

上海华证指数信息服务有限公司

指数业务外部咨询与投诉管理实施办法

V 1.0

2022 年 02 月

生效日期	版本号	版本说明
2022.02.	V1.0	制定指数业务外部咨询与投诉管理实施办法

第一章 总则

第一条 为规范上海华证指数信息服务有限公司（以下简称“华证指数”或“公司”）外部咨询与投诉处理流程，有效处理外部咨询与投诉，根据公司相关规定制定本实施办法。

第二条 本实施办法中涉及的外部咨询与投诉是指公司客户、供应商、合作机构、其它机构或人员针对本公司业务的咨询、建议和投诉，包括：

- （一）指数计算输入数据
- （二）指数计算输出数据
- （三）数据服务
- （四）指数编制方案
- （五）指数调样结果
- （六）指数样本股公司事件处理
- （七）行业分类
- （八）其他业务相关事项

第三条 本管理办法对重大投诉事件的处理以及媒体应对进行了规定，确保相关突发事件能得到及时、妥善处置。

第二章 客户咨询、投诉职责要求

第四条 公司设立外部咨询与投诉处理工作小组（下称“工作小组”），设组长一名，各部门分派一名员工担任小组成员。工作小组负责接收外部咨询与投诉，以及协调公司内部的处理工作。

第五条 公司设电子邮箱接收咨询与投诉，由工作小组负责接

收和管理。电子邮箱地址为 ssi@chindices.com，该邮箱和公司联系电话需通过公司官网对外公布。

第三章 分类和工作流程

第六条 工作小组在收到咨询与投诉后做初步整理，并分析判断其重要性。重要咨询与投诉涉及内容包括：重要指数计算（或发布）的暂停或终止，或重要指数规则的重大变更。

第七条 正式投诉的投诉人应按规定提供投诉信息，包含姓名、联络方式、投诉时间、投诉内容、对投诉方的影响、期望达到的效果等信息（见附件一）。投诉人未提供完整投诉信息的，或投诉事项与公司指数业务关联性不高的投诉将被视作非正式投诉。

第八条 工作小组应及时公正地处理所有投诉。对于非正式投诉，工作小组仍需进行相关记录并及时向投诉人反馈。

第九条 关于咨询与投诉的处理，工作小组一般于两个工作日内由工作小组组长将咨询或投诉按主题派发至相关工作小组成员处理，必要时与相关部门负责人协同处理。若投诉涉及工作小组成员个人，该成员应回避参与处理流程。各工作小组成员应及时拟定处理方案。对于较急迫的咨询与投诉应加急处理，必要时可直接上报公司管理层。

第十条 重要咨询与投诉的处理方案提交公司总经理审批，必要时可以提交指数专家委员会审议。普通咨询和投诉的处理提交工作小组组长审批。

第十一条 处理方案确定后，由工作小组成员反馈给咨询或投

诉提交人，并对反馈情况做跟踪记录。反馈工作应在收到咨询或投诉后十个工作日内完成。

第十二条 若提交人或其他机构或人员对处理方案提出进一步的咨询与投诉，则参照第九至十一条执行。

第十三条 工作小组定期统计整理指数业务咨询与投诉接收和处理的执行情况，并将整理结果提交指数业务监督委员会审阅。

第十四条 咨询与投诉涉及指数数据计算错误、指数计算（或发布）暂停或终止、指数规则修订等事项的，参照《指数错误修正管理办法》、《指数终止实施办法》、《指数规则修订实施办法》等相关办法处理。

第十五条 所有咨询与投诉的相关文档和记录应至少保存五年。

第四章 附则

第十六条 本办法由总办会负责监督相关施行情况，一旦发现未遵照施行的情况，总办会有权根据情况对相关人员进行处罚。

第十七条 本办法由外部咨询与投诉处理工作小组负责解释。

第十八条 本办法经总办会审议通过后生效，修订时亦同。

附件一

指数业务投诉信息登记表

姓名		联系方式	
工作单位			
联系地址			
投诉时间			
投诉主题			
投诉内容			
对投诉方的影响			
期望达到的效果			
补充事项（如有）			

免责声明

任何用户在使用本材料之前，均应仔细阅读本声明，用户可选择不使用本材料，一旦使用，即被视为对本声明全部内容的认可和接受。

本材料仅供参考，不构成任何证券、金融产品或其他投资工具或任何交易策略的依据或建议。上海华证指数信息服务有限公司不保证其准确性或完整性。对任何因直接或间接使用本文件或其中任何内容而造成的损失，本公司不承担任何法律责任。

本文件著作权归属于上海华证指数信息服务有限公司。上海华证指数信息服务有限公司有权不经通知，随时对其内容进行修订。未经本公司事先书面同意，任何人不得复制、转载、引用或将本文件的任何内容对外公布。