



中國海外發展有限公司

《陽光銷售、公平待客守則》

第一章 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。

第二章 適用範圍

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

第三章 管理守則

第一條 陽光銷售管理守則

1、陽光公示

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 1 公里範圍內不利因素進行明確清晰公示，便於客戶瞭解知情。

政府要求公示文件公示：嚴格按照政府要求，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、陽光服務

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。

3、陽光監督



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，專人跟蹤解決。

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

客戶人人平等，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

全流程誠信講解、接待、服務，嚴格遵守職業道德，不得以代辦相關事宜收取客戶任何費用。