



中國海外發展有限公司負責任營銷守則

目的

中國海外發展有限公司（「中國海外發展」或「公司」）致力推動可持續發展，銷售過程中給客戶創造一個良好的銷售服務至關重要。為構建和完善中國海外發展有限公司陽光銷售和公平待客，制定本守則，以明確各項目案場銷售和待客規範。

適用範圍

本守則適用於中國海外發展及旗下之附屬、地區及項目公司於開發的全部項目的銷售、待客。

管理守則

第一條 負責任銷售管理守則

1、 公示

紅線內及紅線外周邊一公里不利因素公示：對於紅線內及項目周邊一公里範圍內不利因素進行明確清晰公示，便於客戶查閱知情。

政府要求公示文件公示：嚴格按照政府要求，在醒目位置對政府要求公示文件（五證等）、認購簽約文件等進行公示，便於客戶查閱知情。

物業服務單位及前期物業服務公約：對於客戶關心的物業服務單位、物業管理費收費標準及前期服務公約進行公示，便於客戶查閱知情。

2、 服務

售前、售中、售後，全流程給客戶提供溫暖周到的服務。

不得向客戶做出違反法律法規及規章制度的承諾及保證，不得向客戶提供誤導虛假信息。

所有營銷人員在必須定期接受有關負責任營銷及宣傳的培訓和考核，以強化負責任營銷。



3、 監督

銷售物料、宣傳物料、名片、洽談區等醒目位置設置了全國服務監督電話，保持投訴渠道透明、通暢。

客戶投訴第一時間錄入客戶服務系統，並由專人跟蹤解決。

公司客戶服務部及法務部定期進行現場覆核及審查程序以監督負責任營銷的落實情況。

第二條 公平待客管理守則

1、 合規經營

依法合規經營，依法保障客戶信息安全。

2、 人人平等

平等對待所有客戶，所有銷售案場嚴禁挑客行為發生，確保給所有客戶提供一致的服務。

3、 公平競爭

遵循公平競爭，反對不正當競爭，保障客戶合法權益。

4、 誠信服務

全流程以誠信講解、接待及服務客戶，嚴格遵守職業道德，不得以代辦相關事宜向客戶收取任何費用。

政策每三年更新一次；必要時，可適時檢討更新。

更新：2023年3月