



# CRU 价格

CRU 集团  
合规框架及方法指南

2025年6月

## 目录

1	简介	3
2	CRU 价格管理	3
2.1	管理和内部监管结构	3
2.2	避免利益冲突	5
2.3	检举机制	7
2.4	数据提供者行为守则	7
2.5	保持价格评估员的专业能力	8
3	维护价格的品质	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	9
3.3	价格审核	9
3.4	包括或排除数据提交者的标准	10
4	维护方法论的品质	10
4.1	关键术语的定义	10
4.2	专家判断的应用	10
4.3	错误检测和校正	10
4.4	内部审查、方法论变更或价格终止	11
5	确保问责制	13
5.1	投诉流程	13
5.2	审计、文件保存和与监管部门的合作	14

# 1 简介

本文具体列出有助于 CRU 管理其价格的结构、流程和小组方法论的细节。因此，并构成了确保我们的价格评估是商品市场价值的可靠指标、不失真且能代表其所涉及的特定市场。本指南应与随附的《价格评估方法和定义指南》以及《数据提供者行为守则》一起阅读。

## 2 CRU 价格管理

### 2.1 管理和内部监管结构

CRU 的管理结构旨在对价格的设计和制定、完整性和发布进行有效的独立内部监督。它由以下六个部分组成。

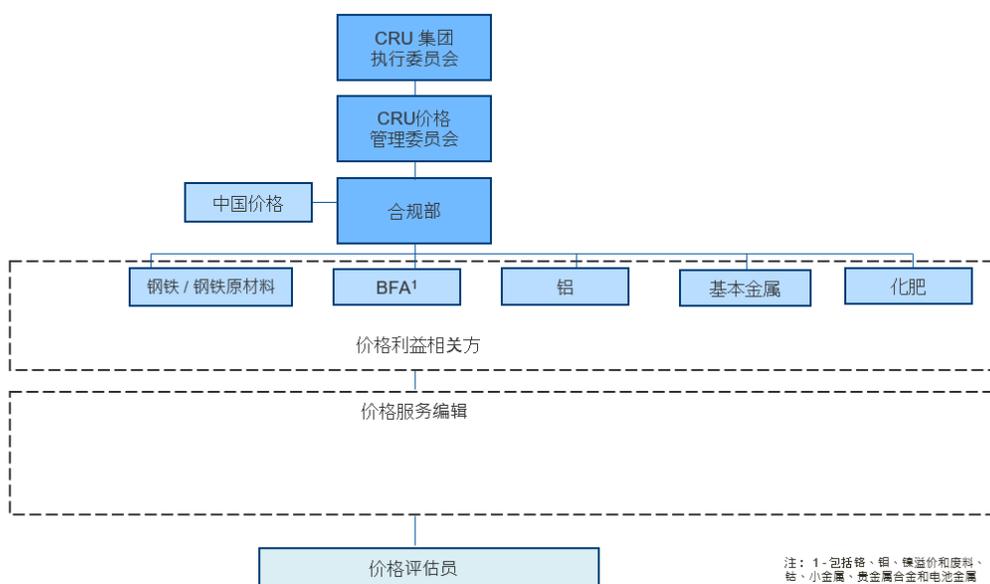


图 1 - CRU 价格管理结构

我们的政策、流程和方法均遵循国际证监会组织（IOSCO）的原则而设计。对于我们发布的《中国价格》，我们的政策和流程遵循中国国家发展和改革委员会（NDRC）的规定。

各要素的目的、职责范围和成员遴选标准在以下章节中定义。

#### 2.1.1 CRU 集团执行委员会

集团执行委员会代表集团执行董事会并向其提供建议，制定 CRU 的战略方向，并根据目标管理绩效，包括根据业务计划交付项目。在价格管理方面，集团执行委员会的职责包括：

- 对所有治理和合规事宜进行监督；
- 确保治理与合规范围和流程的整体可操作性和适用性；
- 作为决策制定机构，但行动权下放给治理委员会和合规部门（见下文）；
- 建立健全合规文化。

集团执行委员会成员由首席执行官和董事会主席协商后委任，由分析、咨询和会展业务的负责人和其他领导以及销售

/ 市场营销、财务、人力资源和信息技术等主要核心职能部门的负责人组成。委员会每月召开会议，负责管理公司业务运营，并向由董事会主席领导的集团执行董事会报告。

### 2.1.2 CRU 价格管理委员会

价格管理委员会对所有与价格治理和合规有关的事项进行业务监督。该委员会就内部控制和治理安排向执行委员会提供建议，并独立于执行委员会。具体职责包括：

- 审核合规报告；
- 就合规状况以及需要采取行动解决任何相关违规问题的情况向执行委员会提供建议；
- 主导工作及优先事项，并审查和批准合规部关于管理及合规的建议；
- 向合规部指出任何文件、流程或程序缺陷，以便采取行动；
- 向监管机构披露任何重大利益冲突；
- 调查任何上报的价格投诉；
- 监督如何有效整合数据收集系统等新技术，为定价团队提供支持；
- 分析全球办事处的地区趋势。

价格管理委员会成员的甄选标准是他们不承担损益责任。因此，这些成员可以对所有相关事项进行独立审查和质疑，而无需考虑任何后续行动对损益的影响。

#### 常设议程事项

价格管理委员会至少每季度召开一次会议，常设议程项目如下：

1. 回顾以往的会议记录和举措；
2. 审核合规报告（源自合规部）：
  - a. 是否出现合规性问题；
  - b. 数据提供者是否违反行为守则；
  - 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发展；
  - h. 市场咨询及其他利益相关方者的互动。
3. 回顾之前采取的相关行动。

合规部负责会议的安排和记录。

### 2.1.3 合规部

合规部的职责涵盖治理和合规流程、文档、报告和执行的管理和协调，其职责包括：

- 对合规文档和流程进行监督；
- 向价格管理委员会报告合规状况；
- 与价格利益相关方（见下文）一起采取必要的行动；
- 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守则，并负责存留管理数据提供者排除流程和清单；
- 作为与审计师和监管机构的第一联系人；
- 审查利益冲突以及礼品、招待和举报登记册，并跟踪可能发现的任何必要的补救或缓解措施的实施情况；
- 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。
- 调查合规违规行为，评估数据提供商的行为，并评估对方法要求的遵守情况。

管理结构中合规部成员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部门来保障管理结构和相关流程日常运作的能力。

#### 2.1.4 价格利益相关方 (Prices Stakeholders)

价格利益相关方在合规部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。价格利益相关方他们的管理与合规职责限于特定的大宗商品领域，主要包括：

- 在其确定的商品领域内，负责确保 CRU 价格系统 (CPS) 中的日志准确、完整并及时更新；
- 定期或按要求向上报告不遵守记录要求的情况、投诉或其他问题；
- 定期审查并向合规部建议对价格定义或方法的任何必要更改，并实施任何商定的更改；
- 与编辑（见下文）一起进行市场调研，以测试价格的相关性和方法的适当性，并确保价格基于活跃的市场；
- 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；
- 管理市场咨询业务或将其委托给编辑。

选择价格利益相关者的依据是价格确定过程中所需的业务知识程度，以及他们有效接触和利用商品团队知识的能力，以监测日常价格确定操作以及方法的维护和发展。

#### 2.1.5 编辑

编辑管理 CRU 服务的发布，这些服务是传递价格的主要媒介。因此，他们肩负履行生产流程和管理职，并在特定大宗商品领域承担以下价格管理职责：

- 在发布之前检查（直接或通过适当的代表）所有已发布的价格，并在价格管理范围内，在确定的商品领域内开展以下工作；
- 抽查基准价制定日志；协助和非正式培训/指导价格评估员（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价格利益相关方进行汇报；
- 寻找并向合规部报告其它相关问题；
- 监督价格评估员的专家判断；
- 确保遵循已发表的方法论；
- 就投诉提示价格利益相关方；
- 与价格评估员一起了解市场需求和价格的相关性，以及与此相关的定义和/或方法论的充分性。

编辑的甄选依据是他们对特定商品市场和定价的了解，以及他们在规定商品领域内管理价格确定流程的能力。后者包括管理和审查价格评估师的意见和工作的能力。

#### 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，他们要么单纯承担制定价格的职能，要么兼负市场分析和监测职责。他们是管理结构的一部分，在特定的大宗商品领域中承担以下职责：

- 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；
- 在 CRU 的价格系统 (CPS) 中录入市场互动日志；
- 以 CPS 形式记录最终价格的来源；
- 记录任何投诉并向编辑报告；
- 监测市场需求，并向上级报告任何与现有服务存在明显差异的情况；
- 与其他参与价格制定的员工一样遵守《CRU 价格行为守则》。

价格评估员的选择基于他们在价格制定方面的知识和经验，以及相关市场知识。

## 2.2 避免利益冲突

CRU 通过合同义务、特定政策和禁止披露机密信息的保密协议 / 数据提供者协议等多种措施来管理、减轻或避免潜在的利益冲突。

与此相关的具体政策和其他文件包括：

- 利益冲突政策；
- 员工雇佣合同；
- 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 价格行为守则；
- 年度利益冲突管理审查；
- 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

为了避免价格制定受到影响，CRU 采取了以下措施：

- 所有员工在多数情况下均有合同义务不得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经济利益而影响任何 CRU 价格的任何诱因。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；
- 所有员工在多数情况下均有合同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部全球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，详细说明是否存在以下情况：
  - a. 担任任何董事职务及/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 的《反贿赂和反腐败政策》；
- 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. 价格评估员将市场互动输入到CPS中，从而有效地获取、组织和管理市场情报和价格数据。
3. 由编辑或由编辑委托适当人员在价格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. 审查工作将通过分析全部隐含的价格趋势、特定的周期性价格变化、特定价格与其它相关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）的方式完成，或者可以采取临时随机抽查价格的方法。
4. 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。
5. 最初被标记为需要调查的价格将由编辑再次查看，如批守则可发布，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：

- 规定所有员工均有义务不为CRU 以外的任何人或任何目的向任何人披露机密信息，包括因未践行应有的谨慎和尽职责任所导致的信息泄露；
- 在与某些数据提供者签订的数据提供者协议中规定保密条件；
- 针对参与价格制定过程的员工进行年度价格合规培训；
- CRU 价格行为守则；
- 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 的《数据保护政策》和《数据保存政策》；
- 所有提交给 CRU 并于随后进行处理直至发布的数据，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。我们认为有效的检举机制是支持良好的公司治理并确保健康和道德的公司文化的重要组成部分。

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 数据提供者行为守则

CRU 希望其数据提供者保持与CRU员工同样的道德和诚实标准，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制定过程，例如：
  - a. 有选择性地提供数据。所有相关数据都应该报告，例如符合定义参数的数据，或者经过标准化可以满足 CRU 技术参数要求的数据。提供的数据应保持一致性和及时性，例如在数据提供者认为数据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、产品具体参数、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守则、政策以及遵循内部系统和控制，包括记录保存和利益冲突政策；
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. 如果在得到即将提交给CRU的任何数据时，对如何自由裁量或判断存有疑问，或者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，与CRU进行咨询。
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，接受其可能被问及的后续问题，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对于采用或不采用所提交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。

合规部利用价格评估员、编辑或价格利益相关方提供的信息来监督数据提供者行为守则的遵守情况，上述人员如果认为存在任何违规行为，则需要直接向合规部报告。合规部也可以主动向他们询问情况。任何违反或涉嫌违反的行为均记录在《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守则的具体要素，对每个要素涉嫌违反情况的详细描述，以及对此类违规是否蓄意和 / 或持续的评估（如有）。被列入违规登记册的情况将通报给价格管理委员会，该委员会也将监督因此而采取的行动。

被判定违规的数据提供者（个人或公司）均会被列入数据提供者排除名单，直到CRU认定该数据提供者已经找到并全

面实施了可能的补救措施。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。数据提供者被列入排除名单期间所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能力

对于参与价格评估的任何人员，CRU通过以下程序和流程来维持其专业能力：

### 2.5.1 入职前筛选

- 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制定的人员；
- 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其能力、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，用以了解候选人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职位更高的人员在场，其他面试小组成员包括职权范围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：
  - 向参与定价的任何 CRU 新员工提供正式培训；由其所从事服务编辑和/或其他高级团队成员进行严格的在职培训。这可能涉及“跟踪”CPS 系统中的市场互动以及与以下方面相关的其他实际解释和培训
  - 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，经理必须确认他们符合通过试用的条件，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，在从事大宗商品或市场领域工作的个人之间，促进并提升对价格和市场的集体认知。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、CPS 平台和登记册及其在良好治理中的价值；
  - 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 定期审查、监督及管控

- 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，对价格评估员和其他参与制定价格的人员进行日常监督和管控。
- 价格利益相关方负责监督并确保价格评估员根据具体要求记录市场联系以及维护基准价制定日志，在其特定的大宗商品领域里，他们负责确保上述信息的准确、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，经理必须确认他们符合通过试用的条件，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制定人员的工作表现提供了途径。虽然绩效审查程序的目的是帮助员工不断提升能力和专业水平，但也可以用来查明和突出不足之

- 处，并制定和实行补救计划；
- 任何实质性的绩效缺陷均将通过CRU的《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的在线培训记录中，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

- 任何时间且对于任何价格，至少有两名员工可以完成发现和制定价格的工作。参与的人员通常是负责相关市场的其他员工，和 / 或可以在相关市场进行评估的高级员工；
- 过往市场互动、价格制定和其他相关信息的笔记和书面记录可以为替补员工在相关时间段内制定价格提供支持；
- 价格利益相关方负责及时更新替补计划。

## 3 维护价格的品质

### 3.1 方法论的设计、数据输入及充分性

CRU 价格既要满足其用户需求，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，并在各组大宗商品的价格评估方法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，基于交易和买盘/卖盘价的混合价格，以及使用其它市场信息和 / 或专家判断的价格。如果各组大宗商品的价格评估方法和定义指南中没有单独规定，当收集到的数据包括两种或两种以上的类型时，则在制定价格时的优先考虑顺序如下：

1. 达成及报告的交易；
2. 确认的买盘和卖盘价；
3. 意向性买盘和卖盘价；
4. 市场观点；
5. 其它运用专家判断的市场信息；
6. 从先前交易中推断的价格。

不论获取何种信息，所有 CRU 价格均来自我们认为的活跃市场。除暂时性的交投低迷之外，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销或修改该价格。

在市场流动性较低时，我们将遵循 CRU 针对相关商品的价格评估方法和定义指南所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 可以暂停发布该价格（并在其位置标注“无市场”）。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。CRU对市场参与者网络进行持续审查，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而直接获得报酬。

### 3.2 价格制定的透明性

CRU记录价格的输入数据，包括对结合该等数据使用或单独使用的专家判断的描述。结合方法论声明，这些做法的目的是为了支持对价格制定方式的理解。CRU在技术上的持续投资不断提高价格制定和分析的透明度。通过量身定制的在线系统和工具，我们的数据收集、存储和访问能力显著增强，并最终使我们的定价团队能够高效地制定准确的价格评估。

### 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 包括或排除数据提交者的标准

CRU 的数据提供者必须符合以下标准：

- 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）、买盘/卖盘价信息相关的数据，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推广的职能，或在采购一方承担采购的职能，亦或承担交易职能；
- 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《数据提供者行为守则》的任何条款。在 CRU 认定违反行为得到补救之前，他们将被持续排除在外；
- 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，就将被持续排除在外。
- 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严重失真、误传、误导或信息缺失。在 CRU 认定所有不足之处得到补救之前，他们将被持续排除在外；
- 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市场的方法论包含在每组大宗商品的具体价格评估方法和定义指南中。各组大宗商品的价格评估方法和定义指南发布在 [www.crugroup.com](http://www.crugroup.com) 上。方法论共同部分的详细说明如下：

### 4.1 关键术语的定义

关键术语的定义包含在 CRU 关键术语文档中。该文档发布于 [www.crugroup.com](http://www.crugroup.com)。

### 4.2 专家判断的应用

专家判断可能应用于任何 CRU 价格的制定。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）。

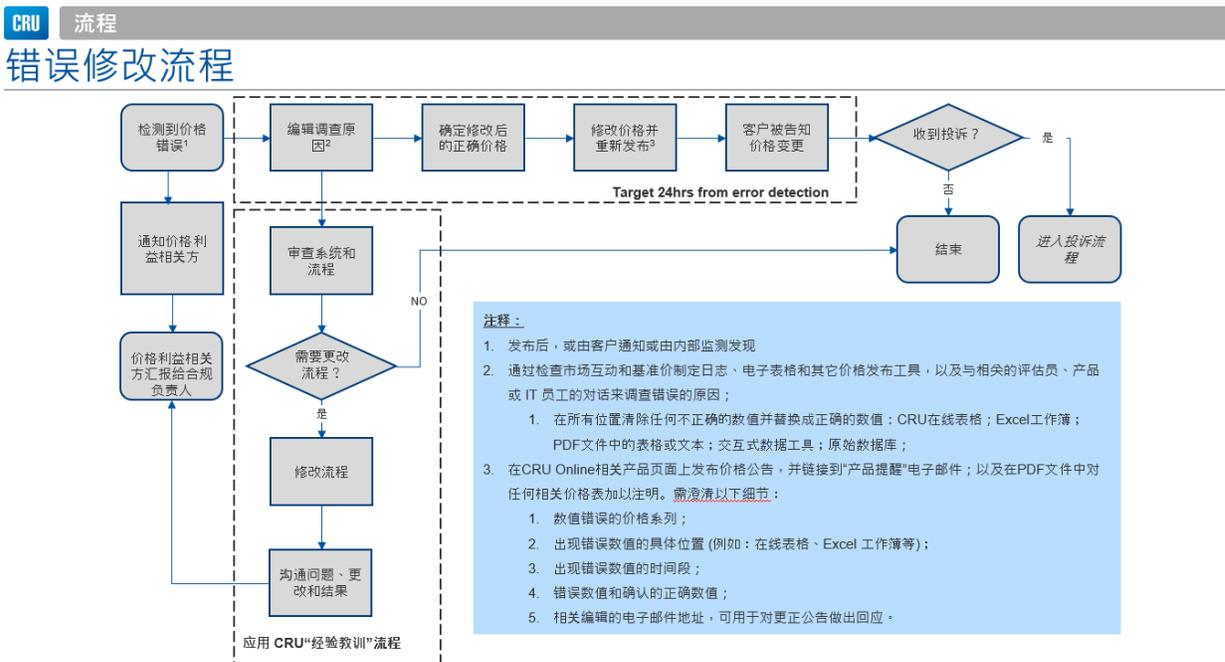
如果有任何疑问，或团队合作有助于提高判断的质量，价格分析人员在使用专家判断之前将与一位或多位同事进行协商。

### 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；或技术性 / IT 错误或失误。如果在允许提交期限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。

如果发现定价错误，CPS 记录将作为调查过程的一部分进行审查。这包括检查记录的市场互动、基准确定记录和任何支持信息。CPS 提供可审计的线索，允许高效地识别、纠正差异并将其传达给利益相关者。

下图概述了在检测到已发布价格中出现明显错误时的纠正和解决过程：



具体流程如下：

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价格利益相关方。价格利益相关方确保将此信息上报给合规部和价格管理委员会，可以在下一次定期合规报告中报告，也可以在其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制定日志、电子表格和其它价格发布工具，以及与相关的评估员、产品或 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）；原始数据和 DataLab；
4. 所有错误价格的相关客户均将接到通知，主要途径包括在 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 文件中通过相关价格表注明。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、DataLab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，并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部和价格管理委员会。

#### 4.4 内部审查、方法论变更或价格终止

##### 4.4.1 内部审查及方法论变更

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。合规部负责正式年度审查程序的启动和整体运作。价格利益相关方和编辑负责执行审查，并根据审查的任何反馈意见向合规部提出建议。



2. 在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：

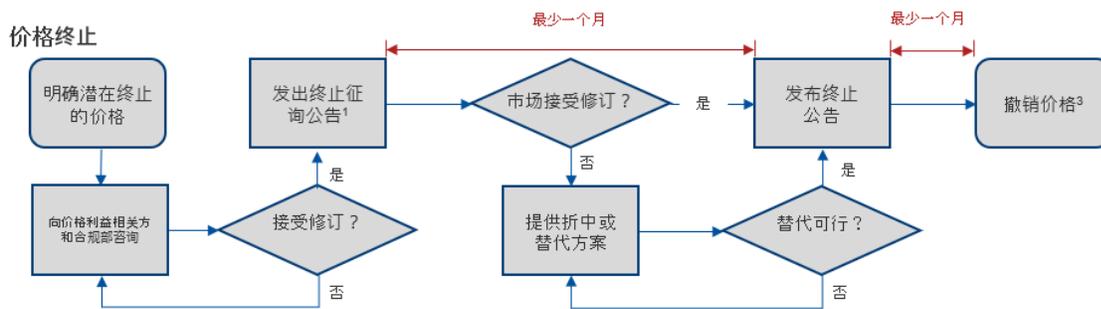
1. 价格允许输入的数据类型发生改变（扩大或缩小），例如在交易、买盘 / 卖盘价、其它市场信息或专家判断之间发生变化；
2. 价格的计算方法如有改变，例如使用价格样本时，严格按交易量决定权重取代了专家判断；
3. 如果定义发生了改变，例如：大宗商品实物（尺寸、化学或其它物理属性）；国际贸易术语（定价基础）；付款条款；最低可接受的交易量；以及适用的税收或关税，额外价格或附加费（如果适用）。

#### 4.4.3 价格终止

终止价格均需遵循下图所描述的流程，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. 推荐一个相关价格，并就在使用过程中该价格与拟撤销价格的关系（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. 适当推迟价格终止的时间。



## 5 确保问责制

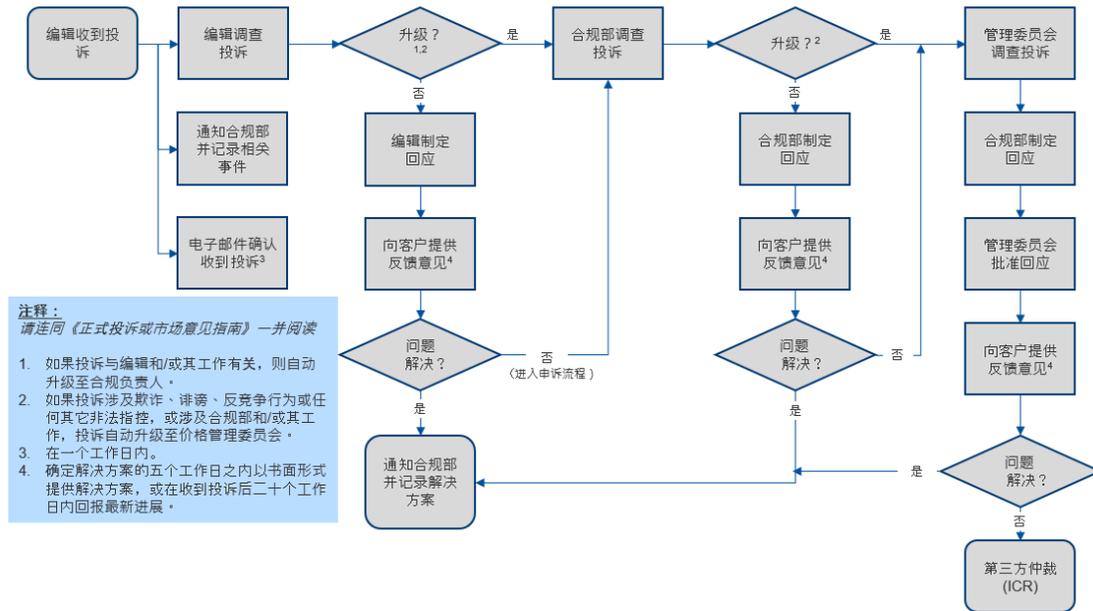
### 5.1 投诉流程

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。

## 投诉处理流程



具体流程如下：

1. 正式投诉应该在第一时间内发送给相关产品的编辑。
2. 编辑必须告知合规部收到正式投诉，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，投诉将由合规部进行调查。如果投诉的对象是编辑，投诉将自动升级至由合规部调查。否则，编辑可决定是否需要升级。
5. 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。
6. 如果回应被接受，该投诉将被视为结束，合规部将获知该结果并记录在册。
7. 如果问题未能解决，合规部将介入调查，制定回应并与投诉者沟通。如果被接受，则视为该投诉结束。
8. 如果问题仍未解决，合规部将把投诉上报给价格管理委员会，由该委员会制定回应并与投诉人进行沟通。如果被接受，则视为该投诉结束。
9. 如果投诉涉及欺诈、诽谤、反竞争行为或任何其它非法指控，或涉及合规部和 / 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。
10. 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。提交第三方仲裁的时间不应迟于最初投诉之日起六个月。
11. 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。
12. 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。
13. 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，合规部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。

合规部全球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守则的行为记录、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 将应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