

CRU 价格

CRU 国际
合规框架及
方法论指南

2022 年 3 月

1	简介	3
2	良好的管理	3
2.1	管理和内部监督结构	3
2.2	避免利益冲突	6
2.3	检举机制	7
2.4	数据提供者行为准则	7
2.5	保持价格评估员的专业性	8
3	维持价格的品质	9
3.1	方法论的设计、数据输入及充分性	9
3.2	价格制定的透明性	10
3.3	价格审核	10
3.4	包括或排除提交者的标准	100
4	维护方法论的品质	10
4.1	关键词的定义	10
4.2	专家判断的应用和及其一致性	10
4.3	错误检测和校正	11
4.4	内部审查、方法论变更或价格终止	Error! Bookmark not defined.
5	确保问责制	14
5.1	投诉流程	14
5.2	审计、文件保存和与监管部门的合作	15

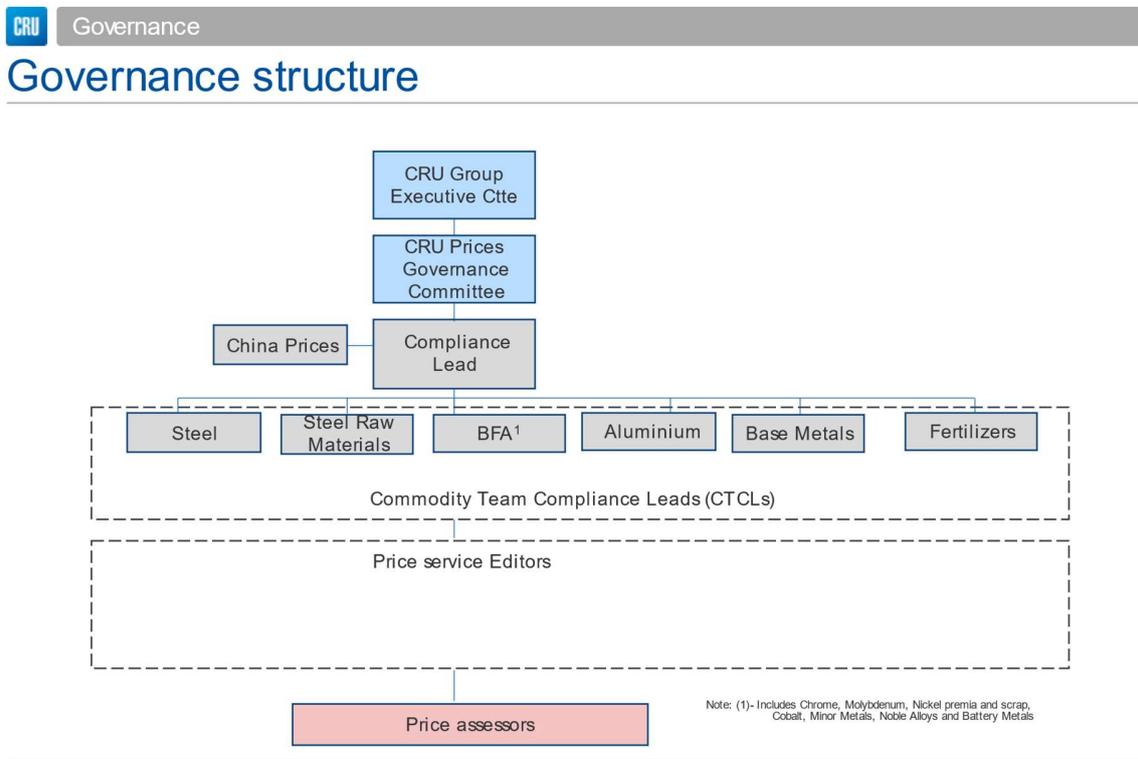
1 简介

本文具体列出有助于 CRU 管理其价格的结构、流程和方法论的细节。因此，它构成了系统的一部分，以确保我们的价格是大宗商品市场的可靠指标，不存在失真，且能代表所涉及的特定市场。它应与附随的大宗商品方法论和定义指南以及数据提供者行为准则一起阅读。

2 良好的管理

2.1 管理和内部监督结构

CRU 的管理结构旨在对价格设计和开发、制定、完整性和发布提供有效且独立的内部监督。它由以下六个要素组成。



7

我们的政策、流程和方法论均遵循国际证监会组织(IOSCO)的原则。

对于我们公布的中国价格，我们的政策和流程均遵循中国国家发展和改革委员会(NDRC)的规定。

每个要素的目的和职责范围以及选择成员的标准定义如下。

2.1.1 CRU 集团执行委员会

作为集团执行董事会的代表并为其提供建议，执行委员会制定 CRU 的战略方向，根据目标管理绩效包括根据商业计划交付项目。在价格管理方面，它的作用是：

- 监督所有管理和合规事项；
- 确保管理和合规范围及流程的整体可操作性和适用性；
- 作为一个决策制定机构，但行动的权利被委派给了管理委员会及合规负责人（见下文）；
- 建立并植入强大的合规文化。

执行委员会成员由首席行政官和董事会主席协商后委任，成员包括分析、咨询和展会业务的负责人和其他领导，以及销售 / 市场、财务、人力资源和 IT 部门的主要核心职能部门。他们每月开会，管理业务的运作，并向由董事会主席领导的集团执行董事会汇报。

2.1.2 价格管理委员会

价格管理委员会对与价格管理及合规相关的所有事项进行业务监督，并就内部控制和管理安排向执行委员会提供意见，价格管理委员会独立于执行委员会。具体职责包括：

- 审核合规报告；
- 就合规情况以及解决任何不合规情况所需采取的行动向执行委员会提供建议；
- 主导工作及优先事项，并审查和批准合规负责人关于管理及合规的建议；
- 明确文件、流程或程序上的缺陷，并交由合规负责人采取行动；
- 向监管当局披露任何重大的利益冲突；
- 调查任何与价格相关的投诉。

价格委员会成员的选择是基于他们无需对公司的损益负责，因此，这些成员可以对所有相关事项进行独立的审查和质疑，而无需考虑任何后续行动的损益影响。

常设议程事项

价格管理委员会至少每季度开一次会，会议的常设议程如下：

1. 回顾以往的会议记录和举措；
2. 审核合规报告（源自合规负责人）：
 - a. 是否出现合规性问题；
 - b. 数据提供者是否违反行为准则；
 - c. 是否存在重大利益冲突；
 - d. 是否有投诉；
 - e. 风险识别及审查；
 - f. 回顾发展计划书；
 - g. 方法论或定义的变更或开发；
 - h. 市场咨询及其他利益相关方的互动。
3. 回顾之前采取的相关行动。

合规负责人负责安排和会议记录。

2.1.3 合规负责人

合规负责人的任务包括管理以及协调合规流程、文档、报告和执行：

- 对合规文档和流程进行监督；
- 向价格管理委员会报告合规情况；
- 与大宗商品团队合规负责人一起实施必要的举措（见下文）；
- 监督任何价格方法论的变化，或终止价格发布；
- 监督数据提供者的行为准则，并负责和管理数据提供者排除流程和清单；
- 作为与审计和监管者的第一联系人；

- 审查利益冲突和礼品、招待和检举登记册，并跟踪可能确定的任何补救或缓解措施的执行情况；
- 考虑内部和外部的审计结果，并跟踪可能确定的补救或缓解措施的实施；
- 对价格评估人员和其他相关人员进行价格管理、合规和价格评估方面的培训。

管理结构中合规负责人的选择，是基于其在合规领域、价格制定过程中所需掌握的实际操作和其他相关知识，以及通过协调管理结构中的其他要素来保障管理结构和相关流程日常运作的的能力。

2.1.4 大宗商品团队的合规负责人

大宗商品团队的合规负责人在合规负责人与单一大宗商品领域的价格评估和价格制定之间形成联系。因此，他们在某种程度上专攻某类大宗商品。他们的管理与合规职责限于特定的大宗商品领域，包括：

- 针对特定的大宗商品，负责确保日志准确、完整且及时更新（市场交流日志和基准价制定日志或以其他方式存储价格制定信息的文件）；
- 定期或按要求向上报告不符合日志记录要求的情况、投诉或其他问题；
- 定期审查并向合规负责人建议价格定义或方法论中任何有必要的变更，并执行任何商定的变更；
- 与编辑（见下文）一起进行市场调研以测试价格的相关性，方法论的充分性，并确保价格是基于活跃市场而制定的；
- 记录价格定义和方法论；
- 管理市场意见征询或委派编辑进行管理。

大宗商品团队合规负责人的选择是基于其在价格制定过程中所需的业务知识程度，以及是否能有效深入和利用大宗商品团队知识的能力，用以监测日常的价格制定以及方法论的维护和开发。

2.1.5 编辑

编辑管理 CRU 产品的发布，这些产品是传递价格的主要媒介。因此，他们肩负制作流程和质量管理职能，并在特定大宗商品领域承担以下价格管理职能：

- 在发布之前检查（直接或通过适当的委托）所有发布的价格，必要时参考基准价制定日志；
- 抽查基准价制定日志；协助和非正式培训/指导价格评估人员（见下文）；
- 采取措施用以发现潜在的异常提交，并将任何可疑的数据提供者的不当行为一同向大宗商品团队合规负责人进行汇报；
- 寻找并向合规负责人报告其它相关问题；
- 监督价格评估人员的专业判断；
- 确保遵循已发表的方法论；
- 就投诉提示大宗商品团队合规负责人；
- 与价格评估人员一起了解市场需求和价格的相关性，以及与价格相关的定义和/或方法论的充分性。

编辑的选择是根据他们关于特定大宗商品市场和价格制定的知识，以及他们在特定的大宗商品领域里管理价格制定过程的能力。后者包括管理和审查价格评估人员的输入和工作的能力。

2.1.6 价格评估员

价格评估员与数据提供者保持直接联系。在编辑的管理下，制定价格要么是他们的唯一职能，要么与市场分析和监测责任相结合。在特定的大宗商品领域，他们构成了管理结构的一部分，因为他们：

- 通过与市场参与者直接接触以及利用专家判断来确立大宗商品的价格；
- 录入市场互动日志；
- 在基准价制定日志中记录最终价格的推导；
- 记录任何投诉并向编辑报告；
- 监测市场需求，若有重大变化，及时向上报告；
- 与其他参与价格制定的员工一样遵守 *CRU 价格行为准则*。

价格评估员是根据他们在价格制定方面的知识和经验，以及他们的相关市场知识而选择的。

2.2 避免利益冲突

通过结合合同义务、特定政策、保密协议 / 数据提供者协议（禁止披露机密信息）来管理、减轻或避免潜在的利益冲突。

与此相关的具体政策和其它文件包括:

- 利益冲突政策;
- 雇佣合同;
- 反贿赂和反腐败政策;
- 全球检举政策;
- 解雇及纪律处分程序;
- CRU 价格行为准则;
- 年度管理利益冲突审查;
- 数据提供者协议;
- 保密协议

2.2.1 价格影响、个人利益和员工奖励

为了防止价格制定受到影响，CRU 采取了以下措施:

- 在大多数情况下，所有员工均有义务不参与跟价格指数挂钩的金融期货或其它金融产品的交易。此外，不允许直接持有大宗商品供应链公司的股份。这些义务旨在消除因任何经济利益而影响任何 CRU 价格的诱因。如有任何此类冲突必须立即声明，并在六个月内清理头寸，否则，在有合同义务的情况下可能导致解雇；
- 在大多数情况下，所有员工均有义务避免任何直接或间接的外部商业利益，因为这些利益可能妨碍任何职责的正常履行，包括制定价格。如果员工寻求任何外部商业利益，需要获得首席执行官（CEO）的许可，首席执行官将与合规负责人判定是否存在利益冲突；
- 所有员工均需填写一份年度利益冲突表格，具体内容如下：
 - a) 任何董事职务及/或合伙人;
 - b) 大量持股;
 - c) 由于家庭成员或有密切关系的个人的任职、担任董事职务、合伙人或大量持股而产生的任何可能存在的冲突;
 - d) 担任任何可能引发潜在利益冲突的董事会成员、委员会或组织或受托人职务;
- 所有员工必须遵守 CRU 反贿赂和反腐败的规定;
- 针对参与价格制定过程的员工进行年度价格合规培训。

2.2.2 汇报路径层级管理

CRU 相信其目前的组织结构不会产生任何利益冲突。

2.2.3 监督管理

价格制定是根据以下定义的流程签署的:

1. 价格评估员建立原始数据和价格评估;
2. 编辑或受委托人在发布前审查所有价格:
 - a. 如果编辑也是价格评估员，那么价格将由研究经理或其他分析师进行交叉核对;
 - b. 这将通过分析全部隐含的价格趋势、特定的周期性价格变化、特定价格与其它大宗商品价格的关系（例如检查价格差异或这些差异的趋势），或者可以采取临时随机抽查价格的方法。
3. 如有不符之处，应立即与原价格评估员联系:
 - a. 可能会询问市场互动和/或基准价制定记录;
 - b. 任何专家判断的应用都有可能受到质疑;
 - c. 可能需要进一步的市场调研来解决尚未解决的问题，澄清已获取的信息或寻求更多的信息。
4. 编辑将再次查看最初被标记纳入调查的价格，或批准发表，否则将重复步骤（3）。

2.2.4 数据保密和信息交换

以下措施用于保护数据提供者的数据或 CRU 数据的机密性:

- 所有员工均有义务不为 CRU 以外的任何人、任何目的披露机密信息，包括没有采取应有的谨慎和尽职导致的信息泄露；
- 保密条件在与某些数据提供者签订的数据提供者协议中有规定；
- 针对参与价格确立过程的员工进行年度价格合规培训；
- CRU 价格行为准则；
- CRU 承诺完全遵守欧盟通用数据保护法规（GDPR）的所有规定，详见 CRU [数据保护政策](#)和[数据保存政策](#)；
- 所有提交给 CRU 的数据，随后进行处理直至发布均保存在符合 CRU [数据保护政策](#)的安全网络中。

2.3 检举机制

CRU 致力于诚信经营，尤其是在价格制定方面。我们认为一个有效的检举机制是支持良好的公司治理和确保健康和道德的公司文化的一个重要组成部分。

有关价格和其它不法行为的一般原则、范围和具体的检举机制在 CRU [全球检举政策](#)中均有具体规定。

2.4 数据提供者行为准则

CRU 希望其数据提供者与其员工保持相同的道德和诚实标准，并采取适当的管控措施。因此，希望他们做到如下规定：

1. 不要试图以不正当的方式影响价格确立过程：
 - a. 有选择性的提供数据。所有相关数据都应该报告，例如那些符合定义中规格的数据，或者可以标准化以满足 CRU 方法论/定义的数据。数据也应以一致性和及时的方式提供，例如当数据提供者认为该资料对其不利时，也不应有所遗漏。CRU 提供公开的访问渠道，以鼓励和促进数据提供者同 CRU 价格评估人员进行持续且定期的对话及数据供应；
 - b. 故意提供虚假、含糊或具有误导性的数据。数据应被充分定义，任何可能被合理认为是不可接受的数据也应向 CRU 披露。
2. 愿意分享且应该在方法论需要时分享其它非价格信息。这可能包括但不限于数量、产品规格细节、信用证条款、运输成本和交易对手细节；
3. 根据特定的大宗商品和市场，当价格评估人员有需求时提供辅助信息或文件，例如采购订单；
4. 从形式和实质上遵守 CRU 和数据提供者之间可能存在的正式协议中所规定的一切条件；
5. 遵守其雇主制定的行为准则、政策以及遵循内部系统和控制，包括保存记录和利益冲突政策；
6. 无论以何种媒介向 CRU 传送数据均需向 CRU 透露其真实身份。例如不应使用他人的电子邮箱地址、登录信息或其它电子身份作为传输媒介，而不声明其真实身份；
7. 由具备资格的人员汇编和递交数据。这意味着（在 CRU 看来）他们拥有重要的定价 / 行业知识，并且具备获得现货市场价格信息的途径；

8. 如对向 CRU 提交任何数据时的酌情权或判断，或对其所提供价格的定义或方法论的理解和解释有任何疑问，请向 CRU 咨询；
9. 当 CRU 认为存在有选择性提供数据、提供虚假、含糊或有误导性数据的风险时，需接受被问及的后续问题，并尽可能及时地提供后续信息；
10. 接受 CRU 在最终价格制定环节中，关于采用或不采用提交在最终价格决定表中的数据具有绝对决定权；
11. 以礼貌和尊重的态度对待 CRU 员工，不要试图强迫、施压或以其它方式影响他们对特定价格的决定。
12. 如不能满足上述任何一项，请告知 CRU。

合规负责人利用价格评估员、编辑或大宗商品团队合规负责人提供的信息来监督数据提供者行为准则的遵守情况，如果他们认为存在任何违规行为，则需要直接向合规负责人报告。合规负责人也可以主动向他们询问情况。任何违反或涉嫌违反行为均记录在 CRU 价格数据提供者违规行为登记册中用于进行分析和评估，包括违反或可能违反准则的具体要素，对每个要素涉嫌违反的情况的详细描述，以及此类违规是否（如有）蓄意和/或持续的评估。被列入违规登记册的情况将公告价格管理委员会，该委员会也将监督因此而产生的举措。

任何被判定违规的数据提供者（个人或公司）将被列入数据提供者排除名单，直到补救措施被认定全面实施且使 CRU 满意为止。CRU 将与数据提供者真诚合作，在可能的情况下确定并寻求此类补救措施；否则数据提供者将继续保留在排除名单内。数据提供者在排除名单期间提供的任何信息均不会作为任何公布的 CRU 价格评估的来源。如果价格管理委员会认为适当，在这一过程中发现的任何严重违规行为都将汇报给适当的监管当局。

2.5 保持价格评估员的专业性

参与价格评估的任何人的专业知识均需遵循以下流程和程序：

2.5.1 入选前筛选

- 当出现职位空缺时，我们会积极地从其它高信誉的价格报告机构，或相关实体或金融商品市场参与者中寻找价格评估员、分析师或其它参与价格确立的人员；
- 任何潜在的价格评估员或任何参与价格制定的人员均需根据能力、经验或是否适合担任该职务而接受调查。面试将采用两个步骤，包括深度问题和详细审查，用以调查在价格制定过程中的才能和能力；
- 招聘过程中至少有一个阶段须由相关研究经理或更高职位的人员在场，其他面试小组成员将包括其职权涉及价格制定的高级工作人员。

2.5.2 培训

- 没有价格制定经验的新晋员工将接受：
 - 正式培训，提供给任何参与价格制定的 CRU 新员工；
 - 由他们工作领域的编辑或其他高级团队成员进行严格的在职培训。这可能包括“跟踪”市场互动和其它与特定大宗商品和 / 或市场领域的定义和方法相关的实用讲解与培训；
 - 由经验丰富的价格评估员提供的研讨会；
 - 书面指南。
- 即使经验较丰富的参与了价格制定的现有员工或编辑也可能接受同样的培训；
- 新员工有六个月的试用期，这需要直属经理在试用期过半和结束时完成一份试用期表格。在后一种情况下，经理必须确认他们是因合适而通过试用的，否则将延长试用期或根据雇佣合同的相关条款解除合同。最终结果记录在人力资源档案中。
- 由编辑协调，在各商品和市场领域工作的员工关于价格和市场的共同认知得到提升和发展。这可以通过定期的市场 / 大宗商品市场和价格讨论和互动（正式和非正式）、自由分享市场信息以及同行挑战和审查来实现；
- 总之，培训包括以下内容：
 - 管理与合规责任的概述；
 - 文档、日志和登记册及其在良好公司治理中的价值；
 - 相应的政策和责任；

- 合规流程：处理投诉和错误、审查数据提供者的适用性、审查市场情况、市场咨询和实际价格评估；
- 大宗商品市场和供应链的运作，包括其组成部分的关系和利益；
- 方法论 – 设计和功能、方法、应用；
- 收集市场信息和原始数据的性质；
- 利益相关方对 CRU 价格的使用；
- 发现操纵市场的企图。

2.5.3 定期评估、监督及管控

- 对价格评估员和其他参与制定价格的人员的日常监督和管控是通过编辑和/或相关人员的经理，通过正常的工作程序、实践和互动来实现的；
- 由大宗商品团队合规负责人监督价格评估员记录市场联系以及维护基准价确立日志的特定要求，他们负责在其特定的大宗商品领域里确保这些信息准确、完整和及时更新；
- 新员工有六个月的试用期，这需要直属经理在试用期过半和结束时完成一份试用期表格。在后一种情况下，经理必须确认他们是因合适而通过试用的，否则将延长试用期或根据雇佣合同的相关条款解除合同。最终结果记录在人力资源档案中。
- 所有 CRU 员工均需接受其直属经理定期且正式的绩效评估。这为监测和管控参与价格确立人员的工作表现提供了一种方法。虽然绩效审查程序的目的是帮助员工不断地开发能力和提升专业知识，但也可以用来查明和凸显不足之处，并制定和实行补救计划；
- 任何实质性的绩效缺陷将通过 CRU 解雇和纪律处分程序和绩效改进计划来解决；
- 所有价格评估员和编辑每年都将接受进修培训。培训结束后将记录在员工在线培训记录中，并可以通过培训研讨会加以补充。

2.5.4 替补计划和覆盖范围

- 在任何时间，对任何价格，至少两名员工可以完成价格发现和价格确立的工作。这通常经由其他涉及相关市场人员的参与，和 / 或一名可以在相关市场进行评估的高级员工来实现的；
- 以往的市场互动、价格确立和其他相关信息的笔记和记录可以为在相关时间段内的任何替补员工在确立价格时提供支持；
- 大宗商品团队合规负责人负责及时更新替补计划。

3 维持价格的品质

3.1 方法论的设计、数据输入及充分性

CRU 价格既要满足其客户需求，又要反映与之相关的市场现状。因此，不同大宗商品市场的价格设计是不同的，并在相关大宗商品组的方法论和定义指南中详细说明其设计细节和每种产品的原理。这些价格包括完全基于交易的价格，基于交易和还盘/报价的价格，以及使用其它市场信息和/或专家判断的价格。如果大宗商品组的方法论和定义指南中没有单独规定，当收集到的数据由两种或两种以上的类型组成，在确立价格时的优先考虑顺序如下：

1. 达成及报告的交易；
2. 确认的还盘和报价；
3. 意向性还盘和报价；
4. 意向成交价；
5. 运用专家判断的其它市场信息；
6. 从之前的交易推断。

不论获取何种信息，所有的 CRU 价格均来自我们认为活跃的市场。除暂时性的交投低迷，如果认为一个市场不再活跃，我们可能会在向市场征询意见后撤回或修改某个价格。

在市场流动性较低时，我们将遵循 CRU 针对相关商品的方法论和定义指南中强调的关于在不活跃市场中制定价格的程序来定价。但是，如果由于超出 CRU 控制范围的特殊事件或情况（包括战争、罢工、暴乱、犯罪、自然灾害或流行病），使价格发现变得不可能，CRU 可以暂时暂停发布价格（并在其位置输入“无市场”名称）。如果发生这种情况，CRU 将通知客户受影响的价格。

价格评估员尽可能广泛地与位于供应链关键点的市场参与者进行定期联系。这个市场参与者网络时刻被审查，用以寻求具有市场代表性的买卖双方的平衡。数据提供者不会因提供数据获取直接报酬。

3.2 价格制定的透明性

CRU 记录获取的价格数据，包括用于采纳或摒弃任一价格的专业判断的描述。结合方法论的陈述，这些是为了帮助理解价格是如何确立的。

3.3 价格审核

CRU 在其价格评估和价格制定过程中审查市场状况。此外，我们将对市场需求和/或市场状况进行正式的年度审查。这可能导致第 4.4 章节中所描述的终止或修改价格。

3.4 包括或排除提交者的标准

CRU 数据提供者必须：

- 积极参与相关产品/市场，这意味着他们或他们的组织经常参与采购或销售；
- 能够获得与实际现货市场交易（采购或销售）、还盘/报价信息相关的数据，或在相关时间段内没有任何交易的情况下可以就此类价格提供可信的意见，因此他们通常受雇于销售一方承担销售或市场的职能，在采购一方承担采购的职能，或承担交易职能；
- 由具备资格的人员编辑和递交数据。这意味着（在 CRU 看来）他们拥有重要的定价 / 行业知识，并且必须可以获得现货市场的价格信息。

由 CRU 酌情决定，如果下列一项或多项适用，数据提供者（个人或公司）将被排除在向 CRU 提供价格信息的资格之外：

- 有证据显示他们持续或故意违反了数据提供者行为准则的任何条款。在违反行为得到补救并令 CRU 满意之前，排除将持续适用；
- 他们是受英国、美国、欧盟或英国制裁名单制裁的个人、团体或实体。只要他们在名单中出现，排除将持续适用。
- 如果因 CRU 进行的任何正式或非正式审查发现提交的数据存在重大失真、误传、误导或信息缺失。在违反行为得到补救并令 CRU 满意之前，排除将持续适用；
- 如果我们怀疑数据提供者滥用我们的价格，包括但不限于侵犯版权或国际知识产权。

4 维护方法论的品质

某些特定大宗商品或特定市场的方法论包含在大宗商品组的方法论和定义指南中。大宗商品组方法论和定义指南发布在 www.crugroup.com 上，方法论共同方面的详细说明如下：

4.1 关键词的定义

CRU 关键术语文档中定义了关键术语。这份文档发布于 www.crugroup.com。

4.2 专家判断的应用及其一致性

专家判断适用于任何 CRU 价格的确立。其应用的一致性是通过选择、正式和非正式的培训和审查、监督和管控流程相结合来实现的，详见第 2.5 章节。

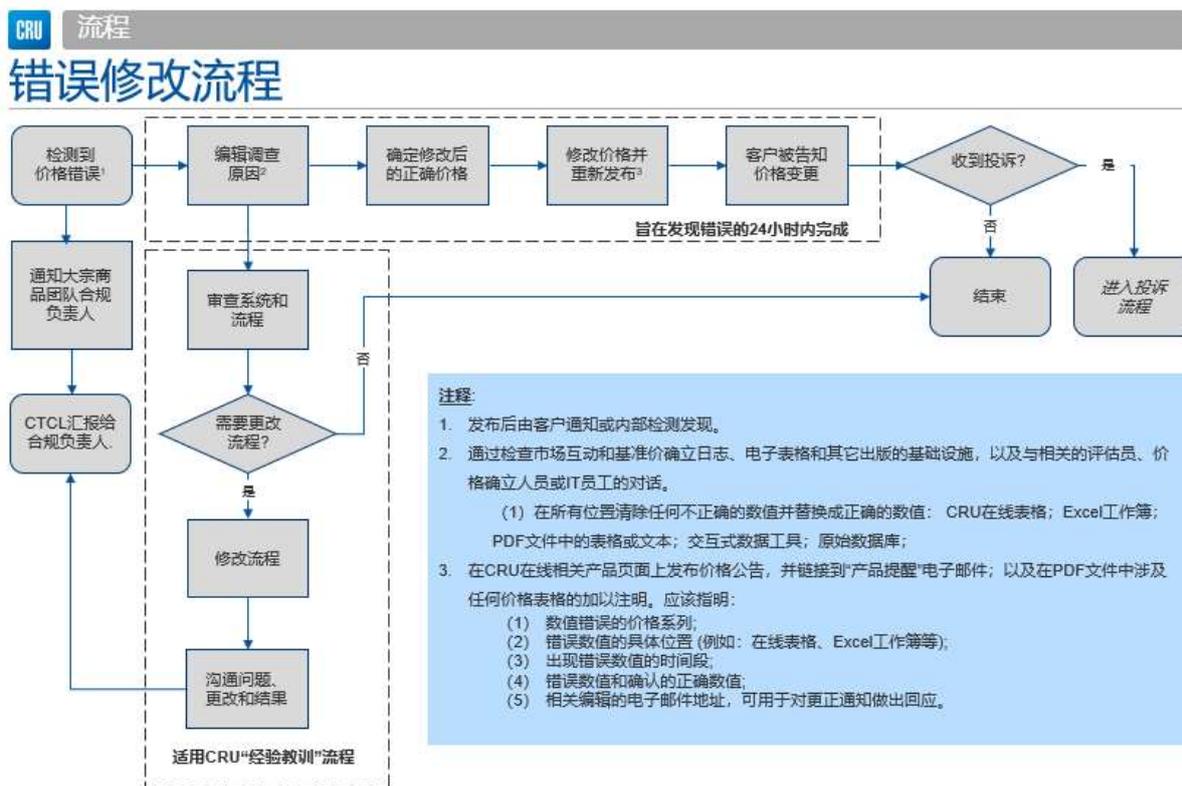
专家判断适用于决定提交哪一类价格数据；判断是否为公平交易；是否需要将所提交的价格数据标准化；采用何种标准化手段；以及在最终价格计算中是否纳入某一个价格样本（或排除异常值）。

如果有任何疑问，或团队合作有助于提高判断的质量，价格分析师在使用专家判断之前将与一位或多位同事进行协商。

4.3 错误检测和校正

错误价格是指由以下不当操作引起的数值出错：不当使用数据提供者提供的资料；未严格按照方法论评估；对专家判断的错误应用，其他失误如排印、电子表格公式、或翻译错误；或技术/IT 错误或失误。如果在价格评估窗口关闭之后，收到数据提供者提供的新的或不同的信息，或在确定上述错误来源时存在任何歧义，则不视为已产生错误。

下图概述了在检测到已发布价格中出现错误时的纠正和解决过程：



流程具体如下：

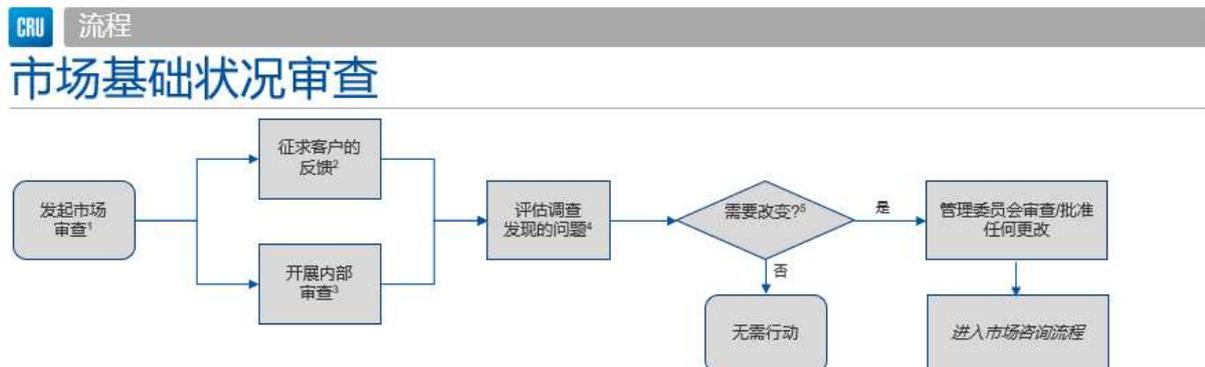
1. 相关产品编辑发现错误价格后，将错误的具体细节汇报给大宗商品团队的合规负责人。大宗商品团队合规负责人必须确保将此信息上报给合规负责人和价格管理委员会，可以在定期合规报告中报告，也可以在认为影响较大的情况下立即报告，例如：该错误会影响大量的价格用户，并可能产生商业影响；
2. 编辑可以通过检查电话录音和基准价确立日志、电子表格和其它确立价格相关的文件，以及与相关的评估员、产品组或 IT 员工的对话来调查错误的原因；

3. 编辑确认正确的价格并重新发表。这可能包括在所有相关文档或地址清除不正确的数值并替换正确数值：CRU Online 的表格；Excel 工作簿；PDF 文件中的表格或文本；交互式数据工具（Interactive Data Tool）；原始数据库；
4. 通过以下渠道告知相关客户更正信息：在 CRU Online 相关产品页面上发布价格更正公告，并链接到“产品提醒”电子邮件；以及在 PDF 文件中相关价格表中注明。公告或注明需澄清以下细节：
 - a. 数值错误的价格系列；
 - b. 出现错误数值的具体位置 (例如：在线表格、Excel 工作簿等)；
 - c. 出现错误数值的时间段；
 - d. 错误数值和确认的正确数值；
 - e. 相关编辑的电子邮件地址，可用于对更正公告做出回应。
5. 如果收到任何因更改已公布价格而引起的投诉，则按照第 5.1 章节所陈述的投诉流程进行处理；
6. 编辑应该检查当前的系统和流程，用以明确这是否是导致错误发生的原因之一；
7. 如果是则应启动流程审查，如有需要则进行更改，并将变更和结果汇报给合规负责人和价格管理委员会。

4.4 内部审查、方法论变更或价格终止

4.4.1 内部审查及方法变更

作为以下所示的市场状况审查流程的一部分，方法论和定义应每年进行审查，或根据市场反馈的要求进行更为频繁的审查。合规负责人负责正式年度审查程序的启动和整体运作。大宗商品团队合规负责人和编辑负责执行审查，并根据审查的任何反馈意见向合规负责人提出建议。



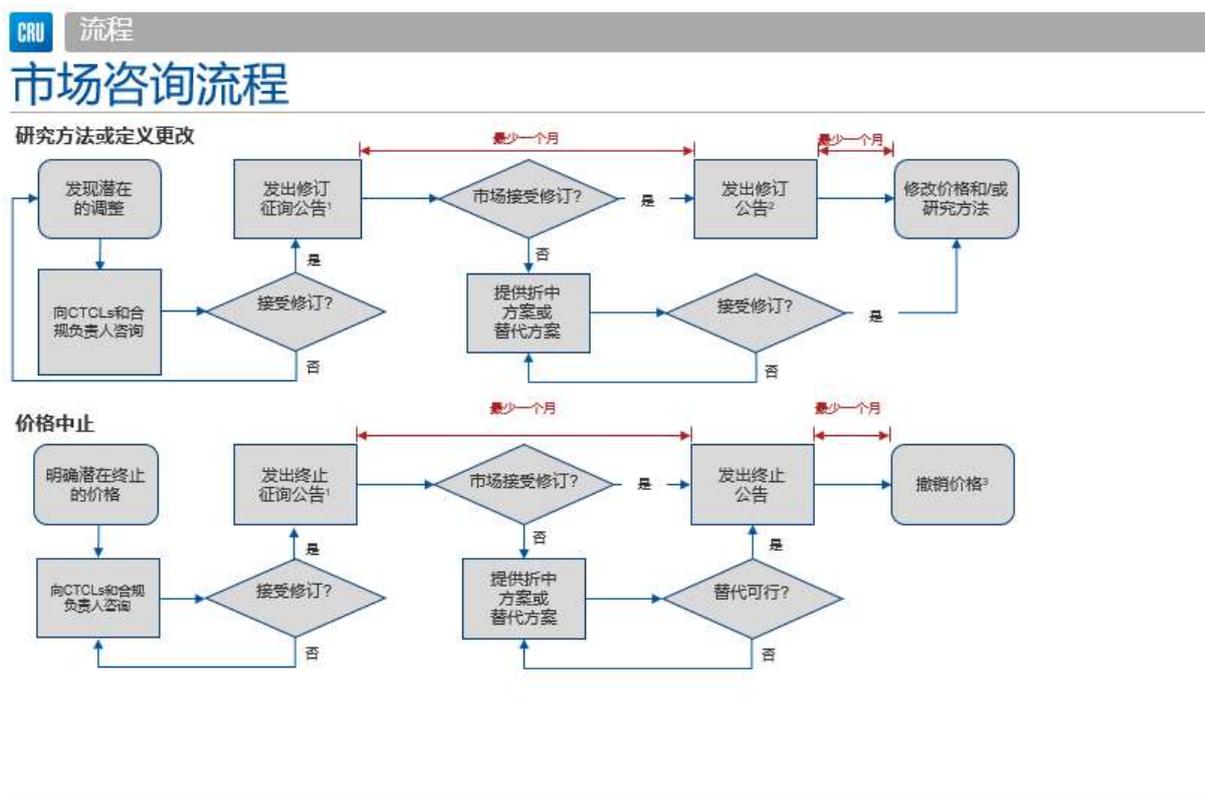
注释:

1. 合规负责人和 CTCLs 负责审查。以每年为一个周期，在下一个周期开始之前进行必要的修改；市场审查至少每年一次。其它正式或非正式的额外审查可以在任何时候展开；
2. 通过 CRU Online 向所有客户发送调查问卷，询问他们对价格服务和大宗商品市场的意见：
 - a) 请您描述希望看到的针对目前发布的 CRU 价格的方法论或技术参数的任何修改意见。请就特定产品和 / 或市场提供建议，并阐述理由。
 - b) 请明示您希望看到但目前 CRU 尚未发布的价格，并阐明引入这些价格的原因。
 - c) 针对 CRU 公布的价格您还有何其它评价？
 - d) 公布的 CRU 价格中您认为哪个最具价值？
3. 由内部审查决定，在 market 需求的背景下是否需要进行任何修改：
 - a) 移除价格
 - b) 增加新价格
 - c) 方法论或定义的改变

4. 考虑(2)和(3)的结果，用于判断是否需要终止价格，或对其方法论和 / 或技术参数进行重大修改；
5. 合规负责人向价格管理委员会汇报修改建议。如果获得批准，编辑可以启动正式的市场咨询程序。
6. 由于此类审查或任何其它原因而对方法论做出的任何修改必须遵循市场咨询程序。

4.4.2 方法论变更

因审查或其它原因而对方法论做出的任何修改必须遵循如下图表（上半部分）所描述的流程，包括在咨询程序启动时，就任何潜在修改的理由进行解释，以及咨询期和公告期的时长：



注释:

1. CRU Online 发布价格公告，简述拟变更内容及其合理性，并给出反馈的日期和方式以及任何修改的最早生效日期。
2. 没有保密要求的前提下，CRU 可能在此时向利益相关者公布市场反馈汇总。
3. 即使决定终止一个价格，但如果咨询结果表明它有一定市场价值，CRU 也可能在确定的时间段内继续发布这一基准价。
4. 任何新价格将在发布前的六个月进行跟踪测试。

如果下列一项或多项适用，那么方法论的变更被认为非常有必要：

1. 价格允许输入的数据类型发生改变（扩大或缩小），例如在交易、出价 / 报价、其它市场信息或专家判断之间发生变化；
2. 价格的计算方法如有改变，例如使用价格样本时，严格按交易量决定权重取代了专家判断；

3. 如果定义发生了改变，例如：实物大宗商品（尺寸、化学或其它物理属性）；国际贸易术语（定价基础）；付款条款；最低可接受的交易量；以及适用的税收或关税，额外价格或附加费（如果适用）。

4.4.3 价格终止

终止价格均需遵循上图（下半部分）所描述的流程，其中包括在咨询流程启动时对可能终止的理由进行解释，以及公告咨询期和公告期的时长。

在恰当和可能的情况下，CRU 将考虑向客户或其它利益相关者提供以下措施，用以减轻终止价格带来的影响：

1. 推进相关价格，并就在使用过程中如何区分和拟撤销价格的关系（相似和不同之处）给与指导；
2. 在一定时间段内，同时发布旧价格与可能取代它的新价格；
3. 将价格终止推迟一段时间。

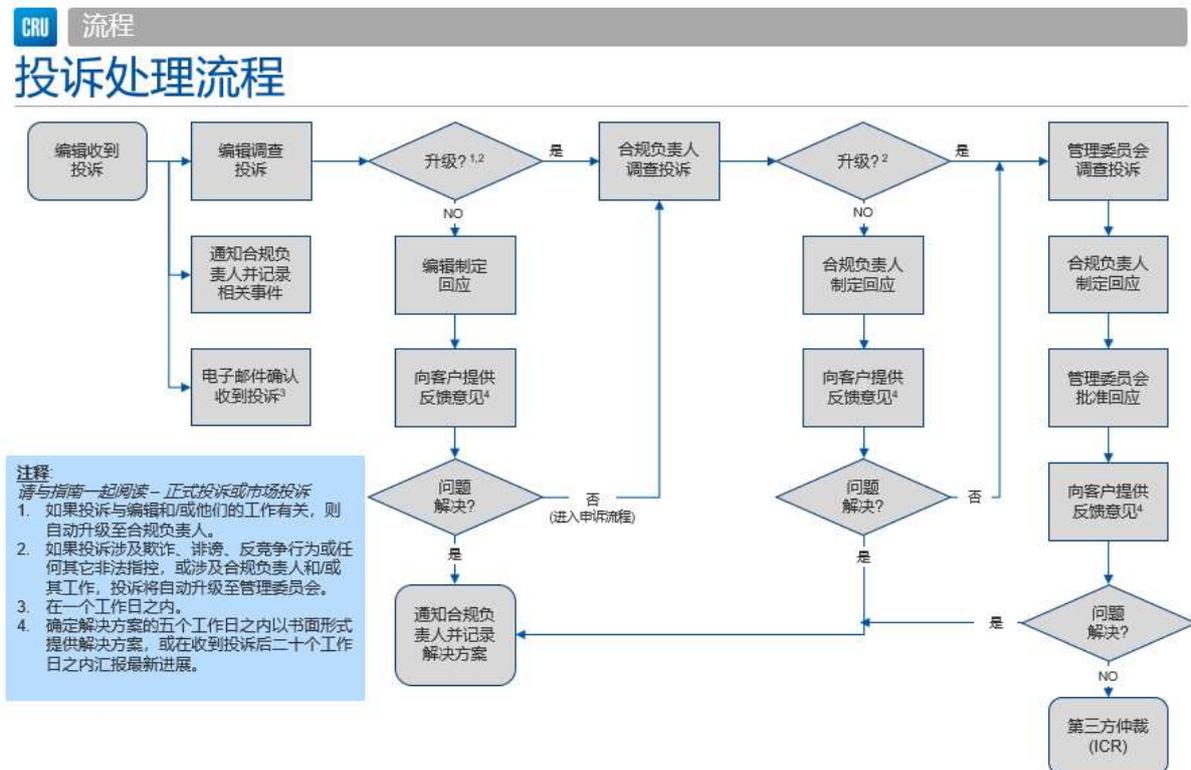
5 确保问责制

5.1 投诉流程

CRU 致力于为客户和其他利益相关者提供最高质量的服务，这与我们的企业价值观相一致。然而，我们并非总是一贯正确的，因此设计了投诉流程并制定相关政策来处理正式的客户投诉。

流程

下方图表阐述了投诉发起、升级和解决的流程。



具体流程是:

1. 正式投诉应该在第一时间发送给相关产品的编辑;
2. 编辑必须告知合规负责人收到正式投诉, 并记录投诉内容(投诉人和投诉细节);
3. 编辑或事件升级后接手的调查人员, 应该在一个工作日之内通过电子邮件的方式向投诉人确认已收到对方的投诉;
4. 若投诉与编辑工作内容不相关, 由编辑负责调查。否则, 投诉将由合规负责人进行调查;
5. 如果投诉的对象是编辑, 投诉将自动升级至由合规负责人调查。否则, 编辑可决定是否需要升级;
6. 如果没有升级, 编辑将针对投诉展开调查, 制定正式回应并与投诉者积极沟通;
7. 如果回应被接受, 该投诉将被视为结束, 合规负责人将获知该结果并记录在册;
8. 如果问题悬而未决, 合规负责人将介入调查, 制定正式回应并与投诉者沟通。如果被接受, 则视为该投诉结束;
9. 如果问题仍未解决, 合规负责人将把投诉上报给价格管理委员会, 由该委员会制定正式回应并与投诉人进行沟通。如果被接受, 则视为该投诉结束;
10. 如果投诉涉及欺诈、诽谤、反竞争行为或任何其它非法指控, 或涉及合规负责人和/或其工作, 投诉将自动升级至价格管理委员会。涉及以上情况, 投诉也可以提交给 CRU 的法律顾问;
11. 如果投诉在(9)之后仍未解决, 则可以由 CRU 指定的独立投诉审查员(ICR)提交至第三方仲裁。提交第三方仲裁不迟于最初投诉之日起六个月内;
12. 无论采用何种内部投诉升级的方式, CRU 都争取在二十个工作日之内解决投诉。如果投诉的性质特殊或复杂程度高, 需要额外的时间进行调查, 应在二十天之内告知投诉人相关事宜仍在调查中, 并给出预期的解决日期;
13. 即使投诉成功, 关于任何已发布价格具体数值的投诉可能不会导致该价格进行追溯性调整;
14. 投诉调查的结果将在投诉解决后五个工作日之内递交给投诉人及其他相关方。

诉诸独立第三方仲裁: 如果投诉人对投诉处理方式表示不满, 可以自提出书面投诉之日起六个月内委托指定的独立第三方仲裁机构调查解决。如果投诉成功, 第三方仲裁服务费由 CRU 承担, 否则由投诉人承担。如有必要, 投诉人必须在首次投诉之日起六个月内向独立第三方仲裁机构递交书面投诉、申请复审并寻求帮助。

5.2 审计、文件保存和与监管部门的合作

CRU 将任命一名具有丰富经验的独立外部审计师, 定期审查价格制定是否遵循方法论和有关监管要求。对于特定价格(例如: 可能属于欧洲基准指数监管条例监管范围内或受 IOSCO 保证审查管辖的大宗商品价格), 此类审计将每年进行一次。

关于 CRU 公布的中国价格, 合规负责人将在每年一季度就遵守国家发改委重要商品和服务价格指数行为管理办法的执行情况进行年度评估。评估结果向订阅用户公布。

合规负责人是审计人员和监管人员的第一联系人。

此外, CRU 将定期进行内部审计, 审计结果将报告给价格管理委员会。

与下列事项相关的所有文件均将遵守安全性和保密性原则保存至少五年: (价格确立和监管) 程序和方法论; 数据提供者身份; 数据提供者与 CRU 之间的相关通信; 数据提供者提交的信息; 价格评估的推导; 核实过程的记录、利益冲突、礼品和招待记录、数据提供者违反行为准则的行为记录、检举事件、向 CRU 提出的质疑或投诉、包括与收到数据或信息相关的质疑或投诉; 内部或外部审计的结果。

CRU 将按要求, 在第一时间向执行监管或监督职责的相关监管当局提供相关文件和审计记录。

结束

2022 年 3 月经 CRU 价格管理委员会批准