

## 深圳前海联合交易中心投诉指引

一. 为加强市场监管，维护良好的市场秩序，深圳前海联合交易中心有限公司（以下简称“交易中心”）建立投诉机制。

二. 交易中心参与商及第三方机构可以就参与交易中心业务过程中的问题向交易中心提出投诉。交易中心将根据公平、公正的原则调查和处理有关投诉。

三. 投诉的范围为（1）针对参与商和第三方机构及其工作人员的违约违规行为或服务质量问题；（ii）针对交易中心及其工作人员的服务质量问题或系统问题，但不包括交易中心系统直接进行判罚的参与商交收违约情形以及参与商可以通过交易中心系统线上提出的交收异议的情形（如仓单异议、开票异议、发票异议等）。

四. 投诉对象可以包括参与商、第三方机构、交易中心及工作人员。

五. 参与商可以通过交易中心热线电话、电子邮件等途径进行投诉。具体投诉渠道如下：

电话：0755-21871100

邮寄地址：深圳市前海深港合作区梦海大道 4008 号前海深港创新中心 A 组团深圳前海联合交易中心客户服务岗收 518054

电子信箱：customerservice@qme.com

六. 为了保障市场参与各方的利益，交易中心对投诉进行审核，审核通过后方受理投诉。投诉受理条件如下：

- （一） 投诉人为交易中心的参与商或第三方机构；
- （二） 投诉人身份信息完整准确，及以实名进行；

- (三) 有明确的投诉对象、投诉事由和投诉要求；
- (四) 投诉事由与交易中心业务活动存在必然的联系；
- (五) 属于本指引规定的投诉范围的。

七. 具有下列情形之一的投诉，交易中心不予受理：

- (一) 无法确定投诉人真实身份及实名；
- (二) 投诉对象或行为与交易中心市场无关的；
- (三) 无明确的投诉对象或被投诉行为的；
- (四) 应当依法通过诉讼、仲裁等法定途径解决的；
- (五) 投诉已经被交易中心受理或者正在办理的；
- (六) 交易中心认为不应受理的其他情形。

八. 投诉应以事实为依据，投诉人应提供尽可能详尽的证据材料或线索。交易中心受理投诉后，将安排人员对相关情况进行了解，相关各方应积极配合。

九. 对于针对参与商以及第三方机构的投诉，交易中心尽量促使投诉双方通过协商方式解决投诉。如果投诉双方无法协商一致，交易中心有权视争议具体情形决定是否主持双方之间的争议调解。如交易中心接受投诉双方的委托进行调解，交易中心可以根据交易中心业务规则确定最终投诉处理决定。投诉双方需要按照交易中心投诉处理决定执行。

十. 对于投诉，交易中心将向投诉人告知投诉受理情况和投诉处理情况。

十一. 为保障投诉人利益，交易中心对投诉人的相关信息及投诉事项进行保密，交易中心另行批准的除外。

十二. 凡借投诉之名进行人身攻击、发泄私愤、诬告、陷害等，经查实，交易中心对投诉不予受理，并保留依法追究其法律责任的权利。

十三. 对于根据交易中心其他相关业务规则规定可以提出的并且只能通过线下提出的

以下交收异议，参与商可参照本指引的规定向交易中心提出交收异议：

- (一) 对交收商品的数量、重量有异议的；
- (二) 对交收商品的质量有异议的；
- (三) 对指定质检机构出具的质检报告有异议的；
- (四) 对指定交收机构的服务费用有异议的；
- (五) 对指定交收机构的服务内容有异议的；
- (六) 其他被交易中心认定属于异议范畴的。

十四. 交易中心就参与商及第三方机构的举报的处理，参照本指引执行。如经过调查，交易中心发现参与商存在违约违规行为的，交易中心将根据《深圳前海联合交易中心违规违约管理办法》处理。

十五. 本指引由交易中心负责解释。

十六. 本指引自发布之日起施行。

附件：客户投诉表（带\*为必填项）（保密处理）

投诉人信息					
客户名称*		用户编号		联系人*	
联系电话*		邮件地址		通讯地址*	
投诉对象 *					
<input type="checkbox"/> 交易中心及工作人员 <input type="checkbox"/> 参与商 <input type="checkbox"/> 第三方机构					
姓名/部门*					
所属公司或机构名称*					
投诉内容 *					
投诉要求 *					
日期					