

ISO 9001:2015 §7.4

ISO 14001:2015 §7.4

V2 正式可外审版

SOP-26 沟通管理程序 v2

Lithera 程序文件 v2 — 主责: KC + 王婧

文件信息	内容
文件编号	LITHERA-SOP-26-V2-20260429
版次	v2
主责	KC (总经理) + 王婧 (行政)
对标 ISO 9001:2015	§ 7.4 沟通
对标 ISO 14001:2015	§ 7.4 / § 7.4.1-3
对标恒煦母版	QEP-28-A 沟通管理程序
适用	Lithera 全部内外部沟通
保存期	5 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: 完整内 / 外 / 紧急沟通机制 + 媒体应对

1. 目的

本程序规范本公司**内部沟通 + 外部沟通 + 紧急沟通**之机制，确保：

1. **内部沟通有效**：信息畅通 + 决策落地
2. **外部沟通专业**：客户 / 供应商 / 政府 / 投资人 / 媒体
3. **紧急沟通统一**：危机时 KC 统一对外，避免误传
4. **客户感受良好**：响应及时（4h）+ 专业
5. **法规合规**：政府机关咨询 24h 回应
6. **品牌一致**：所有对外信息一致

2. 适用范围

涵盖： - **内部沟通**（员工间 / 部门间 / 上下级） - **外部沟通**（客户 / 供应商 / 政府 / 投资人 / 媒体 / 公众 / 行业） - **紧急沟通**（应急事件 / 危机公关） - **客诉沟通**（衔接 SOP-15）

3. 术语和定义

术语	定义
沟通管道	用以传递信息之具体方式（电话 / 邮件 / 微信 / LINE / 平台 / 面谈）
统一对外	重大议题由 KC 单一发言，避免多重信息
危机沟通	危机发生时之对外沟通
媒体应对	媒体询问之标准回应

4. 职责 (RACI)

活动	KC	王婧	Robert	盛转红	蔡坤旺律师
内部沟通管道维护	C	R	I	I	I
客户沟通	C	I	I	R	I
供应商沟通	I	I	C	R	I
政府机关沟通	A+R	C	C	I	C
投资人沟通	A+R	C	I	I	I
媒体应对	A+R	I	I	I	C
紧急对外	A+R	C	C	I	C

5. 内部沟通

5.1 沟通频率

频率	形式	参与	主题
即时	微信 + Lithera 平台	全员	业务沟通
每周一 9:00	周会 (30 min)	全员	上周回顾 + 本周计划
每月底	月度品质会议	KC + Robert + 业务	品质 KPI / NCR / CAPA
每季	管理评审	KC 主持, 全员	SOP-20
每年	战略会议	KC + 股东	年度战略

5.2 沟通管道

管道	用途	响应时限
微信工作群	即时业务	4h 内
Lithera 平台 type=task	任务派任	24h 内
邮件	正式	24h 内
面谈	重要	排程
电话	紧急	即时

5.3 信息透明

- 公告事项 → 微信群 + Lithera 平台公告区
- 决策依据 → 会议纪要 + Lithera 平台
- 法规变更 → 全员邮件 + 微信

6. 外部沟通

6.1 客户沟通（衔接 SOP-15）

客户级	主要管道	频率
战略	KC 季度直访 + Robert 派员 + 盛转红月度	月 / 季
主力	盛转红主导 + 季度访	月
一般	盛转红反应性	视需

6.2 供应商沟通 (衔接 SOP-09)

供应商级	主要管道	频率
A 级	盛转红 + Robert 月度 + 季度访厂	月 / 季
B 级	盛转红月度	月
C 级	不定期	视需

6.3 政府机关沟通

时点	形式	主导
例行检查	接待 + 提供资料	KC + 王婧
法规咨询	24h 内回应	Robert + 王婧
投诉处理	协助调查	KC + 律师
重大事件上报	1h 电话 + 24h 书面 (衔接 SOP-08 §9 + HCM-02-09)	KC

6.4 投资人沟通

- 月度财务报告 (王婧)
- 季度董事会 (KC + Charles)
- 年度战略报告

6.5 媒体应对

6.5.1 原则

- **统一对外**: 仅 KC 发言 (除非授权)
- 严禁员工私自接受采访
- 所有媒体询问 → 转 KC

6.5.2 媒体询问处置

??????

????

????????????????????KC??

????
???KC + ???
????
????????????????
????
[KC ???]????
????
[KC ???]
????
????

6.5.3 危机公关

如重大事故媒体关注： - KC + 蔡坤旺律师 共同拟稿 - 简单 / 真诚 / 不掩饰 / 不卸责 - 重点： 人员安全 / 处置进展 / 改进承诺

7. 紧急沟通

7.1 应急事件沟通（衔接 SOP-28）

?????
????
????????????KC + Robert?
????
????????
????
????????SOP-28 §7
????
????
- 1h ?????????????????????????
- 24h ?????
????????????
????
????????KC ??

7.2 业务连续性沟通（衔接 SOP-19）

如重大业务中断（如 KC 失联）： - BCM 启动 - 备援人接手 - 客户通知（盛转红） - 供应商通知

8. 沟通失败应对

失败	应对
信息延迟	升级管道（微信 → 电话）
误传	立即更正 + 全员通知
客户投诉沟通态度	KC 介入 + 道歉 + 改进
政府投诉沟通延误	加速回应 + 律师介入

9. 沟通纪录

重要沟通必留纪录： - 政府机关沟通 → 永久 - 客户重要沟通 → 5 年 - 供应商重要沟通 → 5 年 - 媒体沟通 → 永久 - 应急事件沟通 → 永久

10. KPI

KPI	目标
内部周会出席率	≥ 90%
客户首次回应时间	< 4h
政府咨询回应时间	< 24h
投资人月报准时率	100%
应急沟通响应时间	< 30 min
员工沟通满意度	≥ 8 / 10

11. 法规依据

· ISO 9001:2015 §7.4

- ISO 14001:2015 §7.4 / §7.4.1-3
- 《产品质量法》客诉义务
- 《突发事件应对法》上报义务

12. 表单

表单	名称	保存
QEF-26-01	外部沟通记录	5 年
QEF-26-02	员工建议表	5 年
QEF-26-03	媒体询问应对纪录	永久
QEF-26-04	政府机关沟通纪录	永久
QEF-26-05	紧急沟通纪录	永久

13. 关联

SOP	关联
SOP-08 客诉沟通	客诉处置
SOP-09 供应商沟通	供应链
SOP-15 客户服务	客户沟通
SOP-19 BCM	业务中断沟通
SOP-28 应急	紧急沟通
HCM-02-09 事故报告	政府上报

14. 培训

#	课程	时长
1	本程序	4h
2	客户沟通技巧	4h
3	媒体应对	4h (KC + 律师授课)
4	紧急沟通	4h
	合计	16h

15. 审批

角色	签字
Miku + KC + 王婧	—
Charles + 蔡坤旺律师	—