

包头稀土产品交易所客户投诉 处理制度（暂行）

第一章 总 则

第一条 为提高包头稀土产品交易所（以下简称：“稀交所”）客户服务质量和水平，规范客户投诉处理流程，形成有效的投诉管理机制，特制定本制度。

第二条 本制度所称“投诉”是指：客户对稀交所现有业务、技术支持和系统运行情况以及服务质量等事项表达的不满、质疑或员工涉嫌违规等情况。

第二章 处理原则

第三条 投诉的处理原则是：实事求是、及时处理、公平合理。

第四条 处理客户投诉时，投诉受理人须注意方式方法，耐心解释说服，切忌态度粗暴生硬。对于客户要求，要耐心倾听，合理解释。

第五条 投诉受理人须与客户在合法、合理的基础上积极了解具体情况，妥善解决。

第三章 投诉处理流程

第六条 各类客户投诉的受理及处理的基本流程如下：

（一）受理：投诉受理人倾听、了解客户信息和事情经过，记录投诉内容，对客户进行必要和适当的解释及回复。

如客户对受理人的解释、回复表示满意，并表示不再就同一事件继续投诉，则将客户投诉处理文档整理归档，投诉处理完毕；

（二）核查：对已受理的投诉，客户需提交相关证明材料对其投诉内容进行佐证和说明，投诉受理人需对客户提交的材料进行初步的审核和确认；

（三）确认：对材料通过核查的投诉，投诉受理人需在一个工作日内，将《投诉申请表》（附件）发给客户，请投诉客户本人详细填写并确认签字（同时加盖手印），然后将表格回传给客服部；

（四）处理：客服部将在收到《投诉申请表》后的一个工作日内将客户投诉材料转发至处理投诉的相关人员处。客服部需随时与处理投诉的人员保持联系，督促投诉处理度；

（五）反馈：相关人员完成投诉处理后，应将投诉处理结果反馈给客服部投诉受理人；

（六）回访：收到相关人员的处理结果反馈后，分阶段不定期由投诉受理人对客户进行回访，确认处理情况和客户满意程度；

（七）归档：通过回访，确认已经处理完毕的投诉，投诉受理人应将客户投诉信息、处理结果及相关协议进行档。

第四章 附 则

第七条 本办法自 2020 年 3 月 1 日起施行。

附件：投诉申请表

姓名		交易账号	
联系方式		投诉日期	
身份证号			
现住址			
投诉对象：			
请详述投诉内容及投诉事件：			
是否接到过包头稀土产品交易所客服部的开户回访电话？以下为电话回访确认内容： 请问您是否已仔细阅读过《网上开户注意事项》、《包头稀土产品交易所法律声明》、《包头稀土产品交易所交易商管理办法》、《包头稀土产品交易所业务规则术语定义》、《包头稀土产品交易所交易商服务协议》及相关制度等内容，并了解与认同？审核通过后账号会以短信的形式发送给您，请您妥善保管自己的账号和密码，请勿泄露给其他未授权人。请勿听信他人建议进行交易，或由未授权人代为交易，交易中所产生的风险由贵公司自行承担，请问您是否明白？以上您的回答是否完全代表贵公司的意愿？ 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>			