

FOSUN 复星

复星集团

全球客户服务与产品质量监督 管理规定

[RI_001_V2.0]

[客户服务与产品质量监督部]

Fosun Group
2019

第一章 概 述

复星集团（系指复星国际有限公司及其关联公司，统称为“集团”）为贯彻“植根中国，服务全球十亿家庭客户，智造健康、快乐、富足的幸福生态系统。”的战略愿景，进一步推动以客户为中心的产业深耕，集团客户服务与产品质量监督管理部（简称“集团客服部”）特制定客户服务与产品质量监督管理规定。

第二章 总 则

第一条 宗旨

- 规范和建立集团对成员公司客户服务与产品质量体系的监督和管理。
- 系统化的评估、识别和防范投诉的风险，并对客户投诉危机事件的调查、处理、问责进行追踪和监督。
- 持续推动集团客户端用户体验和产品力的提升。

第二条 适用范围

本规定适用于上海复星高科技（集团）有限公司及复星集团体系内各板块及企业。

第三条 法律法规

若本规定与适用法律发生冲突时，以适用法律为准。

第三章 客户服务与产品质量监督管理制度

第四条 客户服务客户投诉的管理

各核心企业应根据本公司发展阶段、产业特性及行业监管要求等实际业务需求，加强对客户服务质量和客户投诉的管理。建立清晰有序、及时高效的客户服务管理体系，构建和持续完善客户投诉事项的受理、处理、分析和反馈机制，并制定客户投诉危机事件的管理制度。

（一）根据企业情况和行业特性，准确识别客户需求，建立客户服务体系和畅通的投诉受理渠道。如投诉热线、电子邮箱、网上投诉、营业网点或办公区域投诉接待等。

FOSUN 复星

（二）根据产品、服务和行业规范的不同，设定对应的处理流程和管理制度，保证相关部门和专职人员或部门按照规章制度和行业规范妥善处理。

（三）根据企业自身和客户需求情况，企业应建立有效的客户投诉反馈监督管理机制，监督客户投诉的处理效率和效果，将客户的投诉内容反馈给引起投诉的相关部门。并对客户投诉中识别出的产品和服务中的薄弱环节进行有针对性的完善。

（四）针对可能面临或正在面临的客户投诉危机，企业需建立系统化的投诉危机管理机制，包括客户投诉危机的预防、识别、处理和转化机制，特别是建立客户投诉危机事件的应急、处理和汇报方案，以避免客户投诉危机可能给企业和集团带来严重损失或重大负面影响。

（五）集团总部设立的“全球客户投诉平台”，协助各板块及企业接受客户对产品和服务质量的反馈，以不断完善客户服务管理机制，提高客户满意度。对于平台收到的客户投诉，处理流程如下：

- 集团客服部将会转发客户投诉内容到相关被投诉的企业和部门。被投诉企业的相关职能部门或人员负责客户投诉的处理和反馈。
- 相关企业和部门需在收到集团客服部转发的客户投诉后，于 24 小时内给予响应，5-10 个工作日内对投诉内容进行核实、调查和跟进处理，并将投诉受理情况及处理结果通过电话、短信或邮件等形式告知投诉人。
- 完成投诉的调查处理工作后，相关投诉处理人员根据调查和处理情况完成“投诉处理报告”，并将处理报告归档上传至集团客服部。请参考附件 1《复星集团客户投诉处理报告》，事发机构也可以额外报送详细报告。
- 集团客服部将根据客户投诉情况决定是否采取其他相应措施，如投诉处理抽查、投诉客户回访等方式，监督集团体系内各板块及企业的客户投诉处理质量。
- 集团体系内各板块及企业自身的客户投诉平台处理可参照此流程制定和执行。

第五条 汇报机制

各核心企业的客户服务管理团队须履行以下汇报职责：

（一）月度汇报

各核心企业客服负责人按月将客户投诉报告报送至集团客服部（每个月十号前报送上月的客户投诉报告），客户投诉报告包括但不限于客户投诉联络量，投诉原因分类，投诉渠道分类，投诉改进方案等。如遇特殊情况，经集团客服部同意后，可调整上述报送时间。

FOSUN 复星

（二）客户投诉危机事件汇报

- 客户投诉危机事项,是指客户投诉的问题通过被投诉企业的内外部渠道均未得到有效解决,进而引发客户维权事件,引起媒体关注,导致舆论发酵,对企业和集团品牌形象造成严重破坏,给企业和集团造成严重损失或致使公司股价波动等情况。
- 客户投诉危机事项汇报遵循“一事一报”原则,集团客户投诉危机事项包括但不限于附件 2《复星集团客户投诉危机事项总则》内容。各核心企业需根据自身客户服务和产品特点,参照《复星集团客户投诉危机事项总则》制定企业自身的客户投诉危机事项等级分类,并汇报集团客服部备案。
- 各核心企业客服部负责人,在监测到企业客户投诉危机事项发生后的 24 小时内向集团客服部汇报,并持续更新进展。客户投诉危机事项后续报送包括但不限于事件基本情况、事态发展趋势、事件影响程度和范围、可能造成的损失、已拟定的处理措施及其他与本事件有关的情况。请参考附件 3《复星集团客户投诉危机事项报送表》,事发机构也可以额外报送详细报告。

（三）集团客服部根据上述汇报的投诉内容和情况,将各核心企业的客户投诉情况呈报给集团董事会。

第六条 问责机制

为健全企业客户投诉责任追究机制、最大限度减少失职行为的发生、保障公司良好运营,如由于相关部门的工作过错或疏忽,造成了客户投诉危机事件,进而给企业和集团造成严重损失或重大负面影响,需进行责任追究。

（一）问责原则

客户投诉问责依据国家的相关法律法规,公司的规章制度,部门岗位职责,客户投诉调查报告等,结合客户投诉事件的实际情况,涉及金额,风险损失,社会影响程度等,在核实相关人员责任的基础上予以追究。

（二）问责启动

集团将对于由于以下行为导致的客户投诉危机事件,追究相关领导责任:

- 长期不重视客户服务和客户投诉工作,无客户服务管理(兼职、专职)人员的;
- 未建立客户服务体系和客户投诉受理渠道的;
- 未设立客户服务和客户投诉管理相关的规章制度的;

FOSUN 复星

- 有相关规章制度和监督管理机制，长期执行不到位的；
- 对客户投诉事件或突发事件处理不当，导致客户投诉升级至投诉危机事件的；
- 对属于处理权限范围内发生各类投诉危机事项迟报、漏报、瞒报、误报；
- 拖延调查处理或消极补救致损失或事态严重性进一步扩大的；
- 集团董事会或高层建议的需要启动问责的其他情况。

第七条 监督检查机制

- 集团客服部将综合依据各行业的考核标准和企业规章制度，对核心企业展开定期或不定期的监督巡查，综合评估各核心企业的客户服务质量和投诉管理情况。
- 各核心企业需根据自身客户服务和产品特点，参照《复星集团客户服务与产品质量监督部红黄绿灯评估表》（附件 4）建立企业自身的监督和监查评估机制，并汇报集团客服部备案。

第四章 附则

第八条 本规定由集团客服部负责制订、修改和解释。此前相关管理规定，凡与本办法有抵触的，均依照本办法执行。

第九条 本规定包括以下附件：

附件 1 《复星集团客户投诉处理报告》

附件 2 《复星集团客户投诉危机事项总则》

附件 3 《复星集团客户投诉危机事项报送表》

附件 4 《复星集团客户服务与产品质量监督部红黄绿灯评估表》

第十条 本规定自发布之日起施行。