

华尔产权交易所服务大纲

A、服务宗旨

A. 1 以市场为导向，以提高市场参与者的满意度为服务理念，促进资本市场的健康发展。

A. 2 在交易功能和市场规则方面不断开拓创新。

A. 3 提升综合实力和核心竞争力。建立世界一流的交易所。

B、服务原则

B. 1 服务程序标准化；

B. 2 服务时间标准化；

B. 3 服务态度标准化；

B. 4 服务内容规范化；

B. 5 服务手段多样化；

C、服务对象与内容

C. 1 投资者服务。通过多层次、多形式的投资者服务，吸引潜在投资者，保护投资者利益，增强风险意识，提高投资者的投资素质。

C. 2 上市公司服务。通过信息披露、法律和财务业务指导等服务，促成上市公司规范操作，提高上市公司股权质量。对拟进入市场的上市公司提供进入市场的全程服务。

C. 3 会员服务。通过强化对会员公司在交易、技术等方面的业务咨询和指导，寓监管于服务之中，促进会员公司规范运作。

C. 4 为中介机构及其他业务参与者提供多样化服务。

D、服务方式

D. 1 通过对市场需求的调查、发掘、引导和创新，提供常规性与个性化相结合的服务。对大多数市场参与者，以电子化、热线服务等方式提供常规服务。而对特定服务对象的特殊需求则提供个性化、上门式的服务。

D. 2 受理式服务与上门式服务相结合。受理式服务适用于市场参与者主动寻求咨询协助的一般性需求；上门式服务则突出主动为特定服务对象解决需求，提高其价值和满意度。

E、服务收费

E. 1 服务以无偿方式为主，包括投资者服务、上市前后咨询、交易规则宣传、会员业务咨询等。

E. 2 依照国际惯例，对部分服务收取合理的费用，主要包括信息产品、出版物、提供的技术支持等。

F、服务组织

F. 1 由会员部作为牵头部门负责全所服务的协调工作。

F. 2 完善服务的组织网络。构建以所本部为核心，以各地联络处为依托，以特别服务小组为机动队的服务网络。树立服务团队意识，强化各职能部门配合协作机制。

F. 3 明确界定服务职责，做到“定岗定人”，将服务责任细化到个人及每个细节。

G、服务管理与监督

G. 1 服务论证与纠错：新增服务项目要进行论证和听取所外意见。增补服务标准化手册，对原有服务依服务对象的反馈意见及时予以修正。

G. 2 服务投诉与请求：对服务投诉与请求设专门岗位进行处理。建立对服务投诉与请求的督办机制，定期公布处理结果。

G. 3 服务效率：建立畅通的部门协调机制，利用内部网加快服务函件处理流转的效率，完善对服务对象的沟通渠道，提高服务效率。

G. 4 服务培训：由所内有关部门根据标准化工作流程和更新的服务内容定期对有关服务人员进行培训，保证服务的质量。

G. 5 市场监督：定期向市场参与者发放“服务满意度”调查表（或通过网上进行），听取对我所服务工作的意见和建议，并将其作为服务质量评判的重要依据。

二零零二年八月二十日