

星洲科技 · 对外沟通承诺权限清单

发布部门：法务部 会签：商务部、客户成功部 版本：2026-06-01 版 适用范围：全体面向客户岗位

一、总则

本清单规定各岗位在对外沟通中可以自行表述的内容边界。清单未列明的承诺性表述，一律视为需要审批。

二、权限矩阵

事项	一线（客服/交付/技术支持）	审批要求
说明已发生的事实、时间与现象	可自行说明	须与工单记录一致
说明当前状态与已采取的措施	可自行说明	—
约定下一次更新时间	可自行约定	须为本人能够兑现的时间
说明已完成验证的技术结论	可自行说明	须由研发负责人书面确认后方可引用
给出故障根本原因结论	不可	研发负责人书面确认，技术支持经理发布
承诺修复完成或恢复的具体时间点	不可	研发负责人确认，并预留 1.5 倍缓冲
费用减免、折扣、赠送服务或延长服务期	不可	商务总监与财务负责人双签
对 SLA 是否触发作出判定或表态	不可	商务部与法务部会签，书面出具
承认公司过错、披露内部流程或人员信息	不可	无对外披露渠道，一律不得提及
提及其他客户名称、数据或受影响情况	禁止	无例外
对外公开声明、公告或媒体回应	不可	市场部与法务部会签

三、常见误区

- 致歉不等于认责。可以就客户受到的影响表达歉意，不得表述为公司过错、失误、疏忽。
- 「不赔」也是表态。一线不得以任何形式判断 SLA 是否触发，包括说明「未达到赔付标准」。正确做法是告知判定将由相关部门在指定时间前书面答复。
- 「修复」与「恢复」不是一件事。对外说明须分别表述服务恢复时间与根本修复版本的发布安排。
- 内部同步不适用本清单第二节的对外限制，但涉及其他客户信息的内容，在内部邮件中同样应控制在必要范围内。