

中国人寿养老保险股份有限公司 重大消费投诉应急处理办法

第一章 总 则

第一条 为加强消费者权益保护，贯彻落实“以人民为中心、以客户为中心”的发展思想，做好重大消费投诉预防、处置和报告工作，根据国家相关法律、法规及《银行业保险业消费投诉处理管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令2020年3号）、《中国人寿消费者权益保护工作管理办法》（试行）、《中国人寿消费投诉处理管理办法》（试行）、《中国人寿养老保险股份有限公司客户投诉管理办法》等相关规定，制定本办法。

第二条 本办法所指重大消费投诉（以下简称“重大投诉”）是指投诉人反映的问题引起主流媒体负面报道，会对公司形象和声誉造成重大损失或引发系统性风险、影响社会经济秩序稳定；或投诉人反映的问题涉及面较广、有引发群体投诉的隐患，或已经引发群体性事件，造成重大负面影响。

第三条 重大投诉根据投诉事件的严重程度，分为两级：

（一）一级重大投诉：因重大自然灾害、安全事故、公共卫生事件等引发的客户投诉；涉及20人（含）以上采取面谈方式提出共同诉求的群体性事件；引发重大负面舆情的的事件；中国银保监会及其派出机构或集团公司认定的其他重大投诉。

（二）二级重大投诉：向监管机构或集团公司提出的影响恶劣的客户投诉或上访；涉及5人（含）以上20人以下采取面谈方式提出共同诉求的群体性事件；严重危及公司正

常经营的客户投诉事件；客户投诉和投诉处理过程中，危及投诉人或公司员工人身安全的投诉事件。

第四条 重大投诉处理遵循“积极预防、突出主责、快速应对、统一指挥、协作联动”的原则。发生重大投诉时，事件发生地所在分公司、中心及总公司引发重大投诉的主被诉部门作为主责单位，要按照国家相关法律法规、监管机构及集团公司有关规定和本办法相关要求，迅速启动应急处置工作并及时报告。在日常投诉处理中，客户服务部及投诉所涉各主责单位应始终保持对重大投诉风险的敏感性，发现苗头，主动作为，遏制风险，防患未然，防止因消费者投诉处理不当导致投诉升级为重大投诉或引发重大群体性事件。

第五条 本办法适用于总公司及各分公司、各中心。

第二章 组织管理

第六条 在公司消费者权益保护工作委员会（以下简称“工作委员会”）内，发生重大投诉时，组建重大投诉应急处理领导小组（以下简称“领导小组”），负责统一指挥、指导重大投诉处理工作。

（一）一级重大投诉领导小组的组长由工作委员会主任担任，副组长由工作委员会副主任及相关公司领导担任，成员由重大投诉相关部门主要负责人组成。

（二）二级重大投诉领导小组的组长由工作委员会副主任或相关公司领导担任，成员由重大投诉相关部门主要负责人组成。

第七条 领导小组的主要职责：

- (一) 领导、指挥、协调公司重大投诉处理工作；
- (二) 指导处理与政府、监管机构、司法机关、网络媒体、第三方合作平台等关键方面的协调、沟通工作；
- (三) 组织召开重大投诉协调会议；
- (四) 做出重大投诉处理决定。

第八条 在领导小组下，设立重大投诉应急处理工作小组（以下简称“工作小组”），负责组织相关机构或部门研究拟定相应工作举措，开展应急处置工作。工作小组成员由重大投诉主责单位相关人员、重大投诉相关部门中的消费者权益保护专业小组成员组成，工作小组组长由主责单位的主要负责人担任。

第九条 监管机构等外部转办的重大投诉由客户服务部统一受理后，分发重大投诉主责单位处理；客户向监管派出机构、当地消费者保护协会等属地单位直接投诉的重大投诉，由重大投诉属地主责单位直接处理。

第十条 工作小组的主要职责：

- (一) 拟定重大投诉调查、督办方案，赴现场开展重大投诉应急处理工作；
- (二) 向领导小组汇报重大投诉调查、督办情况，并落实领导小组的决策；
- (三) 根据领导小组要求，处理重大投诉的媒体及舆情监测、引导、应对工作；
- (四) 处理事件当事人的沟通和维稳工作；
- (五) 出具重大投诉处理意见，提请领导小组审定；
- (六) 其他重大投诉处理工作。

第十一条 重大投诉涉及的总公司各相关部门、各分公

司、中心（以下简称“所涉机构”）主要职责：

（一）重大投诉所涉机构分别履行消费者权益保护工作委员会及专业小组成员部门、领导小组和工作小组成员部门的重大投诉相关职责，以及分支机构的重大投诉主责单位、重大投诉联动配合处置等相关职责；

（二）总公司客户服务部主要负责客户联络中心电话及在线渠道的重大投诉预防、受理、转办、跟进、监督、报告、协助调查等相关工作，履行消费者权益保护工作委员会办公室及投诉归口管理部门的相关职责；

（三）总公司战略客户事业部、企业年金部、职业年金部、财富管理部、第三方资产管理部等，主要负责涉及本条线人员和销售服务环节重大投诉的预防、受理、转办、处置、监督、报告、协助调查等相关工作；

（四）总公司投资中心、产品精算部、财富管理部、受托管理部、运营管理部、清算部、金融科技部等，主要负责涉及产品、投资、运营、系统平台支持等业务管理运作过程中所涉重大投诉的预防、受理、转办、监督、报告、协助调查等相关工作；

（五）总公司办公室及各分支机构办公行政管理部门主要负责发生在公司办公和营业场所的重大投诉的接待、安保，群体性事件的应对、处置以及舆情的转办等相关工作；

（六）总公司发展规划部/综合金融部主要负责按照领导小组要求及主责部门提供的信息对媒体平台重大投诉相关舆情进行监测跟踪及反馈，牵头做好公司声誉风险防控、媒体危机公关等相关工作；

（七）总公司法律合规部主要负责对重大投诉提供法律

意见和法律支持，重大投诉引发的诉讼处理，对重大投诉预防及处理过程中发现的员工违法违规行为进行查处等相关工作；

（八）总公司风险管理部主要负责组织协调公司内部易引发重大投诉的风险排查和预防等工作，并对重大投诉处理过程中的次生风险进行把关和防控等相关工作；

（九）总公司人力资源部及财务会计部主要负责为重大投诉预防和处置提供人力、财力支持与保障等相关工作；

（十）各分公司、中心主要负责事件发生地的重大投诉主责单位处置工作，并在日常属地投诉处理中做好重大投诉风险预防及控制等相关工作。

第十二条 针对重大投诉的前置化预防工作，由客户服务部、投资中心、运营管理部、清算部、发展规划部/综合金融部、金融科技部、风险管理部、法律合规部及投诉所涉及相关部门的消费者权益保护专业小组成员，组成重大投诉预防应急合议小组（以下简称“合议小组”），负责日常工作中可能引发重大投诉风险的投诉处理、研究及合议等工作。

第三章 预防与处置

第十三条 公司各级机构在日常投诉处理过程中，尤其是存在较大消费纠纷的重复投诉、疑难投诉、极端投诉等处理过程中，应深入了解与把握客户深层需求，兼顾合规合情需要，妥善化解客户极端情绪与体验痛点，推动问题解决，严防投诉升级为重大投诉事件。

第十四条 对于因客户本人生活困难等特殊原因引发的投诉诉求，或客户投诉比较集中的业务领域所涉重复投诉、

极端投诉，在不涉及流动性、合规性等风险的情况下，可按照快速处置规则，由客户服务部视情商投诉所涉总公司相关部门或分公司、中心后，直接酌情处置。快速处置具体规则另行制定。

第十五条 对于超出快速处置规则权限范围的重复投诉、极端投诉，由合议小组集体研究后处置，并根据处置权限履行内部报批程序。客户服务部牵头合议小组根据投诉处理实践情况，针对现有投诉热点及未来潜在重大投诉风险，及时总结分析，制定并更新阶段性预防与处理方案、规则和流程。

第十六条 对于公司暂时不具备现实解决条件的重复、疑难及极端投诉，应耐心细致做好客户解释沟通工作，争取达成客户理解。同时，应结合客户诉求对产品、销售、投资、运营、服务等公司经营管理各环节进行不断完善提升，更好的满足客户合理诉求。

第十七条 重大投诉发生后，重大投诉主责单位须立即按照“边报告，边处置”要求，及时报告并积极处置。

（一）事件发生地所在分公司、中心应在事件发生后第一时间（原则上不超过2小时，下同）向该重大投诉所涉业务或条线的总公司归口管理部门和客户服务部报告，报送《重大投诉信息报送表》（附件），并持续报告事件办理过程。当地监管机构另有规定要求的，同时按照其规定执行。

（二）总公司主被诉部门应在事件发生后第一时间向总公司客户服务部报告，报送《重大投诉信息报送表》（附件），并持续报告事件办理过程。

第十八条 对于一级重大投诉，总公司客户服务部接到

重大投诉主责单位的报告后，应按照集团公司消费投诉管理相关规定，在投诉发生后 24 小时内向集团公司办公室和业务管理部报告相关情况；履行首报义务后，相关重大投诉出现新情况或者需要补充内容的，应在 24 小时内续报，最迟不超过 72 小时。

第十九条 因重大自然灾害、安全事故、公共卫生事件等引发的客户投诉；涉及 20 人（含）以上采取面谈方式提出共同诉求的群体性事件；中国银保监会及其派出机构认定的其他重大投诉，由客户服务部接报后在投诉发生后 24 小时内统一向中国银保监会报告，所涉分公司、中心按照当地监管规定向当地中国银保监会派出机构报告；履行首报义务后，相关重大投诉出现新情况或者需要补充内容的，应在 24 小时内续报，最迟不超过 72 小时。

第二十条 领导小组、工作小组、重大投诉所涉机构应按照本办法要求，高效应对处理，采取有力措施，提高处置效率，防止事件扩大；如出现重大投诉事件升级的情况，主责单位应在 2 小时内向领导小组报告。

第二十一条 在及时报告的同时，重大投诉主责单位应着重做好以下应急处置工作：

（一）充分发挥工作小组的作用，协调开展应急处理工作；

（二）调查收集、分析、汇总重大投诉事件工作动态并及时上报，为领导小组的决策、指挥提供准确依据；

（三）积极开展与当地政府部门、监管机构、司法机关等各方的联系沟通工作，按照授权范围和统一口径及时报告相关信息，确保相关信息报告的一致性和协调性；

(四) 对所在行政区域内网络媒体的报道及时进行监测, 做好与相关网络媒体的沟通协调工作, 避免负面舆情延展扩散;

(五) 对重大投诉涉及的当事人做好安抚稳定工作, 防止事态进一步扩大。其中, 发生投诉上访的应及时接回上访人;

(六) 开展重大投诉所涉及的公司内部原因和风险调查。

第二十二条 重大投诉处理时限按照监管机构及公司投诉管理相关规定执行。

第二十三条 对于一级重大投诉, 工作小组应于重大投诉发生之日起 7 日内形成专项报告, 报领导小组批准后, 发送客户服务部, 由其统一于重大投诉发生之日起 10 日内报送集团公司业务管理部。

第二十四条 重大投诉专项报告应当包括以下内容:

(一) 事件发生时间、地点、客户诉求、事件性质和涉及范围等;

(二) 对公司造成或者可能造成的损失及影响;

(三) 已经或者拟采取的紧急应对措施;

(四) 其他应当报告的情况。

第二十五条 涉及监管机构等外部转办总公司处理的重大投诉, 由客户服务部按照监管规定反馈和报告处理结果; 转办分公司、中心处理的重大投诉, 由分公司、中心按照当地监管要求及时反馈和报告处理结果, 按照监管规定需要向中国银保监会报告的, 由客户服务部反馈和报告处理结果。

第二十六条 重大投诉所涉机构向司法机关报告重大投

诉信息时，应严格依法合规处理，经法律专业人士审核把关后方可提供相关材料；必要时提交总公司相关部门审核。

第二十七条 未经公司审批或授权，重大投诉所涉机构及个人不得接受媒体采访，或就重大投诉事件对新闻媒体和社会公众进行信息披露。

第二十八条 重大投诉处理结束后，工作小组应在 20 个工作日内向公司消费者权益保护工作委员会提交《重大投诉事件总结报告》，其内容应包括：

（一）事件最终处理结果，包括公司损失和承担责任的情况，以及当事人及当地媒体的反映等；

（二）应急处理工作的总结，包括经验总结、应汲取的教训以及对相关人员处理情况等；

（三）重大投诉主责单位在经营管理、风险防控等方面存在的问题，以及下一步整改方案及举措；

（四）对完善公司投诉风险管控机制及相关制度的意见和建议。

第二十九条 重大投诉主责单位应针对引发重大投诉的原因、风险点等进行分析排查，制定整改方案并确保落实，从源头上杜绝重大投诉风险漏洞。

第三十条 重大投诉所涉机构应全面、准确记录重大投诉的受理、流转、处理过程，妥善保管重大投诉处理过程产生的书面材料、电子数据、音像材料等；客户亲笔签名的撤诉书、结果告知书、协议等重要文书需备份保存。重大投诉处理完毕后，投诉处理人员应按照公司档案管理相关规定对重大投诉处理材料及时归档，相关材料的保存期限应当不少于投诉办结后 2 年；法律、行政法规对保存期限有规定的，

依照其规定执行。同时，须在重大投诉处理结束后 20 个工作日内，将所涉资料及档案的电子文档及书面材料扫描件发送客户服务部归档保存。

第四章 注意事项

第三十一条 重大投诉处理应注意以下事项：

（一）在接待客户时，要注意方式方法，与客户进行耐心细致的沟通，缓和客户的激动情绪；

（二）在接待客户过程中应详细记录客户投诉的有关事实和要求；

（三）初次接待客户后，应迅速了解投诉人员的家庭、社会背景及相关的信息资料；

（四）在接待人员不能令客户满意的情况下，由上级领导逐级出面接待客户，让客户感受到重视和尊重，平息其敌对情绪，做好缓冲工作；

（五）处理过程中，应及时按照本办法规定将有关进展情况报告领导小组，密切关注媒体动向；

（六）在接待客户过程中工作人员应注意自身安全；

（七）在接待客户过程中要严格按照公司制定的各项规章制度进行解释；

（八）每次接待客户后，应及时整理接待情况，逐级进行汇报。

第三十二条 群体性上访投诉处理应注意以下事项：

（一）投诉处理人员要第一时间赶到现场进行解释劝说工作，并将客户带离办公区域；

(二)及时通知公司相关部门、办公室及物业保卫部门，防止个别客户因个人冲动冲击办公场所；

(三)详细记录客户上访反映的事实和提出的相关要求，根据事件产生的原因和性质，通知相关部门做好应对准备；

(四)按照“抓住重点、分别沟通”方式与集体上访的核心人员进行耐心细致的交流，对其进行有效安抚；

(五)对集体上访中的一般人员，应采取积极措施将其劝回，避免大批人员滞留办公场所造成不良影响；

(六)事件所在地办公室可与当地公安部门提前沟通联系，必要时由公安部门出面协助公司处理此类事件；

(七)对于劝说无效、执意滞留的客户，由重大投诉主责单位负责劝返客户。

第五章 责任追究

第三十三条 重大投诉处理过程中，发生以下情况的，应按照公司违规行为处罚和案件责任追究相关规定，视具体情节追究相关人员责任：

(一)对于职责范围内应承担的工作拒不履行、履行不到位或存在责任推诿的；

(二)在事件处理过程中故意篡改、隐瞒事实真相，影响处理公正客观性的；

(三)瞒报、缓报、谎报重大投诉情况，延误时机，给事件处理造成重大影响或导致事态恶化的；

(四)重大投诉发生后，未按规定及时采取应急响应措

施，造成负面影响扩大的；

（五）其他重大投诉事件处理工作不力情形，造成严重后果的。

第六章 附 则

第三十四条 关于本办法未尽事宜法律法规、监管机构另有规定的，或法律法规、监管规定发生相应调整的，按照相关法律法规、监管规定执行。

第三十五条 本办法由客户服务部负责解释和修订。

第三十六条 本办法自印发之日起施行。