

华鑫证券客服中心服务承诺书

致：华鑫证券客户

为进一步提升服务水平，提高华鑫证券客户服务质量，实现客户服务标准化，郑重承诺：

- 1.座席电话铃声响起 3 声之前接听客户电话；
- 2.保持热情、耐心的精神状态；
- 3.解答客户问题实行首问负责制；
- 4.接听电话的态度礼貌、亲切，回答清晰、简洁准确；
- 5.倾听客户咨询时注意力集中，耐心认真；
- 6.客户查询账户信息时，在符合规定的前提下，熟练准确的运用各查询系统；
- 7.客户投诉时，耐心倾听客户讲述，积极安抚客户，维护客户合法权益，不与客户发生争执；
- 8.上岗时，衣着工装，将“您好”“请讲”“对不起”“再见”等礼貌用语自然的融入客户服务全过程。

客服中心将践行以上承诺，“微笑、专业、规范、标准”为您服务！

华鑫证券客服中心

2019 年 11 月