

前海兴邦金融租赁有限责任公司

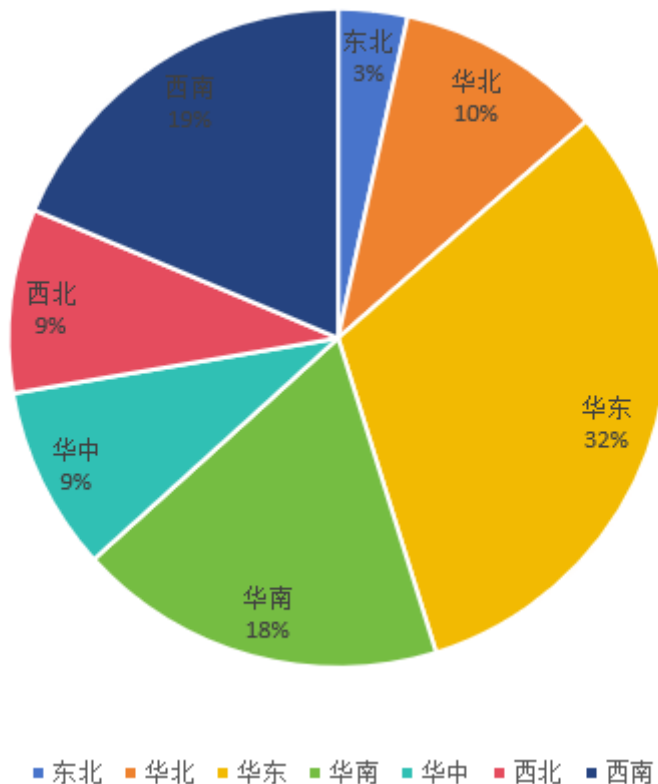
2025 年客户投诉情况分析报告

2025 年，前海兴邦金融租赁有限责任公司（以下简称“我司”）秉持“以客户为中心”理念，持续完善消保体系、守护消费者权益，现将 2025 年客户投诉情况公示如下：

一、受理投诉情况

从消费者投诉数量来看，2025 年我司共收到客户投诉 182 笔（不含重复投诉，下同）。从投诉业务类别来看，乘用车类投诉 175 笔，占比 96.15%；商用车类投诉 6 笔，占比 3.30%；其他类投诉 1 笔，占比 0.55%。具体区域分布情况如下表：

2025 年客户投诉区域分布图（单位：%）



二、下一步工作思路

2025 年，我司客户投诉处理整体风险平稳可控。针对投诉呈现的新特点，我司将进一步优化管理机制，以务实举措筑牢金融服务

根基：

（一）深挖投诉原因，强化溯源协同治理。

建立常态化投诉数据分析机制，前中后台协同梳理业务、流程、制度等共性问题，聚焦高发投诉领域，优化前端管理，持续完善跨部门协作与溯源治理机制。

（二）畅通投诉渠道，提升投诉处理质效。

畅通投诉处理渠道，规范投诉处理作业，明晰各层级职责，完善投诉处理流程，构建多元纠纷化解机制，提升投诉处理质效。

（三）注重培训学习，提升员工服务素养。

通过“理论学习+案例讲解+实操演练”相结合的分层教学方式，紧扣消费者权益保护监管政策、内部管理、纠纷化解等重点领域，提升员工消费者服务意识及水平。

感谢您对我司的支持与信任！如果您有任何意见或建议，欢迎通过我司服务热线（4008633999）、官方网站、邮箱或微信公众号等渠道与我们联系。

前海兴邦金融租赁有限责任公司

2026年6月18日