4 10

30

/

1:0.5:0.5

1:1:1 1:1:2

500

500*N N

0.1-5

开始
流程抄送：
、分管副总、总经理、
监、事业部总经理审
否
退回
纠正预
（责任单位质
改进措施、落
效果验证
处理效果
部经理、分管副总、总经理；
监管中心质量经理、总经理；
集团质量专职；
重大和严重投诉：处理节点责任
人、质量部经理、分管副总、
运营
流程抄送
30天内通
运营监管
量经理诊
闭环。
流程归
追责
责任单位、
集团运营