



越秀地產股份有限公司 客戶關係管理辦法

第二版：2025年4月

目錄

簡介	3
應用範圍	3
政策與實踐	3
監察和定期檢視	4

簡介

越秀地產股份有限公司（下稱“越秀地產”）作為中國領先的房地產開發商，致力於在各個層面實現卓越，尤其是客戶體驗和客戶滿意度管理方面。為此，越秀地產制定了客戶關係管理辦法，旨在規範公司客戶關係管理工作，以客戶的需求為導向，不斷優化服務生態，打造卓越客戶體驗。

應用範圍

此政策涵蓋了越秀地產及其附屬公司和子公司的所有業務活動。同時，越秀地產也建議和鼓勵我們的合作夥伴、供應商和其他業務夥伴採納相似的政策和措施。

政策與實踐

1. 堅持以客戶為中心，充分尊重客戶意見，準確理解客戶需求，持續提升產品和服務品質，共同促進公司業務可持續健康發展；
2. 在建造、銷售、交付、服務等環節中，應準確、真實的向客戶傳遞相關信息，避免因虛假、不當造成客戶投訴；在經營過程中，應嚴格遵守國家相關法律法規，嚴禁違反相關要求；
3. 產品解決客戶的核心訴求，是交易的基礎；服務降低客戶的交易和使用成本，讓客戶省心、舒心；兩者均對客戶體驗有關鍵性影響，不可偏廢；
4. 房產產品具有週期長、投資大、配套複雜的特點。該過程中，我們交付給客戶的產品存在各類風險繁多且容易造成返工或不可修復的問題。為此，客戶關係工作應著重於前置預防，若發現風險應全力補救，對已有的風險應舉一反三；
5. 組織制定客戶風險管控關鍵步驟和管控標準，並推廣應用於各項目開發建設中，規範項目開發過程中的客戶風險管控工作。明確在產品設計、銷售、建造、交付等階段的關鍵風控節點及審控要點，規範銷售承諾和降低產品品質性、功能性的缺陷；
6. 基於客戶全生命週期與房產開發建造業務流程交互觸點，統籌客戶關懷行動，聚焦銷售服務、售後溝通服務、維修服務及其他增值服務，發掘客戶需求，改善服務標準，提升客戶體驗；
7. 制定客戶滿意度調研管理標準，以客戶視角及時檢視公司所提供的產品、服務等品質，了解客戶對公司品牌的滿意度、意向推薦度和忠誠度等指標，並作為考核各責任主體公司在客戶方面的工作成效，提升公司核心競爭力；
8. 組織制定客戶投訴管理細則，規範客戶投訴處理工作要求，設定客戶投訴分類與分析標準，建立客戶投訴督辦流程和複盤機制，使投訴能得到及時有效的處理，提升客戶投訴滿意度；通過客戶意見持續改善產品和服務品質，強化市場競爭力，提升客戶滿意度；
9. 規範客戶信息管理工作，建立健全的公司客戶信息管理體系，提升客戶信息管理工作品質，嚴格履行客戶信息保密義務，確保客戶信息安全、高效地利用。

監察和定期檢視

董事會與可持續發展委員會負責管理和指導越秀地產客戶關係管理的相關事宜，並至少每年討論和審查相關風險和機遇，至少每三年對本政策進行適當更新，共同為創建可持續及綠色發展未來做出貢獻。客戶關係管理的相關實踐和倡議將在公司網站和可持續發展報告中披露。

越秀地產深知，一個真正成功的企業不僅僅追求經濟效益，更需為社會帶來正面影響和並履行對利益相關者的責任。越秀地產客戶關係管理辦法不僅僅是一份文件，而是我們對每個人承諾的實踐指南。

YUEXIU PROPERTY