

北京股权交易中心认股权综合服务试点 客户投诉管理办法（试行）

（2022年12月制定）

第一条 为进一步规范北京股权交易中心（以下简称本中心）认股权综合服务试点平台（以下简称服务试点平台）投诉处理工作，及时、有效地处理客户的投诉意见，切实保障客户的权益，提高服务质量，制定本办法。

第二条 本办法适用于服务试点平台处理认股权参与方、其他组织或个人（以下简称投诉人）采用书信、电子邮件、传真、电话、来访等形式，就服务试点平台提出建议、意见或投诉的工作。

第三条 服务试点平台工作人员应当准确记录投诉人相关信息和请求、事实、理由。

第四条 对于能够当场答复是否受理的投诉事项，接待人员应当予以答复；不能当场予以答复的，应当事后就是否受理给予投诉人答复，并转交有关部门办理。

对于存在下列情形的投诉事项，服务试点平台不予受理：

- （一）投诉事项不属于服务试点平台管理范围的；
- （二）依法已经或应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的；
- （三）投诉人提出投诉，但未说明投诉请求、事实、理由或未按规定对其投诉材料进行确认的；

(四) 没有新事实、新理由，投诉人仍重复投诉的。

第五条 处理投诉事项的人员应当对投诉事项及其相关信息负有保密义务，除法律、法规及规章另有规定外，不得将投诉人检举、揭发、控告的材料，未正式公布的处置措施，及其他有关信息透露给被检举、揭发、控告的人员或单位，不得隐匿、销毁或伪造投诉人的投诉材料。

第六条 服务试点平台对受理的投诉事项应当进行登记、调查、核实，依照有关法律、法规及规章办理：

(一) 对举报、投诉类投诉事项，进行核查并就举报、投诉内容对投诉人作出答复；

(二) 对建议、意见类投诉事项，认真研究，有利于改进工作、促进行业健康发展的，应当予积极采纳。

第七条 本办法由本中心负责解释和修订。

第八条 本办法自发布之日起施行。