

客户信息管理标准

1 范围

本标准规定了协鑫科技控股有限公司硅料事业部（以下统称事业部）客户信息的录入、统计与归档，给客户优质服务，实现客户信息资源管理的规范化，有效积累客户，同时规避客户信息泄露风险等。

本标准适用于事业部。

2 规范性引用文件

无

3 术语和定义

3.1 客户信息管理：在现代信息技术及与客户交流的基础上收集和分析客户信息，把握客户需求特征和行为偏好，有针对性地为客户提供产品或服务，发展和管理与客户之间的关系，从而培养客户的长期忠诚度，以实现客户价值最大化和企业收益最大化。

3.2 客户信息的划分：根据交易数量和市场地位划分，包括主力客户、一般客户和零散客户。客户档案管理的重点应当放在主力客户。

4 管理职责

4.1 技术研发及品质部负责制度拟定情况的监督。

4.2 SAP 团队负责系统客户信息权限的管理。

4.3 各部门对所负责客户信息清单编制、保管、日常管理，对客户信息人员监督。

4.4 保密办公室对各部门客户信息管理工作进行监督、检查、指导、考核，对过错提出纠正或纠正措施。

5 管理内容/方法/程序

5.1 客户信息的收集和使用应遵循以下原则：

5.1.1 按照法律规定，在客户知情同意且自愿的前提下最小范围内收集客户信息并不会用于其他服务。

5.1.2 仅在合理且必要的情况下共享信息。

5.1.3 在收集客户信息之时或之前，明确说明收集信息的目的。

5.1.4 客户拥有个人信息的相关法定权利(在适用法律和法规允许范围内)。客户可以请求访问或更正相关信息。

5.2 客户信息应包括但不限于以下内容：

5.2.1 客户的基本信息，如法人、负责人、经营范围等相关信息。

5.2.2 客户信息的来源渠道与业务人员。

5.2.2 与客户合作业务的重要细节（如签约合同重要条款等）。

5.3.3 公司重要客户的营销策略。

5.3 应建立客户档案，并编制客户一览表供查阅。每增加一个新客户，均应在业务系统中建立客户档案，并在客户信息表中更新；客户档案需要标准化、规范化。

5.4 客户信息的变动、与公司的业务往来情况及是否签单、签单额等信息统计，均需有相关的记录。

5.5 无论客户信息存储在何处，公司承诺维护其隐私和完整性，应有专人负责客户信息管理，严禁其他无关人员接触客户信息。

5.6 客户信息管理人员离职时，不得将客户资料带走，离职员工应根据公司离职管理规定进行工作交接，并依据与公司签订的保密协议承担与在职期间相同的保密义务和不得擅自使用有关信息的义务。

5.7 客户信息查阅实行权限管理，未经公司分管领导许可，不得随意查阅客户信息资料。

6 检查与考核

6.1 公司设立了专门保密办公室，如果对本标准或客户信息保护相关事宜有任何疑问或投诉、建议，您可以出于遵守适用隐私法的目的，向指定的部门提出此类反馈，其联系方式：0516-85868888。

6.2 出现下列情形之一者，给予警告，并给予一定的经济处罚，其部门负责人承担连带责任。

6.1.1 已泄露客户信息，但采取了补救措施的。

6.1.2 泄露客户信息，未造成严重后果或经济损失的。

6.3 出现下列情形之一者，予以辞退并酌情赔偿经济损失。

6.2.1 利用职权强制他人违反此规定的。

6.2.3 为他人窃取、刺探、收买提供公司客户信息资料的。

6.2.4 故意或过失泄露公司主力客户(老客户)资料，造成严重后果或重大经济损失的。

7 表格与记录

无

8 附录

无

9 修订履历

修订次数	修订日期	版本号	修订人	修订内容
0	2022.07.22	2022	张敏	初版发布

附加说明

本标准由协鑫科技控股有限公司标准化管理委员会提出。

本标准由协鑫科技控股有限公司硅料事业部市场营销中心负责起草或修改。

本标准主要起草/修订人：张 敏

审 核：卢 峰 刘 江 苏磊（标准化）

会签/审：徐振宇 曹 洁

批 准：兰天石

本标准于二〇二二年七月二十二日第一次发布，二〇二二年七月二十二日实施。