序、要求对客户进行回访，调查公司服务质量并接收客户反馈意见，并向合规总监进行汇报。

**第四条** 对于客户回访专员开展回访工作所需的相关客户信息，市场部、评级部等相关部门有义务及时配合提供。

**第五条** 合规部负责对客户回访工作的审查，对客户异议等出具合规意见并反馈至相关责任部门，督促相关责任部门的异议处理工作。

第六条 对于合规部反馈的客户异议或合规意见，市场部、评级部等相关部门应及时、积极开展客户沟通、解释等相关工作。

### 第三章 回访形式、对象和内容

第七条 客户回访主要采取电话回访的形式，对特殊项目不排除电话回访以外的其他形式。

第八条 客户回访是对公司已完成评级流程的首次及定期跟踪等各类评级项目进行回访，回访对象分为第一回访对象和第二回访对象，分别对应于项目经理、分析师开展评级业务过程中与客户接洽的人员。

第九条 客户回访内容至少应包括：

- （一）对项目经理的服务态度和工作是否满意；
- （二）对分析师的服务态度和工作是否满意；
- （三）对公司的服务工作有无相关意见或建议；
- （四）本公司的项目经理和分析师等人员是否存在不合规情形；
- （五）是否介意电话回访被录音。

### 第四章 回访流程

第十条 客户回访专员根据《打印报告登记表》统计每月已打印外发报告的首次及定期跟踪债券评级项目，生成

《客户回访名单》后发送至市场运营部等相关部门，相关部门须在 5 个工作日内将客户相关信息反馈给客户回访专员。

**第十一条** 客户回访专员回访前应充分了解评级项目及回访对象相关情况，并在 30 个工作日内完成回访工作。在回访过程中，客户回访专员应记录每次回访客户的接听状态，对客户提出的意见和异议做好详细记录并汇总，同时应对本次未完成的回访对象进行整理，根据不同的回访状态另选时间段回拨。

**第十二条** 客户回访专员在接到客户的意见和异议后应及时做好记录并更新《客户回访汇总表》和《客户回访意见反馈汇总表》。合规部对客户异议进行审查，并提出合规意见反馈至相关责任部门。相关责任部门须在接到合规意见后 3 个工作日内向异议提出者进行解释。

**第十三条** 相关责任部门负责人须在异议处理完后 3 个工作日内，将处理结果反馈给合规总监，合规总监可视情况安排客户回访专员对异议提出者再次回访，以调查客户满意度。如果异议提出者明确表示不满意处理结果的，客户回访专员应及时向合规总监汇报，由合规总监与相关部门负责人另行协商处理。

## **第五章 回访工作基本要求**

**第十四条** 在回访、异议处理工作中，客户回访专员、

项目经理、分析师等相关人员应当本着听取客户意见、改善服务质量的态度，与客户进行交流，严禁与客户发生争执。

**第十五条** 客户回访专员应使用专业的客户回访术语，回访时热情，面带微笑，传递公司正面信息。对客户提出回访内容以外的问题，应安排相关人员进行解答。客户回访专员应诚实、可信，对公司和客户负责，认真记录客户反馈的相关信息，回访记录须客观、真实、详细、完整；认真处理客户的投诉、不满、疑惑等；须保留回访记录和录音（如有）材料。

**第十六条** 如遇长期无法完成回访工作的项目，客户回访专员应与项目经理或分析师对客户信息进行确认或进行必要的沟通，以做好下一步的回访工作。

## 第六章 附则

**第十七条** 本细则由合规部负责制定和解释。

**第十八条** 本细则自发布之日起施行，之前所施行之相关规定与办法即日废止。