

河北省电子认证有限公司

客户投诉处理政策

一、客户投诉渠道

河北 CA 提供多种用户投诉渠道，包括：

- 1、电话投诉，号码 400-707-3355 转 9；
- 2、在线投诉，登录河北 CA 网站，与在线客服进行即时通信；
- 3、Email 投诉，用户可将投诉内容发送至河北 CA 邮箱
hebca@hebca.com；
- 4、现场投诉，用户可到河北 CA 各办事处或河北 CA 客服中心
进行现场投诉或将投诉信放入意见箱。
- 5、微信投诉，河北 CA 建有微信公众号，用户可通过微信公众
号进行投诉。

河北 CA 将受理通过各种途径进行的投诉信息，并于当日反馈给投诉处理负责人，开展投诉处理。

二、客户投诉处理流程

- 1、投诉受理人员首先代表公司诚恳致歉，安抚用户情绪，告知用户我们很重视服务质量，感谢用户的反馈，会立刻将投诉内容报告给投诉负责人，一定会妥善处理。
- 2、投诉受理人员了解并登记投诉事件的时间、地点、涉事人员（无法确定具体人员时需调查性别、外貌特征如是否戴眼镜、衣着等以确定具体人员）、事件经过（包括用户的实际诉求、争议点、用户目前的业务状态等）、投诉要求，立即上报给部门经理。

- 3、部门经理在收到投诉反馈时，立即调取用户投诉音频及视频资料，确认投诉事件的起因、经过、结果后立即报告投诉处理负责人。
- 4、投诉处理负责人联系涉事人员及其主管领导，调查并核实投诉事件。投诉负责人及涉事部门主管领导共同制定投诉事件处理方案，并指派投诉处理人或涉事人员主动联系用户进行诚挚道歉，最终解决用户问题。需要律师团队协助处理的，由投诉处理负责人联系公司法务团队共同处理用户投诉。
- 5、对于涉访、涉及赔偿、非通过公司渠道投诉等重大投诉，投诉处理负责人需第一时间上报投诉处理责任领导。
- 6、投诉处理负责人跟进投诉处理方案落实情况，并适时安排回访用户，调查用户对投诉处理的满意度。
- 7、投诉处理负责人填写《投诉受理登记表》，根据公司规章制度，投诉处理负责人需提出针对投诉涉事人员的处理意见，报投诉处理责任领导。同时针对投诉事件进行分析总结，提出改善策略，对全体服务人员进行培训，避免类似事件发生。需要业务功能改进或制度内容更新的，投诉负责人负责跟进业务功能改进及制度内容更新，最终落实执行。
- 8、收到投诉处理责任领导审批后，投诉处理负责人落实处理意见执行情况，并对投诉台账，归档保存。

三、投诉各角色责任人

投诉处理责任领导：吴志峰

投诉处理负责人：李影

投诉处理人：付菊梅、郝磊及各分公司经理

投诉台账保管人：李影

四、投诉等级及响应要求

为保障用户合法权益，明确投诉处理标准，提升服务效率，本机构将投诉分为重大投诉、较重投诉、一般投诉三个等级，实行分级响应、规范处置，全程公开透明，切实保障用户权益。

（一）重大投诉

1、投诉等级定义

（1）由第三方（法院、工商执法部门、信访、媒体等）介入的客户投诉情况，含监管部门转办、督办类投诉；

（2）电子认证产品及服务核心安全问题，包括密钥泄露、证书伪造/篡改、系统安全漏洞、证书信息被盗用/冒用，以及影响电子签名有效性的相关安全隐患；

（3）涉及公司赔偿的相关问题，包括因本机构服务失误、产品缺陷、操作不当等导致用户经济损失、权益受损，需承担赔偿责任的投诉；

（4）群体性集中投诉（3人及以上用户针对同一类电子认证服务问题投诉），或可能引发行业舆情、损害机构重大声誉的投诉；

（5）电子认证服务大面积中断、证书批量异常（如批量失效、无法使用），影响大量用户正常使用的投诉；

（6）涉及电子认证业务合规性问题，被监管部门通报或质疑，可能面临行政处罚的投诉。

2、响应要求

- 1、投诉处理负责人第一时间将投诉情况上报投诉处理责任领导；
- 2、6小时内组建投诉处理小组，确定具体投诉处理方案，并回复客户（必要时采取书面形式回复），同步告知客户后续处置进度；
- 3、书面回复内容需经过律师团队审核，确保合规、严谨；自投诉受理之日起，7个工作日内完成全部调查、处置工作并给出最终处理结果，若涉及复杂安全核查或监管对接，可适当延期，并提前告知客户延期原因及预计办结时间。

（二）较重投诉

1、投诉等级定义

- （1）电子认证业务办理出现重大失误，包括证书错发、漏发、误注销、误暂停，导致用户正常使用受阻、造成一定经济损失的投诉；
- （2）电子认证相关费用争议，包括重复计费、乱收费、计费错误，以及退费延迟、退费规则不合理导致用户权益受损的投诉；
- （3）同一投诉事项经首次处理后，用户仍有合理异议，且未得到有效解决，或员工多次整改仍未到位的重复投诉；
- （4）电子认证产品使用中出现非核心安全类的严重质量问题，导致用户无法正常开展业务，且影响范围较小（未达到批量异常）的投诉；
- （5）员工严重违规操作、恶意推诿扯皮，导致用户投诉升级，或造成用户较大不便、轻微经济损失的投诉；
- （6）涉及电子认证服务流程严重不规范，违反行业基本服务标准，但未触及合规红线、未被监管部门通报的投诉。

2、响应要求

- 1、投诉处理负责人在 12 小时内响应，同步上报分管领导，组建专项处理小组，梳理投诉详情及处置方向；
- 2、24 小时内与用户沟通，告知初步处置方案及进度；自投诉受理之日起，5 个工作日内完成调查、处置及结果反馈，复杂事项可适当延期，并提前告知用户延期原因及预计办结时间。

（三）一般投诉

1、投诉等级定义

- （1）员工操作失误导致的客户相关问题，包括证书申请、签发、延期、更新、注销、解锁等业务办理轻微错误、遗漏（未造成用户损失）；
- （2）电子认证产品使用过程中出现的一般质量问题，包括证书无法正常安装、使用，电子签名验证失败（非安全漏洞导致），系统兼容异常等（可快速解决、无重大影响）；
- （3）员工指导错误引发的客户投诉，包括证书操作、业务办理、系统使用等方面的指导失误，导致用户操作异常或无法正常办理业务（可及时纠正）；
- （4）员工对电子认证产品、服务流程、收费标准、活动规则等介绍与实际情况不一致的问题（未造成用户损失）；
- （5）员工服务态度恶劣引发的投诉，包括沟通语气不当、推诿扯皮、敷衍回应等（未造成用户实质性损失）；
- （6）员工业务不专业、处理问题耗时过长，造成用户轻微损失或不便而引发的投诉；

(7) 电子认证相关费用争议（非重复计费、乱收费类），包括计费疑问、退费流程咨询及轻微延误等；

(8) 电子认证业务办理时限轻微延误（未造成用户重大损失），以及服务流程不规范（未违反行业合规要求）的投诉；

(9) 用户对电子认证服务的咨询类诉求未得到及时、准确回复，引发的投诉；

(10) 其他未达到重大、较重投诉标准，涉及电子认证服务、产品、人员的各类轻微投诉事项。

2、响应要求

(1) 投诉处理负责人在 24 小时内组建投诉处理小组，确定投诉处理方案，并以口头形式回复客户，告知处置方向及预计办结时间；

(2) 回复工作一般由投诉处理人员或分公司经理负责，确保及时、准确响应客户诉求；自投诉受理之日起，3 个工作日内完成调查、处置及结果反馈，切实保障用户权益。

五、投诉记录存档及投诉监督

所有投诉均全程留痕、公平公正处置，严格保护用户个人信息及相关隐私，切实解决用户合理诉求；投诉处置全程遵循《电子认证服务管理办法》等行业规范要求，确保时限合规、流程规范，相关投诉记录保存期限不少于电子签名认证证书失效后 5 年，保障全程可追溯。服务质量监督小组负责统筹投诉后续跟进、监督核查及复盘优化工作，确保投诉处置闭环、服务持续提升。