

# 海证期货有限公司客户投诉管理办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为了进一步规范海证期货有限公司(以下简称公司)客户投诉管理,明确公司客户投诉处理的程序及要求,确保及时、有效处理客户投诉,快速、有序应对客户投诉处理中发生的重大突发事件,促进公司客户服务水平和质量的提高,制定本办法。

**第二条** 本办法适用范围包括客户对公司交易系统、客户服务、业务处理以及期货中间介绍业务等各方面的投诉。

**第三条** 公司实行统一受理、分别处理、统一反馈、专门监督的客户投诉管理体系。

(一)公司总部设立客户投诉接待处理部门、岗位,公布客户投诉热线号码,统一受理、反馈客户各类投诉事项;

(二)公司根据客户投诉实际情况,由公司总部各部门及营业部在各自权限范围内处理相关客户投诉;

(三)公司设立客户投诉监督管理部门、岗位,公布客户投诉监督热线号码,统一受理、反馈客户各类投诉监督事项。

### **第四条** 客户投诉类型

(一)按原因分为代理业务投诉和服务态度投诉;

(二)按紧急程度分为一般投诉和重大投诉;

(三)按投诉接待方式可分为来电投诉、来访投诉和转交投诉。

**第五条** 公司客户投诉处理过程中，相关处理人员应当遵循下列原则：耐心倾听、态度诚恳、稳定疏导、合理合法、原则性与灵活性相结合。

**第六条** 公司客户投诉，除客户以口头形式反映并予以即时解决的之外，均应书面记录、编号登记并限时处理。

（一）客户投诉在电子商务部处理权限范围内的，原则上应在一个工作日内予以解决或答复；

（二）客户投诉需其他部门会办处理的，原则上应在二个工作日内予以解决或答复；

（三）营业部如遇无法处理的客户投诉，需报公司总部相关部门解决的，可适当延长处理权限，但原则上最长不得超过三个工作日；

（四）客户投诉处理中确有难度，需报公司总经理室解决的，可适当延长处理权限，但原则上最长不得超过三个工作日；

（五）客户重大投诉处理原则上应在受理客户投诉当日予以解决或答复。

## 第二章 部门职责

### 第七条 客户投诉日常管理部门职责

（一）公司电子商务部为客户投诉日常管理主要部门，全面负责客户投诉工作的接待、处理；投诉处理结果的整理汇总、处理反馈、记录归档。电子商务部客服主管负责公司客户投诉日

常工作。

(二) 营业部为营业部客户投诉日常管理主要部门，负责营业部客户和公司总部转办的投诉工作的接待、处理；投诉处理结果的整理汇总、处理反馈、记录归档。营业部应当指定专门岗位负责营业部客户投诉日常工作。

(三) 公司总经理办公室为对外部机构回应客户投诉主要部门，全面负责向新闻媒体、市政府、证监会、期货业协会等外部机构回应、反馈公司客户投诉处理结果。总经理办公室应当指定专门岗位负责公司对外部机构回应客户投诉工作。

#### **第八条 客户投诉监督管理部门职责**

公司总经理办公室为客户投诉监督处理主要部门，全面负责监督公司接待、处理客户各类投诉事项；监督投诉处理结果的整理汇总、处理反馈、记录归档。总经理办公室应当指定专门岗位负责监督公司客户投诉日常工作。

#### **第九条 公司总部其他部门职责**

(一) 客户投诉处理需要公司总部其它相关部门协助配合的，由受理部门负责人或分管负责人与相关部门或分管负责人协调，请其派专人共同处理。

(二) 客户投诉处理需要公司总部其它部门协助解决的，由电子商务部负责人或分管负责人与相关部门或分管负责人协调，移交相关部门处理并及时反馈公司电子商务部或营业部。

### 第三章 客户投诉途径

**第十条** 公司客服热线和营业部投诉电话是客户投诉咨询服务热线,负责受理客户来电投诉的相关工作。公司的客服信箱 service@hicend.com.cn 是客户来信投诉的接收信箱。电子商务部及各营业部投诉处理人员均可接待客户的来访投诉。对于转交投诉,一律由公司总经理办公室直接受理,并责成公司电子商务部与被投诉部门进行处理。

**第十一条** 对于证券公司中间介绍业务的客户,公司客服热线及上海证券客服热线均可受理客户投诉;其中,上海证券营业部负责受理该营业部期货 IB 业务引发的客户投诉纠纷事项处理工作,营业部投诉处理专员专司受理由期货 IB 业务引发的相关投诉纠纷以及营业部投诉热线接待工作。

### 第四章 客户投诉处理流程

#### 第一节 来电投诉、来访投诉

**第十二条** 公司电子商务部投诉处理流程

(一) 电子商务部客服人员接待客户投诉来电、来访,应当以耐心、诚恳和礼貌的态度听取意见、解释情况和化解矛盾,认真、仔细记取客户的投诉内容,复述、确认客户的投诉内容。

凡不能即时解决的，还应当将客户反映的意见详细记录下来，填写《海证期货有限公司客户投诉处理单》（附件 1，以下简称《处理单》）。

（二）需转交营业部的客户投诉，由公司电子商务部负责人在《处理单》上出具意见后，由营业部负责与客户取得联系，反馈处理结果（具体见营业部投诉处理流程）。

（三）需会办公司总部其他部门的客户投诉，由电子商务部负责人在《处理单》上出具意见后，转发给被投诉部门共同协商，确认责任归属并提出处理及整改意见。凡涉及重大投诉的，还应立即转发总经理办公室。

（四）被投诉部门在接到投诉后，应当查清投诉事件发生的经过，核对客户反映的投诉情况，在规定时限内就投诉事项向电子商务部做出回复。

（五）客服人员根据被投诉部门处理结果，同客户取得联系，反馈处理结果，并征询客户对处理结果的反馈意见，同时将反馈意见在该笔投诉记录中保存。

其中，凡服务态度投诉属实的，应当由相关被投诉人主动向客户做出诚恳道歉（当面或书面）或恰当的解释，取得客户谅解或理解。

### **第十三条 营业部投诉处理流程**

（一）营业部客服人员接待客户投诉来电、来访，应当以耐心、诚恳和礼貌的态度听取意见、解释情况和化解矛盾，认真、

仔细记取客户的投诉内容，复述、确认客户的投诉内容。

凡不能即时解决的，还应将客户反映的意见详细记录下来，填写《海证期货有限公司客户投诉处理单》（附件 1，以下简称《处理单》）。

（二）对营业部一时无法解决的投诉纠纷，与客户协商答复时间和方式，由营业部负责人报公司电子商务部，由公司电子商务部与相关部门协商，确认责任归属并提出处理及整改意见回复营业部，营业部及时与客户联系，进行沟通和解释；

（三）投诉纠纷处理完毕由营业部负责人对投诉客户进行电话回访，倾听客户对投诉处理的意见，将客户反馈意见记录在《处理单》。

## 第二节 转交投诉

**第十四条** 转交投诉分为市政府、证监会、期货业协会等外部机构转交投诉和客户来信投诉。

### **第十五条** 公司电子商务部投诉处理流程

（一）公司电子商务部客服人员应当根据转交投诉内容填写《处理单》，经电子商务部负责人出具意见后，转发给被投诉部门共同协商，确认责任归属并提出处理及整改意见。

（二）客服人员应当及时联系投诉客户

1、对于被投诉部门能即时解决或答复的转交投诉，及时反馈处理结果，并征询客户对处理结果的反馈意见，同时将反馈意

见在该笔投诉记录中保存。

其中，服务态度投诉属实的，应当由相关被投诉人主动向客户做出诚恳道歉（当面或书面）或恰当的解释，取得客户谅解或理解。

2、对于被投诉部门不能即时解决或答复的转交投诉，应当及时告知客户投诉处理进展情况，并以耐心、诚恳和礼貌的态度认真、仔细倾听客户的意见，努力做好客户安抚和解释工作。

（三）被投诉部门在接到投诉后，应当查清投诉事件发生的经过，核对客户反映的投诉情况，在规定时限内就投诉事项向电子商务部做出回复。

#### **第十六条 营业部投诉处理流程**

营业部客服人员应当根据转交投诉内容填写《处理单》，经营业部负责人出具意见签字后，转交给公司电子商务部。由公司电子商务部与相关部门协商，确认责任归属并提出处理及整改意见回复营业部，营业部及时与客户联系，进行沟通和解释。

**第十七条** 外部机构转交投诉处理完毕，公司电子商务部负责整理汇总外部机构转交投诉处理过程、结果及客户反馈意见，经分管领导审批同意后报送公司总经理办公室。

**第十八条** 经公司总经理办公室分管领导审批同意后，总经理办公室负责向外部机构作统一回应、反馈处理。

## 第五章 上海证券期货中间介绍业务投诉处理流程

**第十九条** 上海证券营业部介绍业务客户可以通过上海证券客户服务热线或所属营业部投诉，凡投诉内容涉及由上海证券各 IB 业务人员服务质量、态度引发的，由上海证券参照《上海证券有限责任公司经纪业务客户投诉纠纷处理管理办法》处理并答复客户，公司提供必要协助，上海证券经纪管理总部需将处理结果及时通报公司。

凡投诉内容涉及资金、交易环节的，上海证券客户服务热线或所属营业部受理客户投诉后，填写《海证期货有限公司客户投诉处理单》并传真至公司，由公司电子商务部负责处理并及时答复客户，投诉纠纷处理完毕后将结果书面报上海证券经纪管理总部备案。

**第二十条** 上海证券营业部介绍业务客户向公司客户服务热线或所属营业部投诉，凡投诉内容涉及由上海证券各 IB 业务人员服务质量、态度引发的，由电子商务部填写《海证期货有限公司客户投诉处理单》传真至上海证券经纪管理总部，由上海证券参照《上海证券有限责任公司经纪业务客户投诉纠纷处理管理办法》处理并答复客户，经纪管理总部需将处理结果以书面形式通报公司。

凡投诉内容涉及资金、交易环节的，由公司电子商务部负责处理并及时答复客户，投诉纠纷处理完毕后将结果书面报上海证

券经纪管理总部备案。

**第二十一条** 公司电子商务部及上海证券经纪管理总部应当妥善保管《海证期货有限公司客户投诉处理单》，按月、年度汇总、归档处理。

**第二十二条** 投诉纠纷处理流程、期限、投诉渠道应当在公司网站及营业部期货专栏内公示。

## 第六章 重大投诉处理

### 第二十三条 重大投诉类型

(一)被报刊、电台等新闻媒体曝光及被新闻媒体、市政府、证监局、期货业协会等机构转交投诉；

(二)公司重点客户、社会知名人士的投诉，损害我公司形象，造成严重不良影响的；

(三)由于相关部门对同一客户、同一事由处理不妥当，发生三次(含)以上重复投诉同一部门的；

(四)有可能引发客户法律诉讼的。

### 第二十四条 重大投诉处理要点

(一)客户重大投诉处理流程必须规范、有序，紧急必要时，经分管领导同意可先行处理，处理完毕后一个工作日内补齐相关手续。

(二)客户重大投诉处理必须注意口径、掌握分寸、严密谨慎。

1、新闻媒体采访直播时，客服人员对外口径：对不起，我公司有专门接受媒体采访的部门，若有问题，请留下联系电话及拟采访对象、采访内容，我们转告有关部门及时与您联系。

2、媒体或社会名流投诉时，客服人员对外口径：您的问题我已记录，我公司有关部门会及时与客户联系的，并将处理结果及时反馈给您。

3、重点客户投诉时，客服人员对外口径：感谢您对我公司一直以来的信任和支持，我已把详细情况记录下来，尽快向相关部门反映，并将在一个工作日内给您答复。

4、客户重复投诉时，客服人员对外口径：感谢您对我公司一直以来的信任和支持，我已把详细情况记录下来，您的问题我将直接向公司上级领导反映，并将在一个工作日内给您答复。

（三）客户重大投诉处理必须严格遵循逐级报告的原则，对有可能涉及法律诉讼的还应及时向公司总经理办公室报告。

## 第七章 客户投诉统计

### 第二十五条 《处理单》

#### （一）《处理单》编号规则

《处理单》编号由八位数组成，从左至右，前两位为年份数，第三位和第四位为投诉紧急程度（01 代表一般投诉，02 代表重大投诉），最后四位为存档流水号。如，2010 年第五十份一般投诉处理单的存档编号为：10010050；2010 年第五十份重大投诉

处理单的存档编号为：10020050。

## （二）《处理单》流转程序

### 1、公司电子商务部受理的投诉

（1）《处理单》由公司电子商务部客服人员负责填制投诉客户基本信息、投诉事件记录、投诉人要求以及调查结果；

（2）《处理单》经公司电子商务部负责人出具处理意见并签字确认后转被投诉部门，被投诉部门负责人核实调查结果、出具处理意见并签字确认后转电子商务部。

（3）重大投诉《处理单》必须报公司总经理室批复处理意见。

（4）必要时，《处理单》还须客户签字确认。

### 2、公司营业部受理的投诉

（1）《处理单》由营业部客服人员负责填制投诉客户基本信息、投诉事件记录、投诉人要求以及调查结果；

（2）《处理单》经营业部负责人出具处理意见并签字确认后转电子商务部，由电子商务部转发被投诉部门。被投诉部门负责人核实调查结果、出具处理意见并签字确认后转给电子商务部，再由电子商务部转交给营业部，由营业部答复客户。

（3）重大投诉《处理单》必须报公司总经理室批复处理意见。

（4）必要时，《处理单》还须客户签字确认。

## （三）《处理单》归档

《处理单》由公司电子商务部、营业部归入当年经营档案，集中归档，妥善保存。

## **第二十六条 《客户投诉处理汇总单》（附件2）**

（一）公司电子商务部、营业部客服人员每月编制《客户投诉处理汇总单》，记录当月客户投诉人次、紧急程度、投诉部门、投诉事由、处理结果、客户反馈情况等。

（二）每月前十个工作日内，《客户投诉处理汇总单》应当好上报至公司总经理室。

（三）《客户投诉处理汇总单》由公司电子商务部、营业部归入当年经营档案，集中归档，妥善保存。

## **第二十七条 客户投诉工作纳入公司年度考核范围。**

# **第八章 附 则**

**第二十八条** 本办法所称中间介绍业务，是指上海证券接受公司委托，为其介绍客户参与期货交易并提供其他相关服务的业务活动。

**第二十九条** 本办法由公司授权电子商务部负责解释，并根据公司业务发展情况进行修订、完善。

**第三十条** 本办法自发布之日起施行。

附件：1、《海证期货有限公司客户投诉处理单》

2、《客户投诉处理汇总单》



附件 1

# 海证期货有限公司

## 客户投诉处理单

紧急程度:  一般投诉  重大投诉

编号:

客户名称		投诉人		联系电话	
传真电话		接待方式	<input type="checkbox"/> 来电投诉 <input type="checkbox"/> 来信投诉 <input type="checkbox"/> 转交投诉		
投诉来源	<input type="checkbox"/> 客服热线/总部 <input type="checkbox"/> 营业部 <input type="checkbox"/> IB 营业部:				
投诉事件记录:					
投诉人要求:					
记录人/日期:					
调查结果:					
调查人/日期:					
电子商务部处理意见:					
日期:					
被投诉部门处理意见:					
日期:					
总经理室批复意见:					
日期:					
客户	处理结果	满意 <input type="checkbox"/>	基本满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>	客户
反馈	处理速度	满意 <input type="checkbox"/>	基本满意 <input type="checkbox"/>	不满意 <input type="checkbox"/>	签字
客户关于投诉处理结果的后续反馈:					

## 海证期货有限公司 客户投诉处理汇总单

所属月份 \_\_\_\_\_

紧急程度	投诉部门名称	投诉人次	投诉事由	处理结果	客户反馈情况
一般投诉			<input type="checkbox"/> 代理业务投诉 <input type="checkbox"/> 服务态度投诉	<input type="checkbox"/> 已处理完毕 <input type="checkbox"/> 尚未处理完毕	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 不满意
			<input type="checkbox"/> 代理业务投诉 <input type="checkbox"/> 服务态度投诉	<input type="checkbox"/> 已处理完毕 <input type="checkbox"/> 尚未处理完毕	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 不满意
			<input type="checkbox"/> 代理业务投诉 <input type="checkbox"/> 服务态度投诉	<input type="checkbox"/> 已处理完毕 <input type="checkbox"/> 尚未处理完毕	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 不满意
			<input type="checkbox"/> 代理业务投诉 <input type="checkbox"/> 服务态度投诉	<input type="checkbox"/> 已处理完毕 <input type="checkbox"/> 尚未处理完毕	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 不满意
			<input type="checkbox"/> 代理业务投诉 <input type="checkbox"/> 服务态度投诉	<input type="checkbox"/> 已处理完毕 <input type="checkbox"/> 尚未处理完毕	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 不满意
			<input type="checkbox"/> 代理业务投诉 <input type="checkbox"/> 服务态度投诉	<input type="checkbox"/> 已处理完毕 <input type="checkbox"/> 尚未处理完毕	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 不满意
			<input type="checkbox"/> 代理业务投诉 <input type="checkbox"/> 服务态度投诉	<input type="checkbox"/> 已处理完毕 <input type="checkbox"/> 尚未处理完毕	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 不满意
			<input type="checkbox"/> 代理业务投诉 <input type="checkbox"/> 服务态度投诉	<input type="checkbox"/> 已处理完毕 <input type="checkbox"/> 尚未处理完毕	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 不满意
重大投诉			<input type="checkbox"/> 代理业务投诉 <input type="checkbox"/> 服务态度投诉	<input type="checkbox"/> 已处理完毕 <input type="checkbox"/> 尚未处理完毕	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 不满意
			<input type="checkbox"/> 代理业务投诉 <input type="checkbox"/> 服务态度投诉	<input type="checkbox"/> 已处理完毕 <input type="checkbox"/> 尚未处理完毕	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 不满意
			<input type="checkbox"/> 代理业务投诉 <input type="checkbox"/> 服务态度投诉	<input type="checkbox"/> 已处理完毕 <input type="checkbox"/> 尚未处理完毕	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 不满意
			<input type="checkbox"/> 代理业务投诉 <input type="checkbox"/> 服务态度投诉	<input type="checkbox"/> 已处理完毕 <input type="checkbox"/> 尚未处理完毕	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 不满意
			<input type="checkbox"/> 代理业务投诉 <input type="checkbox"/> 服务态度投诉	<input type="checkbox"/> 已处理完毕 <input type="checkbox"/> 尚未处理完毕	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 不满意
			<input type="checkbox"/> 代理业务投诉 <input type="checkbox"/> 服务态度投诉	<input type="checkbox"/> 已处理完毕 <input type="checkbox"/> 尚未处理完毕	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 不满意
			<input type="checkbox"/> 代理业务投诉 <input type="checkbox"/> 服务态度投诉	<input type="checkbox"/> 已处理完毕 <input type="checkbox"/> 尚未处理完毕	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 不满意
合计					

总经理室审批意见:

汇总记录人:

复核人:

