

北京股权交易中心股权投资和创业投资 份额转让平台客户投诉管理办法（试行）

第一条 为保护客户合法权益，进一步规范股权投资和创业投资基金份额、已投在京项目股权（以下统称基金份额）在北京股权交易中心股权投资和创业投资份额转让平台（以下称本中心转让平台）投诉处理工作，及时、有效地处理客户的投诉及意见反馈，切实保障客户的利益，提高服务质量，特制定本办法。

第二条 本办法适用本中心转让平台处理客户、机构、其他组织或个人（以下统称投诉人）采用书信、电子邮件、传真、电话、来访等形式，向本中心转让平台就相关管理工作反映情况，提出建议、意见或者投诉请求的工作。

第三条 投诉人可通过来访、电子邮箱、投诉电话等方式进行投诉。

第四条 采用来访形式的投诉人原则上应提供书面材料。提供书面材料确有困难，可以以口头形式提出投诉事项。

第五条 北京股权交易中心工作人员应当准确记录投诉人相关信息和请求、事实、理由。

第六条 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，并经内部工作程序转交有关部门办理。

对于存在下列情形之一的投诉事项，本中心转让平台不予受理：

（一）投诉事项不属于本中心转让平台管理范围的；

（二）依法已经或者应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的投诉请求的；

（三）投诉人提出投诉请求，但未说明投诉事实、理由、请求或未按规定对其投诉材料进行确认的；

（四）没有新事实、新情况，投诉人仍以同一事实和理由重复投诉的。

第七条 办理投诉事项的人员应对投诉事项及其相关信息负有保密义务，除法律、行政法规另有规定外，不得将投诉人检举、揭发、控告的材料，有关领导对其作出的批示，以及其他有关信息透露或者转给被检举、揭发、控告的人员或者单位，不得隐匿、销毁或者伪造投诉人的投诉材料。

第八条 本中心转让平台对受理投诉事项应当进行登记、调查、核实，依照有关法律、行政法规及规章办理：

（一）对举报、投诉类投诉事项，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，积极采纳。

第九条 本办法自颁布之日起执行。

第十条 本办法由本中心转让平台负责解释和修订。