



CRU 价格

CRU 集团
合规框架及方法论指南



2025 年 12 月

目录

1. 引言	3
2. 维护价格质量	3
2.1 方法论设计、数据输入与充分性	3
2.2 CRU 价格系统 (CPS)	4
2.3 价格复核与市场再评估	4
2.4 数据提供者	4
3. 维护方法论质量	5
3.1 关键术语定义	5
3.2 专家判断的适用	5
3.3 价格确定的监督	6
3.4 错误检测与更正	6
3.5 延迟发布	8
3.6 内部复核、方法论变更或价格停用	8
4. 价格治理	11
4.1 治理与内部监督结构	11
4.2 避免利益冲突	14
4.3 举报机制	16
4.4 数据提供者行为准则	16
4.5 保持价格评估员专业能力	17
5. 确保问责	19
5.1 投诉处理与解决	19
5.2 外部与内部审计	20

1. 引言

本文件概述了支撑 CRU 价格治理框架的组织结构、流程与集团层面的方法论。该指引为确保价格评估成为反映商品市场价值的可靠指标、避免失真并能代表其对应市场而设的体系性组成部分。我们的政策、流程与方法论旨在符合国际证监会组织（International Organization of Securities Commissions, IOSCO）原则。对于我们发布的中国价格，相关政策与流程亦遵循中华人民共和国国家发展和改革委员会的规定。

本指引应与相应的商品组《价格评估方法论与价格定义指南》及《数据提供者行为准则》一并阅读。

2. 维护价格质量

2.1 方法论设计、数据输入与充分性

CRU 价格既力求满足用户需求，又反映其所代表市场的实际情况。因此，不同商品市场间的方法论存在差异，具体设计与基础理由详见相应商品组的《价格评估方法论与价格定义指南》。这些指引包括完全基于成交的价格；部分为成交与买/卖盘混合的价格；以及纳入市场信息和/或专家判断的价格。

除非商品组《价格评估方法论与价格定义指南》另有规定，当价格评估由两类或以上输入数据共同构成时，适用如下优先级顺序：

1. 已成交并已报告的交易
2. 已确认的买盘与卖盘
3. 指示性买盘与卖盘
4. 观点（意见）
5. 结合专家判断运用的其他市场信息
6. 从既往成交外推

无论使用何种信息来源，所有 CRU 价格均以我们理解的活跃市场为锚。如结论认为某一市场（除短期低流动性情形外）不再活跃，可能在进行市场咨询后撤回或调整该价格。

在市场流动性低的时期，价格将按相关商品方法论与定义指引中对低流动性市场的程序确定。然而，若因 CRU 无法控制的非常事件或情形（包括但不限于战争、罢工、暴乱、犯罪、自然灾害或流行病）导致无法进行价格发现，CRU 可临时中止该价格发布并将其标注为“无市场”。如发生此类暂停，会通知客户并说明受影响的价格。

价格评估基于与位于供应链关键节点的广泛市场参与者的定期联系。该网络持续审视与维护，以寻求买方与卖方之间的平衡。数据提供者不因提供数据而直接获得报酬。

2.2 CRU 价格系统 (CPS)

CRU 价格系统 (CPS) 是为 CRU 专门开发的在线平台，用于管理价格评估的全流程。

该系统为“单一事实来源”，将所有市场互动、价格数据与联系信息集中管理。系统采用配置化格式捕捉数据，并内嵌市场与价格特定的计算与方法论，使输入与输出始终遵循既定评估逻辑。此集中化便于信息访问与追溯，并在评估流程全程留下清晰的审计轨迹，从而提升价格确定的透明度、一致性和可靠性，同时支撑高效的合规模式，加强内部控制与记录保存。价格评估员会在 CPS 中记录用于价格评估的所有输入数据，包括市场资讯与任何使用的专家判断，以明确每项价格是如何形成的。

CPS 还保存数据提供者参与记录，作为整体工作流程的一部分，支持价格评估流程的可追溯性与问责，同时维护所有参与方的诚信与保密性。

2.3 价格复核与市场再评估

CRU 在价格评估与确定过程中定期审视市场状况。除持续性的例行评估外，我们还每年进行一次“基础市场状况审查”(Underlying Market Conditions Review, UMCR)，以评估在市场条件可能变化情形下的不断演进的市场需求。基于这些审查的结论，价格可能被调整、增加或停用。详见第3.6节。

2.4 数据提供者

数据提供者通过提供及时、准确且相关的市场信息，在 CRU 的价格评估过程中发挥关键作用。其贡献有助于确保价格评估具有稳健性、透明性并反映实际市场活动。

所有数据提供者须遵守第4.4节所述的《数据提供者行为准则》。

要成为 CRU 的数据提供者，个人或机构须满足以下条件：

- 在相关产品/市场中保持活跃，意即其本人或其所属机构定期参与买入或卖出活动；
- 能获取与现货市场实际交易（买入或卖出）、买/卖盘信息相关的数据，或在相关期间无交易时，能提供对该等价格的可信意见。通常包括从事销售或营销职责（卖方）、采购职责（买方）或交易职责的人员；
- 确保数据提交由合格人员编制并提交。该人员在 CRU 判断中须具备显著的定价或行业知识并能接触到现货市场价格信息。

数据提供者在其数据被纳入公开价格前，必须在 CRU 的经批准数据提供者名单中登记。

CRU 可酌情将数据提供者排除在供给价格信息之外，适用下列情形之一：

- 存在持续或故意违反《数据提供者行为准则》的证据。除非该等违反经 CRU 认可并纠正，否则排除持续生效；

- 该人员、团体或实体受英国、美国或欧盟实施的制裁措施约束。基于制裁的排除须由全球合规与法律服务主管签批，并报告给价格管理委员会。该排除在制裁仍在有效期内持续生效；
- CRU 的正式或非正式审计发现其提交的数据在重大方面不准确、误导或不充分。排除适用至所有不足经 CRU 认可并改正为止；
- 有涉嫌数据提供者滥用 CRU 价格之情形，包括但不限于侵犯版权或知识产权。此类事件均在 CPS 中记录。

3. 维护方法论质量

维护方法论质量 某些商品或市场特定的方法论事项在相应商品组的《价格评估方法论与价格定义指南》中说明。该等指引可在 www.crugroup.com 查阅。适用于所有市场的通用方法论内容详列如下章节。

3.1 关键术语定义

关键术语见 CRU 的《关键术语定义》文件。该文件发布于 www.crugroup.com。

3.2 专家判断的适用

在确定任何 CRU 价格时，可能会适用专家判断。通过选聘、形式化与非形式化培训与复核、监督与控制流程（详见第4.5节），确保专家判断的适用具有一致性。

专家判断可在价格评估流程的多方面行使，包括但不限于：

- i. 关于提交哪些类型的价格数据的决策；
- ii. 判断交易是否为独立的 (arm's length)；
- iii. 是否需要对提交的价格数据进行规范化 (normalisation)；
- iv. 规范化的方式；
- v. 是否将某一数据点纳入最终价格的计算（排除异常值）。

在存在不确定性或集体意见可提高判断质量时，价格评估员会在应用专家判断前与一名或多名同事协商。专家判断可记录在 CPS 中，以确保透明与可追溯。

3.3 价格确定的监督

价格评估须经过签批流程，概要如下：

1. 信息收集：

价格评估员从数据提供者处收集相关原始数据（如价格数据、市场资讯），并将信息记录在CPS中。

2. 初步价格评估：

价格评估员依据相关方法论确定价格。

3. 复核与审查：

另一名价格评估员或适当授权的代表须在发布前对所有价格进行审查。

审查可能包括对整体隐含价格趋势的分析、特定期间的价格环比变化、与相关商品价格的比较（例如差价或趋势检验）、以及随机抽查等。

4. 差异解决：

对所识别的任何差异将与原价格评估员跟进：

- 可查询市场互动记录和/或基准决定记录；
- 可质询任何专家判断的适用；
- 可要求进一步的市场调研以解决悬而未决的问题、澄清信息或获取更多数据。

5. 最终批准：

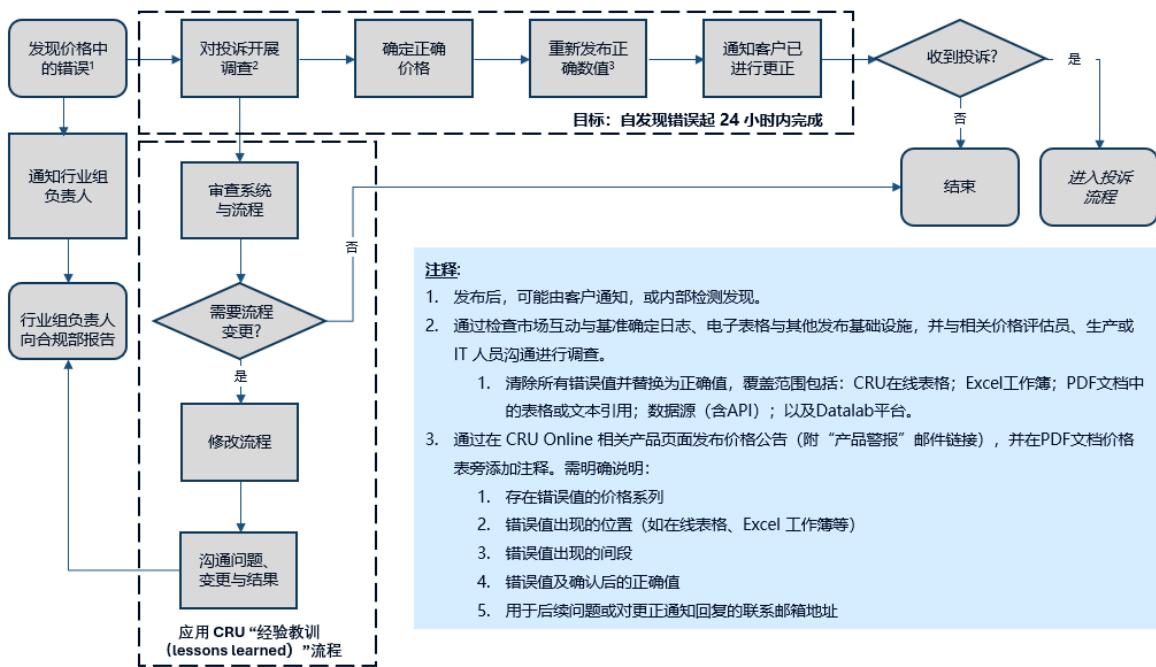
初步被标注需调查的价格由行业组负责人重新审查。若问题已解决，则批准发布；否则重复第3步审查流程。

3.4 错误检测与更正

错误的价格值定义为由以下情形引起的数值：不当使用数据提供者提供的信息；未遵循相关方法论；错误适用专家判断；操作失误（如录入错误、电子表格公式错误或翻译错误）；或技术/信息技术故障。若在允许提交期结束后接获来自数据提供者的新信息或不同信息，或若无法明确识别上述错误源，则不视为错误。

一旦识别到价格错误，将作为调查流程的一部分审阅CPS中的记录。该复核包括检查已记录的市场互动、基准决定记录及任何支持性信息。

错误更正与解决流程（在明确识别出已发布价格错误的情形中）如下：



错误纠正与解决流程如下:

- 通知:** 发现错误的服务负责价格评估员需将错误详情通知行业组负责人。行业组负责人确保立即向合规与法律服务部报告该问题;
- 调查:** 行业组负责人将通过审阅 CPS、相关电子表格、发布基础设施, 并与相关价格评估员、生产或 IT 人员协商, 调查错误原因;
- 更正与重新发布:** 价格评估员与行业组负责人确定正确价格并重新发布。此举可能涉及在所有平台上清除错误值并替换为正确值, 平台包括 CRU Online 表格、Excel 工作簿、PDF 文档中的表格或文字引用、数据馈送(含 API)以及 DataLab(CRU 的数据交付平台);
- 客户通知:** 所有受影响价格的客户将通过在 CRU Online “通知(Notifications)” 页面发布价格更正通知并附上“产品警示(Product Alert)”电邮的链接而受到告知。通知将说明:
 - 存在错误值的价格系列
 - 错误值出现的位置(如在线表格、Excel 工作簿等)
 - 错误值出现的时段
 - 错误值及确认后的正确值
 - 用于后续问题或对更正通知回复的联系邮箱地址
- 投诉处理:** 因更正已发布价格而产生的任何投诉将按第 5.1 节的投诉流程处理;
- 系统与流程审查:** 行业组负责人将检视现行系统与流程, 判断是否对错误发生有贡献;
- 流程改进:** 若识别出系统或流程问题, 将启动流程审查并实施必要变更。所有错误、变更与结果将报告给价格管理委员会。

3.5 延迟发布

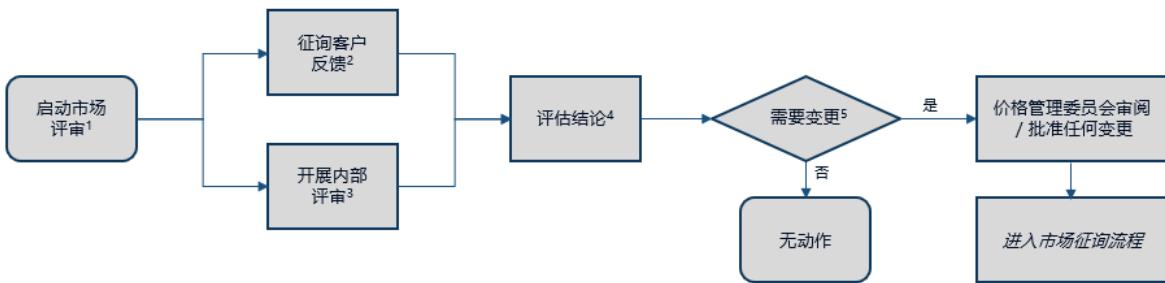
我们力求按照既定发布时间发布所有价格评估与报告，因为及时发布对市场透明与参与者信心至关重要。然而，可能出现例外情形，如不可预见的技术问题、数据核验延迟或非常态市场事件，导致发布延迟。在此类情形下，我们将尽快发布受影响的评估与报告。

我们的首要任务仍为价格评估的准确性、完整性与可靠性。任何关于延迟发布的问题，请联系合规与法律服务部：compliance@crugroup.com。

3.6 内部复核、方法论变更或价格停用

3.6.1 内部复核与方法论变更

价格评估方法论与价格定义指南至少每年复核一次，或在市场反馈要求下更频繁地复核，作为年度基础市场状况审查（UMCR）流程的一部分。合规与法律服务部负责启动并监督正式年度复核流程。行业组负责人负责进行审查并基于复核中收到的反馈向合规与法律服务部提出建议。

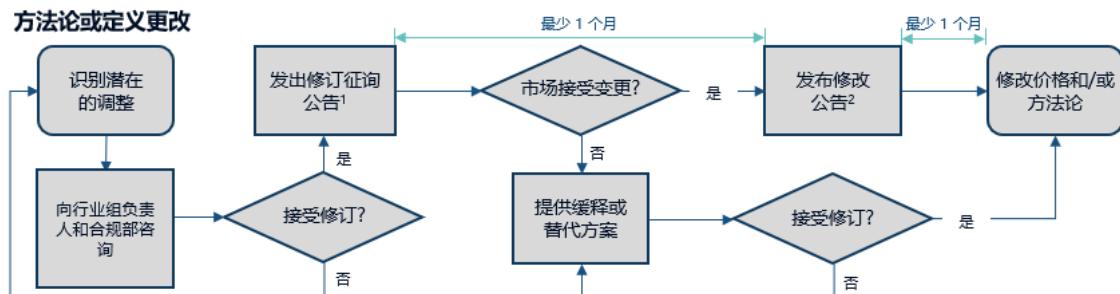


注释:

1. **复核启动**: 复核由合规与法律服务部与行业组负责人共同主持。基础市场审查至少每年进行一次，并将任何必要的变更于下一个周期开始前实施。如需，可在任意时间根据需要启动额外的正式或非正式复核；
2. **客户反馈**: 向所有客户发放问卷，收集关于价格服务与商品市场的反馈；
3. **内部复核**: 进行内部复核，以在市场需求的背景下判断是否需要变更，包括可能的停用、增设或修改方法论或定义；
4. **结果评估**: 将客户反馈与内部复核结果纳入考虑，以识别可能需停用或需对方法论/规格进行重大修订的价格，或需推出的新价格；
5. **价格管理委员会审查**: 合规与法律服务部将任何建议的变更提交价格管理委员会审议。若获批准，可能依第 3.6.2 节启动正式的市场咨询过程；
6. **变更实施**: 因复核或其他原因导致的方法论变更，必须遵循既定的市场咨询程序。

3.6.2 方法论变更

任何方法论变更须遵循所示程序。该程序包括在咨询期启动时清晰说明拟议变更的理由，并指明咨询与通知期的持续时间。



注释:

1. 在 CRU Online 发布价格通知，说明：
 - 拟议变更；
 - 变更的理由；
 - 提交反馈的方式与截止时间；
 - 任何变更生效的最早日期。
2. 除非客户请求保密，否则可在此阶段发布客户意见摘要。
3. 若决定停用某一价格，若客户意见征询显示对市场有益，CRU 可在限定期间内继续并行发布该基准。
4. 任何新的中国价格将在正式发布前进行为期六个月的“影子测试”期。

若满足下列一项或多项情形，则方法论变更被视为重大变更：

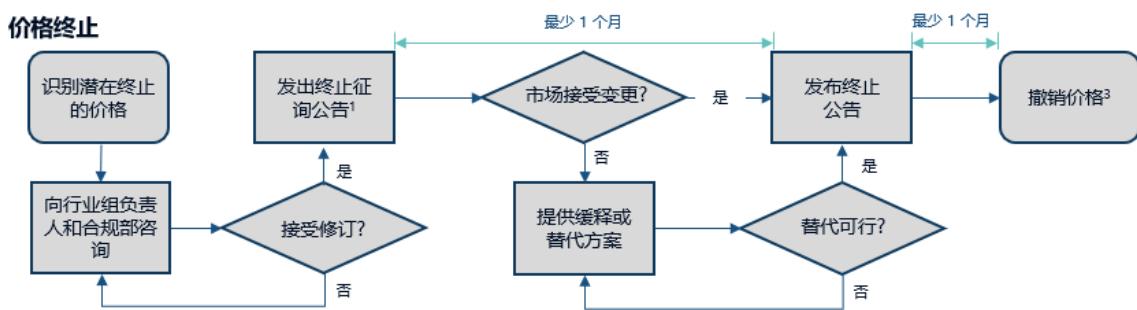
1. 可采纳投入价格的数据类型发生变更（扩大或缩小），例如在成交数据、买/卖盘信息、其他市场信息或专家判断之间的变更；
2. 价格计算方法发生变更，例如以严格的按量加权替代专家判断对数据点的使用；
3. 定义性变更，例如对实物商品的修改（尺寸、化学成分或其他物理属性）、贸易术语（incoterms，定价基准）、付款条件、最低可接受交易量、税费或关税、价格附加项或附加费（如适用）之修改。

3.6.3 价格停用

任何价格的停用必须遵循示意流程。该流程包括在咨询期启动时说明拟议停用的理由，并指明咨询与通知期的持续时间。

在适当且可行的情况下，CRU 将考虑采取以下措施以帮助减轻拟议价格停用对客户与其他利益相关者的影响：

1. 推荐相关价格，并提供关于建议替代价格与被撤回价格之间相似性与差异的指南，尤其是在使用语境方面；
2. 在限定期间内，维持旧价格与任何新替代价格并行发布；
3. 延迟价格的停用至限定期间后再实施。



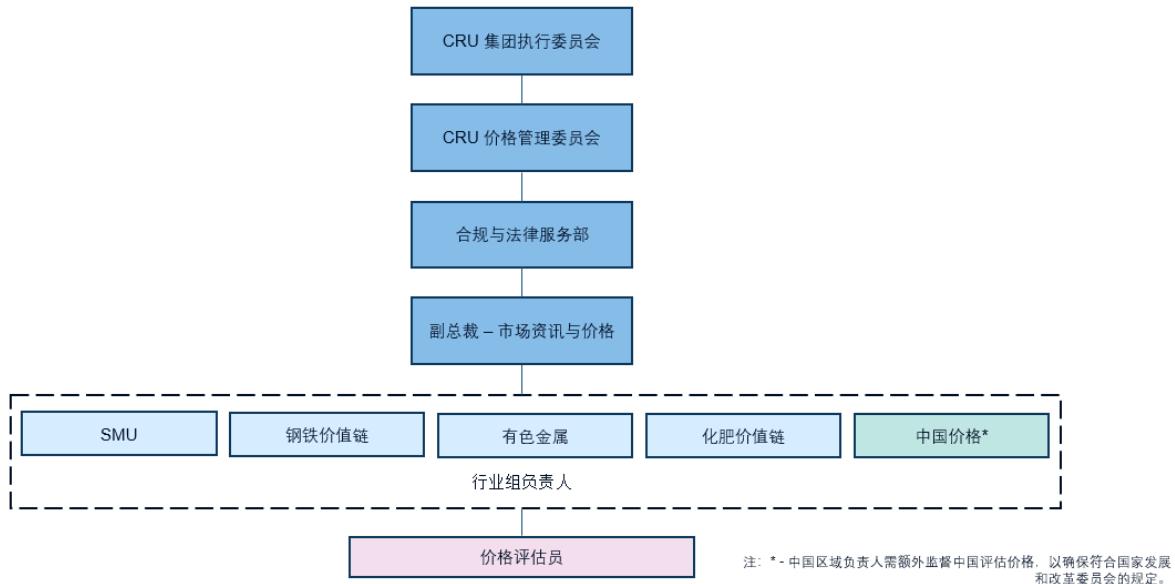
注释：

1. 在 CRU Online 发布价格通知，说明：
 - 拟议变更；
 - 变更的理由；
 - 提交反馈的方式与截止时间；
 - 任何变更生效的最早日期。
2. 除非存在保密要求，否则可在此阶段发布客户意见摘要。
3. 若决定停用某一价格，若客户意见征询显示对市场有益，CRU 可在限定期间内继续并行发布该基准。

4. 价格治理

4.1 治理与内部监督结构

CRU 的治理结构旨在对价格设计与开发、确定、完整性与发布提供有效且独立的内部监督。治理结构由六个要素组成如下。



我们的政策、流程与方法论旨在符合国际证监会组织 (IOSCO) 原则。对于我们发布的中国价格，相关政策与流程亦遵循国家发展和改革委员会的规定。

各治理要素的目的、职责范围与成员选拔标准在下文章节中说明。

4.1.1 CRU 集团执行委员会

集团执行委员会代表并向集团执行董事会提供建议，确定 CRU 的战略方向并管理绩效，包括按业务计划交付项目。在价格治理方面，其职能包括：

- 对所有治理与合规事项行使监督；
- 确保治理与合规范围及流程的整体可操作性与适宜性；
- 作为决策机构，并将部分权限下放至价格管理委员会与合规与法律服务部（见下文）；
- 建立并内嵌强有力的合规文化。

执行委员会成员由首席执行官 (Chief Executive) 在与董事长协商后任命，成员包括数据与洞察、战略与社区业务部门负责人及销售、市场、财务、人力资源 (HR) 与信息技术 (IT) 等关键职能负责人。委员会按月召开会议，管理业务运营，并向由董事长领导的集团执行董事会报告。

4.1.2 CRU 价格管理委员会

价格管理委员会对与价格治理合规相关的所有事项拥有运营监督权。其向执行委员会就内部控制与治理安排提供建议，并在运作上独立于执行委员会。具体职责包括：

- 审阅价格治理报告；
- 指导合规与法律服务部的工作与优先事项，审阅并批准与治理与合规相关的提案；
- 识别任何文档、流程或程序上的缺失，并将其提交合规与法律服务部采取行动；
- 向监管机构披露任何重大利益冲突；
- 调查上报至价格管理委员会的任何与价格相关的投诉；
- 分析全球价格团队所观察到的区域性趋势。

价格管理委员会成员的选择基于其不承担损益（P&L）责任，以确保能对相关事项提供独立的审查与质询，而不受后续行动的损益影响。

常设议题：

价格管理委员会至少季度召开一次，常设议题包括：

1. 审阅上次会议纪要与行动项；
2. 审阅合规与法律服务部的合规报告，包括：
 - a. 合规失败（若有）；
 - b. 数据提供者行为违规（若有）；
 - c. 重大利益冲突（若有）；
 - d. 投诉（若有）；
 - e. 风险识别与审阅；
 - f. 审阅发展提案；
 - g. 方法论或定义的变更或发展；
 - h. 市场咨询与其它利益相关方的参与。

合规与法律服务部负责安排会议与记录会议纪要。

4.1.3 合规与法律服务部

合规与法律服务部就 CRU 价格事务的治理与合规流程负责管理与协调工作。该部门包括对文档、报告、执法与价格相关合规活动的持续支持与监管。部门职责包括：

- 对与价格治理相关的合规文档与流程行使监督；
- 向价格管理委员会报告价格合规状况；
- 与副总裁 – 市场资讯与价格与行业组负责人实施必要行动；
- 监督任何价格方法论的变更或价格停用；
- 监督数据提供者行为准则，包括数据提供者排除流程与名单的所有权与管理；
- 作为审计师与监管机构在价格治理事务上的第一联络点；
- 审阅利益冲突、礼品、接待与举报登记簿，并跟进任何必要的补救或缓解措施；
- 考量与价格治理相关的内部与外部审计结果，并确保任何必要整改或缓解措施的实施；
- 对价格评估员与其它相关人员进行价格治理、合规与价格评估方面的培训；
- 调查价格合规违规、评估数据提供者行为与方法论遵从性。

在治理结构中选配合规与法律服务部，是基于其在价格合规、价格确定流程方面的运营与主题专业能力，以及其协调其它治理要素以管理日常价格治理运作的能力。

4.1.4 副总裁 – 市场资讯与价格

副总裁—市场资讯与价格为 CRU 分析部门中市场资讯与价格职能的负责人。该角色制定并协调价格职能的战略方向与运营，并负责嵌入与确保 IOSCO 与国家发展和改革委员会的合规。该角色与合规与法律服务部紧密合作，确保满足必要的法律与规定要求。

4.1.5 行业组负责人

行业组负责人，副总裁—市场资讯与价格一起，作为合规与法律服务部与各商品领域内价格评估与确定操作之间的重要联结。他们在确保 CPS 日志准确、完整并及时更新方面扮演关键角色。此职责对维持清晰的审计轨迹与支持合规调查的全面数据记录至关重要。

主要职责包括：

- 确保其指定商品领域内 CPS 日志的准确性、完整性与及时更新；
- 定期或按需报告关于记录要求不合规、投诉或其它相关问题；
- 定期审阅并向合规与法律服务部推荐必要的价格定义或方法论变更，并实施任何已达成的变更；
- 协作开展市场调研、测试价格的相关性、评估方法论的充分性，并确保价格基于活跃市场状况；
- 记录价格定义与方法论；

- 管理市场咨询操作；
- 协助识别并报告潜在异常数据提交或疑似数据提供者不当行为；
- 向合规与法律服务部报告任何相关问题或关切；
- 监管价格评估员对专家判断的适用；
- 确保发布的方法论得到遵循；
- 遵守《CRU 价格行为准则》，这是所有参与价格确定员工的义务。

行业组负责人的选拔基于其在价格确定流程上的运营专业能力以及与商品团队有效沟通的能力，从而使其能监控日常价格确定操作并参与方法论的维护与发展。

4.1.6 价格评估员

价格评估员作为与数据提供者的主要联络点。在编辑控制范围内，他们负责确定价格并收集供内部与外部共享的市场资讯。在其指定的商品领域内，价格评估员在治理结构中的职责包括：

- 通过与市场参与者的直接接触与应用专家判断建立商品价格；
- 在 CPS 中记录所有市场互动；
- 在 CPS 中记录最终价格的推导过程；
- 在需要时对另一名价格评估员的最终价格进行签批；
- 记录任何投诉并将其上报至行业组负责人与/或合规与法律服务部；
- 监控市场需求并报告对当前供给的任何重大偏离；
- 遵守《CRU 价格行为准则》。

价格评估员的选拔基于其在价格确定方面的专业经验与对相关市场的深入了解。

4.2 避免利益冲突

潜在的利益冲突通过合同义务、专项政策、保密或数据提供方协议等手段进行管理、缓解或避免，这些协议禁止披露机密信息。

下列政策与文件对利益冲突管理尤为重要：

- 年度治理利益冲突审查；
- 反贿赂与反腐败政策；
- CRU 价格行为准则；

- 数据提供者协议；
- 解雇与纪律程序；
- 员工劳动合同；
- 全球利益冲突政策；
- 全球举报政策；
- 保密协议。

CRU 认为其当前的组织结构不会产生任何利益冲突。

4.2.1 管理价格影响与个人利益

为防范价格影响与利益冲突风险，已实施如下措施：

- 所有员工在大多数情况下在合同上被禁止交易与价格指数挂钩的金融期货或其它金融产品。对商品供应链内公司的直接持股也被禁止。此类义务旨在消除任何为获取金融利益而影响 CRU 价格价值的动机。任何此类利益冲突必须立即申报，并在六个月内解除持仓；若合同要求而未遵守，可能导致解雇；
- 员工在大多数情况下还在合同上被要求避免任何可能干扰其职责（包括价格确定）的外部商业利益（直接或间接）。任何外部商业利益须经首席执行官（CEO）批准，首席执行官在必要时与全球合规与法律服务主管协商以确定潜在冲突；
- 所有员工必须每年填写利益冲突表，列明：
 - a) 任何董事或合伙关系；
 - b) 重大股权持有；
 - c) 可能因家庭成员或密切私人关系的雇佣、董事、合伙或重大股权持有而引发的潜在冲突；
 - d) 任何可能引发潜在利益冲突的董事会、委员会或组织成员资格或受托人身份；
- 所有员工须遵守 CRU 的反贿赂与反腐败政策；
- 所有参与价格确定流程的员工必须参加年度价格合规培训。

4.2.2 数据保密与信息交换

为保护数据提供者提供的数据以及 CRU 生成的数据之保密性，采取如下措施：

- 所有员工须对信息保密，不得向任何人披露机密信息，除非为合法的 CRU 业务目的，且须尽到谨慎义务；

- 某些数据提供者与 CRU 签署的数据提供者协议中列明了保密条款；
- 参与价格确定的员工须参加年度价格合规培训；
- 必须遵守 CRU 价格行为准则；
- CRU 承诺遵守欧盟通用数据保护条例（GDPR）的各项要求，详见 CRU 的《数据保护政策》与《数据保留政策》；
- 发表前提交给 CRU、处理与保管的所有数据均储存在 CRU 的安全网络中，并符合 CRU 的《数据保护政策》。

4.3 举报机制

CRU 致力于以诚信经营业务。有效的举报机制被视为支持稳健治理并培养健康、合伦理组织文化的关键组成部分。

举报的一般原则、范围及与价格确定相关的具体举报（以及其它不当行为形式）详见 CRU 的全球举报政策。

4.4 数据提供者行为准则

CRU 希望其数据提供者恪守与员工相同的高标准伦理与诚信，并维持充分的控制措施。因此，所有数据提供者应遵守 CRU 的《数据提供者行为准则》，其原则包括：

1. 诚信与准确性；
2. 透明度；
3. 保密与数据保护；
4. 遵守法律法规；
5. 市场廉洁与反操纵；
6. 及时性；
7. 问责与配合；
8. 举报关注点；
9. 持续改进。

对行为准则的遵守由合规与法律服务部监控，并据价格评估员与行业组负责人提供的信息进行处理。若行业组负责人或价格评估员怀疑任何违规行为，应直接向合规与法律服务部报告。合规与法律服务部亦可主动开展调查以确保合规。

任何违规或疑似违规事项将记录在 CRU 价格数据提供者行为准则违规登记簿中，以供分析与评估。登记内容包括被违反或可能被违反的行为准则要素、疑似违规的详细描述及对其是否为故意或持续性违反的评估。违规登记将通知价格管理委员会，并由其监督后续措施。

任何经认定违反行为准则（无论为个人或公司）的数据提供者将被列入数据提供者排除名单，直到认定对 CRU 满意的补救措施被识别并完全实施为止。CRU 将尽诚信与数据提供者合作以识别并推进补救；否则该数据提供者将继续列入排除名单。在被列入排除名单期间，该数据提供者提供的任何信息均不得作为任何已发布 CRU 价格评估的输入。若通过该流程识别出严重不当行为，价格管理委员会如认为适当，将向相关监管机构报告。

4.5 保持价格评估员专业能力

价格评估相关人员的专业能力通过下列流程与程序维护：

4.5.1 入职前筛选

- 当出现空缺时，价格评估员或其它参与价格确定岗位的候选人将从具备相关实物或金融商品市场经验的广泛合格专业人士中选拔。
- 候选人将基于胜任力、经验与岗位适配性进行审查。聘用流程包括两轮面试，深入问题与针对其价格确定能力的评估。
- 至少一轮面试由行业组负责人出席。其它面试小组成员包括与价格确定相关的资深人员。

4.5.2 培训

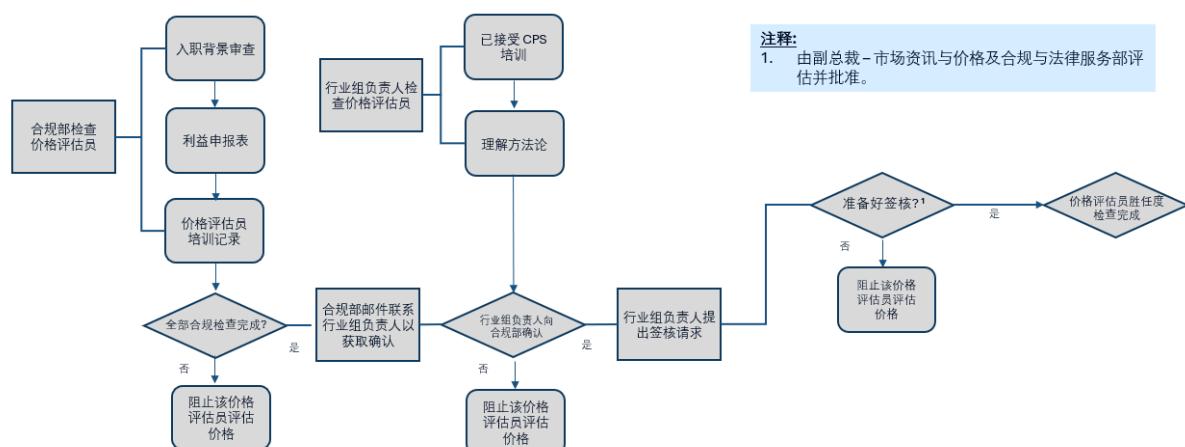
- 所有新任价格评估员将接受：
 - 入职时的正式培训；
 - 由资深团队成员提供的严格在岗培训，可能包括在 CPS 中“跟随”市 场互动并就商品与/或市场特定的定义与方法论进行实践指导；
 - 由行业组负责人与其它资深 CRU 分析成员提供的研讨会；
 - 可访问的全面培训资源。
- 现有参与价格确定的员工如有需要，也可接受相同的培训。
- 所有新入职人员将有六个月的试用期，期间其直接主管须在期末填写试用评估表，并确认是否通过试用、延长试用或按雇佣合同终止雇佣。结果记录入人力资源档案。
- 行业组负责人与资深价格评估员协调在团队成员间分享与发展集体价格与市场知识，方法包括定期的正式与非正式讨论、市场信息自由交流与同行质询与复核。

- 所有价格评估员每年应参加年度复训，以确保持续胜任并掌握当前的治理、合规与市场实践。培训记录保存在员工的在线培训记录中，并可由培训研讨会补充。
 - 所有参与价格确定的 CRU 员工将接受与其直接主管的定期绩效评估。该评估支持持续发展、识别与处理不达标表现，并在必要时建立与执行改进计划。任何重大绩效问题将按 CRU 的解雇与纪律程序及绩效改进计划处理。

4.5.3 年度价格评估员胜任度签核

年度价格评估员胜任度签核流程旨在确保持有价格评估职责的人员持续满足合规、培训与方法论理解的最高标准。该年度审查通过验证每位评估员是否维持资格与掌握相关程序与要求，从而保障价格评估的完整性与可靠性。

若价格评估员在任何阶段未达要求，则在所有缺失被矫正并通过流程前不得进行价格评估工作。



4.5.4 继任计划与替补

对于任何给定的价格，至少应有两名员工具备价格发现与价格确定的资格。通常通过让覆盖相关市场的团队成员参与，或包含具备相关市场专长的高级人员来实现。

保留书面记录与过往市场互动、价格确定及相关信息，以确保在缺席或交接期间替补人员能有效支持价格确定。

行业组负责人与副总裁—市场资讯与价格负责确保继任计划的更新与有效性。

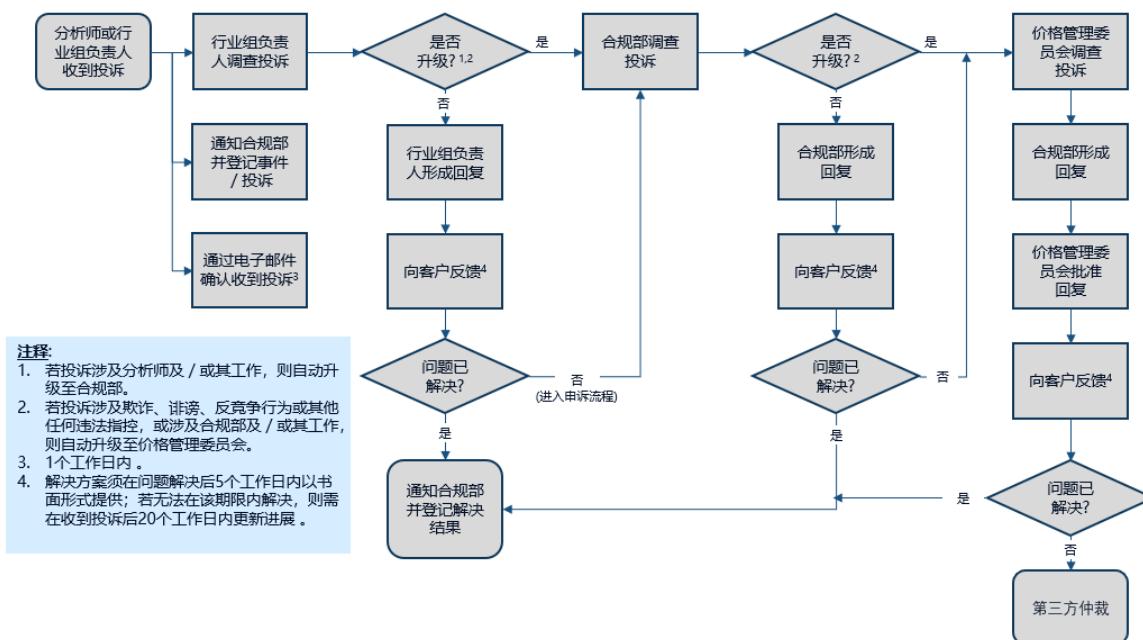
5. 确保问责

5.1 投诉处理与解决

CRU 致力于向客户与利益相关方提供高质量服务。认识到可能出现的问题，CRU 已建立正式的投诉处理流程与政策，确保所有投诉得到及时、公平与透明的处理。

投诉流程概述

投诉流程包括提交、升级与解决步骤，流程如下：



该流程如下：

- 提交：**正式投诉应首先提交给相关行业组负责人；
- 记录：**行业组负责人必须将投诉详情通知合规与法律服务部，由其记录投诉；
- 确认：**行业组负责人或调查负责人须在一个工作日内以电子邮件向投诉人确认收到投诉；
- 初步调查：**行业组负责人对投诉开展调查，除非投诉涉及其本人工作，在此情况下合规与法律服务部将接手。针对价格评估员的投诉将自动上报至合规与法律服务部；
- 回复：**若无需升级，行业组负责人将负责调查并向投诉人沟通回复；
- 结案：**若对回复无异议，则视为结案，合规与法律服务部将记录结果；
- 升级：**若问题未解决，合规与法律服务部将介入调查并回应。若接受回复则结案；
- 进一步升级：**若仍未解决，则将投诉提交至价格管理委员会审查与回复；
- 自动升级：**涉及欺诈、诽谤、反竞争行为、违法指控或与合规与法律服务部有关的投诉将自动上报价格管理委员会并可提交法务顾问；
- 独立复核：**若问题仍未解决，可在原投诉之日起六个月内提交 CRU 指定的独立投诉复核员进行第三方仲裁；

11. **时间线**: CRU 旨在二十 (20) 个工作日内解决投诉。若投诉的性质或复杂性需要更多时间调查，将在该期间内告知投诉方并提供预计解决时间；
12. **价格值投诉**: 针对任何已发布价格的具体数值之投诉，即便投诉成立，亦不会导致追溯性调整；
13. **结果通知**: 调查结果将在解决后五 (5) 个工作日内通知投诉人及相关方。

独立第三方仲裁追索权:

若投诉人对处理结果不满，可在原投诉之日起六 (6) 个月内申请独立第三方仲裁。若投诉成立，CRU 承担仲裁费用；否则费用由投诉人承担。

5.2 外部与内部审计

CRU 指派具有相关经验的独立外部审计机构定期审视其对既定方法论与任何监管要求的遵守情况。对于受特定法规约束的价格（例如可能属于欧盟基准法规或需要 IOSCO 审核的商品价格），此类审计按年进行。

对于 CRU 发布的中国价格，合规与法律服务部在每年第一季度进行年度评估，以确保符合国家发展和改革委员会关于重要商品与服务价格指数行为的管理办法。评估结果对客户予以公开。

全球合规与法律服务主管为审计师与监管机构的主要联络人。

亦将定期开展内部审计，并向价格管理委员会报告其发现。