

中证商品指数公司

外部咨询与投诉建议处理办法

（试行）

第一章 总则

第一条 为规范中证商品指数有限责任公司（以下简称“公司”）外部咨询和投诉建议处理工作，提高处理质量和效率，制定本办法。

第二条 本办法所称的外部咨询与投诉建议指公司员工以外的自然人、法人或其他组织，通过公司发布或认可的渠道，提出关于公司指数行情、编制、数据服务等业务相关事项的咨询与投诉建议，具体包括：

- （一）指数行情
- （二）指数运行管理
- （三）指数编制方案
- （四）异常情况处理
- （五）数据服务
- （六）其他指数编制运行相关的内容或事项

第三条 公司设立外部咨询与投诉建议小组（以下简称“小组”），负责接收、牵头处理外部咨询与投诉建议。

第四条 公司各部门按照职责分工积极支持配合做好相关诉求处理工作，保障诉求及时、妥善处理。

第二章 诉求处理

第一节 一般规定

第五条 公司通过下列渠道接收外部咨询与投诉建议：

- （一）公司官网发布的外部咨询与投诉建议接收邮箱（consult@cscidx.com）；
- （二）现场来访或信件邮寄；
- （三）12386 中国证监会服务热线；
- （四）其他公司认可的渠道。

第六条 公司收到诉求申请后，应当全面、准确、及时记录诉求人身份信息、诉求提出时间、诉求事项等要素。

第七条 符合接收条件、要件齐全的诉求申请，小组应进行记录，经公司领导审批后，按批示办理。诉求事项办理完毕前，投资者提供补充信息的，小组应将补充信息关联至前期记录文件。补充信息对原诉求事项构成重大变更的，公司有权延长办理时间。

诉求办理涉及相关部门的，经公司领导审批后应将具体事项转至相关部门。相关部门应当在规定期限作出办理意见及答复口径。

第八条 疑难复杂的、有争议的诉求，答复口径应当经公司领导审批后，由指定部门直接答复。

第九条 外部咨询与投诉建议的接收处理实行首接负责制。首接人员按规定流程接收、记录、处理、答复，跟进处理情况，收集处理材料并归档。

第十条 本办法规定的受理范围以外的诉求，公司应告知诉求人按法律、行政法规或公司相关规定另行提出。

第二节 投诉事项

第十一条 公司接收的有效投诉应当具备以下形式要件：

（一）诉求人的基本情况。诉求人为自然人的，应当提供姓名（名称）、有效身份证件信息、联系方式等；诉求人为法人或非法人组织的，应当提供名称、住所、统一社会信用代码，代理人姓名、有效身份证件信息、联系方式、授权委托书等。

(二)明确的投诉事项。具体、详细、客观的投诉事实、理由和投诉请求。

投诉应当由本人提出，确有困难的应当委托他人代为提出。投诉人委托他人代为投诉的，除提供前款规定的材料外，还应当提供受托人姓名、有效身份证件信息、联系方式、授权委托书等。

第十二条 投诉存在下列情形之一的，不予接收：

(一)未提供本办法第十一条规定的材料的；

(二)同一事项已由司法机关、行政机关、仲裁机构、调解机构、其他金融管理部门受理或已经公司处理，诉求人再次提出的；

(三)投诉事项不属于公司业务范围，或违反现行法律法规、监管要求的；

(四)其他不属于接收范围的。

第十三条 投诉涉及具体人士的，该人士应当予以回避。

第十四条 诉求人撤销投诉的，应当向公司申请。诉求人在投诉接收后提出撤销申请的，公司应当向诉求人申明，该投诉若再次提出时将不予受理。投诉人确认后予以撤销。

第十五条 在短期内收到大量针对同一事件或业务集中投诉的，小组应当及时向公司领导汇报。

第三节 咨询与建议事项

第十六条 诉求人对公司业务相关事项提出咨询的，小组应当查询外部咨询服务平台知识库后直接答复；涉及新业务、外部关注度较高或疑难复杂的事项，小组应当转至相关部门协助提供口径后答复。

第十七条 小组应当建立和维护咨询服务平台知识库，定期调整更新，相关部门应当协助提供相关内容。相关部门发布或修订重要业务制度规则、发布新指数、开展新业务时，应当提供常见问题答复口径。小组应当向相关部门共享知识库内容。

知识库包括公司业务相关法律法规制度、常见业务问题答复口径、服务指南等信息。

第十八条 对公司业务工作等方面的意见建议，小组应当认真记录，定期归纳汇总供业务工作参考。

第三章 工作要求

第十九条 公司应当对诉求人的信息予以保密，不得将诉求人个人信息等泄露给与办理诉求无关的人员。

诉求处理过程中获悉的国家秘密以及公开后可能危及国家安全、公共安全、经济安全、社会稳定的信息，应当严格保密。

涉及商业秘密、个人隐私等信息，确需公开的，应当依照《中华人民共和国政府信息公开条例》等有关规定执行。

第二十条 小组定期整理咨询与投诉建议处理情况，通报相关部门并将结果提交指数运营管理委员会及指数业务监督委员会审阅。在整理过程中，如发现对公司业务工作开展有价值的信息或重要的、有代表性的问题，应当及时通报相关部门并向指数运营管理委员会报告，并提出处理或改进建议。

第二十一条 办理外部咨询与投诉建议时，如有必要，可由公司法律顾问协助解答相关问题。

第四章 附则

第二十二条 本办法中的“日”均指交易日。

第二十三条 本办法由公司负责解释。

第二十四条 本办法自发布之日起实施。