

京津冀协同票据交易中心

投诉和争议处理制度

第一章 总则

第一条 客户（即中心会员）投诉是指客户对交易或服务的某个或多个环节提出异议主张权利的行为。

第二条 客户投诉的处理原则是“渠道畅通，妥善处理，及时反馈，落实改进”。在处理客户投诉事件时，必须按照尊重事实，保护客户合法权益的基本要求，依法处理。尽力避免纠纷升级，矛盾扩大。

第三条 本细则适用于客户投诉处理工作相关的京津冀协同票据交易中心股份有限公司（以下简称“中心”）部门。

第二章 部门职责

第四条 通过邮箱、电话等接收到的客户投诉，设置登记簿记录客户投诉内容，根据客户的投诉内容移交给相关部门。

第五条 业务问题移交给中心业务部门。

第六条 系统业务操作问题由中心运营部门进行处理。

第七条 系统技术问题联系中心信息技术部相关人员进行协助处理。

第八条 为客户提供完整准确的方案及信息，解决客户问题，提供高质量服务。

第九条 具备良好的工作执行力，严格按规范及流程进行工作或相关操作。

第三章 客户投诉的渠道和方式

电话：400-8191-366

地址：北京市海淀区人民大学北路 33 号大行基业大厦
9 层

邮箱：service@jjjpjzx.com

第四章 客户投诉处理流程

第十条 在接到客户投诉时，向客户做出解释，安抚客户，避免激化矛盾并进行相关登记。

第十一条 认真分析投诉原因，调查事实真相，秉承实事求是、诚信负责的原则，迅速处理。

第十二条 根据投诉内容按照职责分工移交中心相关部门及时处理并予以解决。

第十三条 客户投诉处理完成后对客户进行反馈。

第五章 附 则

第十四条 本细则将根据中心相关制度调整而及时更新。

第十五条 本细则自颁布之日起执行。