

投诉渠道：

(一) 现场投诉：是指客户本人或其委托代理人来到公司指定的接待场所进行当面投诉。我司指定的接待场所：上海市浦东新区世纪大道 1528 号陆家嘴基金大厦 15 楼

(二) 非现场投诉：是指通过电话、电子邮件、短信、信函、网站留言等非现场方式进行投诉。

(1) 投诉电话：4009595531 投诉建议请按“9”

(2) 投诉邮箱：service@donghaifunds.com

(3) 客服传真号码：(021) 60586906

(4) 网站留言：点击网站[在线客服](#)留言

(三) 其他渠道投诉：是指通过监管机构、行业自律组织、合作代销机构等渠道进行的投诉。

投诉受理流程图：

	处理流程	处理时间	处理人员
受理阶段	1 受理投诉	接收投资者投诉之日起 3 个工作日决定是否受理	客服人员
	2 记录受理内容		
处理阶段	3 信息传递	受理日起 1 个工作日内	客服人员
	4 问题处理	受理日起 1-5 个工作日内，不超过 20 个工作日	客服人员
答复阶段	5 问题答复	受理日起 1—20 个工作日 (视投诉级别及复杂程度确定)	客服人员/协助人员
备案阶段	6 资料归档	处理完成后 1 个工作日内	客服人员