

ISO 9001:2015 §8.2

ISO 9001:2015 §9.1.2

ISO 14001:2015 §9.1.2

V2 正式可外审版

SOP-15 客户服务管理程序 v2

Lithera 程序文件 v2 — 主责：盛转红 + Robert

文件信息	内容
文件编号	LITHERA-SOP-15-V2-20260429
版次	v2
主责	盛转红（业务）+ Robert（技术）
对标 ISO 9001:2015	§ 8.2 / § 9.1.2 顾客满意
对标 ISO 14001:2015	§ 9.1.2
对标恒煦母版	QEP-08_A 客户服务管理程序
适用	Lithera 全部客户互动
保存期	10 年

文件变更履历表

版序	日期	内容
v1	2026-04-28	框架版
v2	2026-04-29	首版正式可外审版: 完整客户全生命周期 + 客诉处理 + NPS + 派员服务

1. 目的

本程序规范本公司**客户服务全生命周期**（询价 → 报价 → 合约 → 出货 → 售后 → 关系维护），确保以顾客为关注焦点，达成：

1. **询价 24h 回应**：100% 客户询价当日内回应
2. **客户满意度 NPS ≥ 8 / 10**
3. **战略客户深度黏性**：赛德 / 恒煦 / 呈显 / 奇芯微 / 北京至毅
4. **客户专属配方保密**
5. **客诉 48h 内方案, 72h 内处置**

2. 适用范围

涵盖：所有客户互动（电话 / 邮件 / 微信 / LINE Bot / 派员 / 来访）

3. 术语和定义

术语	定义
NPS	Net Promoter Score 净推荐值
战略客户	年营收占比 $\geq 10\%$ 之客户 (赛德 / 恒煦 / 呈显 / 奇芯微)
关键客户对接人 (KAM)	本公司指派之客户主要联络人
客户档案	Lithera 平台 type=contact 客户主资料
客户分级	A 战略 / B 主力 / C 一般 / D 临时

4. 职责 (RACI)

活动	盛转红	Robert	王婧	KC
询价回应	R	C	I	I
报价	R	C	C	I
合约 (衔接 SOP-16)	R	C	C	A
客户档案维护	R	I	I	I
派员协调	R	R	I	I
客诉接收	R	I	I	I
客诉处理 (衔接 SOP-08)	C	R	I	I
满意度调查	R	I	I	I
战略客户关系	C	C	I	A+R

5. 客户分级

等级	标准	服务策略	范例
A 战略	年营收 ≥ 10% / 战略价值高	季度主动派员 + KC 直管	赛德 / 恒煦 / 呈显 / 奇芯微
B 主力	5-10% / 规律采购	半年派员 + 月度沟通	北京至毅 / 待开发
C 一般	< 5% / 不定期	反应性服务	待开发
D 临时	一次性	标准流程	—

6. 客户全生命周期

6.1 阶段 1: 询价 (24h 内回应)

```
?????LINE?  
???  
?????Lithera ???type=inquiry  
???  
?????  
?????  
?????  
?????  
- AI Compliance Advisor ??  
???  
[24h ???]  
?????  
?????
```

6.2 阶段 2: 报价

```
[Robert + ???AI Procurement ??]  
???  
?????Lithera ???type=quote  
?????SDS / GHS ???COA ??  
?????  
?????HCM-02-04 $3.3?  
???  
?????  
?????  
?????
```

- KC [?][?][?][?][?]RMB 50 [?][?]
[?][?][?][?]
[?][?][?][?][?][?][?][?][?]PDF + [?][?]Lithera Logo + ISO [?][?]

6.3 阶段 3: 合约 (衔接 SOP-16)

详见 SOP-16 合约审查管理程序。

6.4 阶段 4: 订单执行

- 采购触发 (衔接 SOP-01)
- IQC (衔接 SOP-13)
- OQC (衔接 SOP-13)
- 出货 (衔接 SOP-02 / 03)
- 派员 (衔接 SOP-10, 如客户需要)

6.5 阶段 5: 售后

6.5.1 客户签收

- Lithera 平台 / LINE Bot 客户签收
- 自动触发应收帐款 (30 天月结)
- 客户验收期 7 天内提客诉 (合约条款)

6.5.2 客诉处理

详见 SOP-08 §6 客诉流程。

6.5.3 退换货

依合约条款执行 (盛转红 + Robert 协调)。

6.6 阶段 6: 关系维护

6.6.1 战略客户

- KC 季度访问客户
- Robert 季度技术派员 (衔接 SOP-10)
- 月度业务沟通 (盛转红)

- 年度战略合作回顾

6.6.2 一般客户

- 季度 NPS 问卷
- 半年关怀
- 节庆问候

7. 客户满意度 (NPS)

7.1 NPS 评分

每季度对所有客户对接人发问卷：

「您愿意推荐 Lithera 给同业吗？（1-10 分）」

评分	分类
9-10	推荐者 (Promoters)
7-8	中立者 (Passives)
0-6	批评者 (Detractors)

NPS = % 推荐者 - % 批评者

7.2 目标

客户级	NPS 目标
战略 A	≥ 60
主力 B	≥ 40
整体	≥ 50

7.3 改进

NPS < 7 之客户 → KC + Robert 主动访问 → 改进计画 → 90 天追踪。

8. 客户档案管理

8.1 档案内容

Lithera 平台 type=contact , 每客户必含:

- 公司信息 (营业执照 + 经营许可证)
- 财务信息 (信用评级 + 应付帐款历史)
- 技术信息 (产品规格 + 客户专属配方 know-how)
- 关键人员 (KAM / 财务 / 技术对接)
- 历史交易 (订单 / 客诉 / 满意度)
- 战略评估 (重要性 / 续约可能 / 拓展潜力)

8.2 客户专属配方保密

衔接 SOP-17 know-how 管控: - 客户专属配方 = L3 受限级 - 仅 Robert + KC + 派员可取 - 所有存取记录 - 离职即时撤销

9. 客户沟通管道

管道	主要用途	响应时限
电话	紧急 / 客诉	当下接听
微信	日常沟通	4h 内
LINE Bot (出口客户)	自助查询 / 通知	即时
邮件	正式文件	24h 内
Lithera 平台	订单 / 文件 / 满意度	即时
派员 (衔接 SOP-10)	现场服务	排程
来访接待	商务 / 技术访	排程

10. KPI

KPI	目标	频率
询价 24h 回应率	100%	月
客诉率	< 1%	月
客诉首次回应时间	< 4h	月
NPS (整体)	≥ 50	季
战略客户 NPS	≥ 60	季
客户档案完整率	100%	月
客户专属配方外泄事件	= 0	年

11. 法规依据

- ISO 9001:2015 §8.2 / §9.1.2
- ISO 14001:2015 §9.1.2
- 《消费者权益保护法》
- 《合同法》 / 《民法典》
- 《产品质量法》

12. 表单与记录

表单	名称	保存
QEF-15-01	客户档案	永久
QEF-15-02	询价登记表	5 年
QEF-15-03	NPS 问卷	5 年
QEF-15-04	客户访问记录	5 年
QEF-15-05	客诉接收单	10 年

13. 与其他 SOP 之关联

SOP	关联
SOP-02 销售流程	出货流程
SOP-08 不合格 / 客诉	客诉处理
SOP-10 派员	派员服务
SOP-13 OQC	出货检验
SOP-16 合约	合约签订
SOP-17 know-how	客户配方保密
SOP-19 追溯	召回
SOP-26 沟通管理	沟通管道
HCM-03-01	业务员安全规范

14. 培训

#	课程	时长
1	本程序	4h
2	客户沟通技巧	4h
3	NPS 调查	2h
4	客诉接收	4h
5	HCM-03-01 业务员规程	4h
	合计	18h

15. 审批

角色	签字	日期
Miku + 盛转红 + Robert	—	2026-04-29
KC + Charles	—	2026-04-29