

常见问题 - 运营管理

6.波司登如何完善客户服务与反馈机制，以保障客户沟通渠道的可及性和投诉处理的有效性？

波司登坚持以消费者为中心，持续完善线上线下多元化客户沟通与服务渠道，为消费者提供便捷、高效的咨询、售后及反馈支持。消费者可通过官网 CONTACT 页面在线提交相关问题或使用在线客服，也可通过 400 客户服务热线及线下门店获取服务。本年度，集团持续优化数字化客户服务能力，推动客服系统与 POS 系统、产品系统及渠道系统互联互通，不断提升客户诉求识别与响应效率。同时，公司已在部分线上服务场景部署 AI 智能客服，消费者可直接通过 AI 客服提出咨询、寻求服务支持或反馈问题，并在必要时转接人工客服进一步处理。

为更加及时、系统地了解消费者需求，集团建立 VOC（消费者之声）平台及收集分析机制，实时监控和收集市场端对于产品品质的需求痛点，并将消费者反应用于推动产品品质和客户服务持续改进。同时，集团持续推进消费者反馈与客服、产品及渠道系统的协同联动，使消费者意见能够更有效地转化为产品与服务优化依据。

在投诉管理方面，集团持续优化投诉处理标准、赔付机制、换货流程及服务协同机制，增设专门舆情投诉组及主管，建立投诉专项培训和质检体系，并系统完善客服全链路 SOP 及跨部门协同处理机制。消费者提交投诉后，公司通过短信、平台消息、电话或其他服务渠道及时确认投诉已收到并登记，为后续处理及进度跟进建立明确记录。针对投诉疑难工单，由投诉处理专员分配对应负责人，并在 16 小时内跟进处理结果；对于复杂投诉场景，公司进一步加强客服与门店协同，实现线上线下联动响应，持续提升投诉处理效率和客户满意度。

(更新时间：2026 年 9 月)