

# 广州乐生医疗服务有限公司

## 经纪人管理制度（试行）

### 第一章 总则

第一条 为加强对公司经纪人的监督管理，规范经纪人在经纪活动中的执业行为，防范和控制风险，促进经纪业务健康发展，特制定《广州乐生医疗服务有限公司经纪人管理制度（试行）》（以下简称“本制度”）。

第二条 本制度中所称经纪人，是指与公司签订《经纪人合作协议》（以下简称“协议”，见附件一），代理从事客户招揽、介绍，在授权委托范围内开展市场推广拓展并促成交易的人员。

第三条 公司由市场部门具体负责对经纪人登记及执业行为的监督管理。市场部向经纪人明确其经纪人身份和授权委托范围，公司及市场部对经纪人的执业行为进行监督管理。

### 第二章 经纪人的签约及协议的管理

第四条 经纪人的选用及签约由市场部组织实施。经纪人应符合以下条件：

1. 中华人民共和国公民；
2. 十八周岁以上，原则上不超过五十五周岁；
3. 具有完全民事行为能力；
4. 具有高中以上文化程度（含）；
5. 未在其他有竞争性质的公司任职或签有委托合同；
6. 具有独立的市场推广能力，团队意识和沟通能力强；
7. 符合法律、行政法规规定的其他相关条件。

第五条 经纪人的申请程序应在公司官方网站上进行和完成。经纪人应在公司官方网站进行实名注册，依据官网的申请流程提交申请材料，同意相关规则，并缴纳相应的履约保证金。经市场部审核通过后，与公司签订《经纪人合作协议》，正式成为公司经纪人。

第六条 经纪人申请与公司签订协议时，应填写履历表（附件二），并应当提供以下材料：

1. 身份证原件扫描件；
2. 个人最高学历证书原件扫描件；
3. 近期免冠一寸照片二张；
4. 公司和市场部认为有必要提供的其它材料。

第六条 市场部对上述材料进行严格把关，审核其合法性、真实性。

第七条 市场部应严格按照公司协议样本，并结合具体情况签订协议，协议的授权委托期限不得超过一年，协议由市场部负责人（或授权签字人）签字后办理公章的加盖手续。协议一式两份，市场部与经纪人各执一份。市场部须将签署完毕的协议正本、经纪人身份证复印件、学历证书复印件等资料留存，由专人负责妥善保管，并在公司人力资源系统（HR 系统）中，建立经纪人档案

第八条 经纪人与公司签订协议后，与公司形成法律合作关系。市场部应确认其经纪人身份，明确授权委托范围，并对经纪人进行统一管理。

### 第三章 经纪人从业管理

#### 第九条 经纪人职责：

1. 经纪人在从事客户招揽及在授权委托范围内开展居间活动中，不得损害公司利益，收费标准及宣传内容必须符合公司和市场部授权委托范围的规定；
2. 遵守公司业务操作流程和工作规范，保守公司的制度、经营、资金、重要行政事务等商业秘密；
3. 对外保守客户的相关信息；
4. 公司及市场部所制订的管理制度要求，及经纪人的其他从业要求。

#### 第十条 经纪人应当在职业品德、执业纪律、专业能力及职业责任等方面，遵守如下执业准则：

1. 在执业过程中应当提供客观、公正、准确、高效的服务；
2. 在执业过程中应当对客户高度负责，不得从事不正当交易行为和不正当竞争，诚实守信，恪尽职守，珍惜、维护经纪人的职业声誉；
3. 在执业过程中应当持续维护客户资源和客户关系。

#### 第十一条 经纪人禁止从事下列行为：

1. 超出公司授权委托范围，以公司名义开展活动；
2. 同时接受除公司外其他公司的委托，从事客户招揽、客户服务等活动；
3. 违反协议擅自终止与公司的合作关系，给公司的客户关系造成损失；
4. 私自向客户收取佣金、报酬及任何形式的服务费；
5. 违反公司关于客户收费的标准及规定，私下或变相返还佣金或客户交易手续费；
6. 为谋取私人利益，与客户恶意串通，侵害公司利益；
7. 为招揽客户诋毁公司其他经纪人或相关人员；
8. 以公司名义对外签订任何形式的协议或作出承诺；
9. 法律法规、公司规章制度禁止的其他行为。

第十二条 经纪人如有违反有关法律法规行为或有损害公司利益的行为，情节严重的，公司有权终止协议，并视情况追溯经纪人的责任。经纪人存在第九条规定的任一情况时，公司有权单方解除协议，没收经纪人的保证金，同时不承担任何违约责任。

第十三条 经纪人必须在公司授权委托范围内从事客户招揽及开展相应居间工作，具体的授权委托范围包括：

1. 代理公司从事客户招揽活动，介绍客户至公司签约或公司官方网站开户签约；
2. 依据公司提供的品牌宣传资料，进行公司的品牌宣传；
3. 向客户推送公司提供的业务及服务。

如有超出上述授权委托范围的行为，经纪人应当依法承担相应的法律责任。

### 第四章 经纪人类别及履约保证金

第十四条 为有效防范经纪人的业务风险，及时处置因经纪人的不规范执业行为造成的客户、公司及市场部经济损失，公司在经纪人签订协议后，收取相应的保证金作为履约保证和风险控制。

第十五条 公司的经纪人分为一般经纪人和金牌经纪人。

第十六条 经纪人在与公司签约后，缴纳人民币 15,800 元保证金的经纪人，成为公司金牌经纪人；缴纳人民币 1,580 元保证金的经纪人，成为公司一般经纪人。

第十七条 一般经纪人推荐经纪人或实现签约用户达到十人以上（含本数）的，自动晋升为金牌经纪人。

第十八条 公司一般经纪人和金牌经纪人享有的福利待遇请参见本制度第六章。

第十九条 在合作期限届满后或协议终止时，公司根据协议约定和本制度规定将经纪人的履约保证金退还给经纪人。

第二十条 如因经纪人在公司授权委托范围外的违规行为，而造成公司及市场部被有关部门查处及罚款，或因经纪人违约行为给公司造成损失，则其所造成的损失必须在经纪人保证金中扣减，保证金余额不足以扣减时，则在经纪人佣金中继续扣减直至全部扣减完毕，如仍存在不足部分，应直接向经纪人追索。

## 第五章 客户关系开发及维护

第二十一条 经纪人开发客户登记程序

经纪人推荐、开发的客户，由经纪人在公司官方网站或微信端口的个人中心填写客户的基本信息情况，录入客户登记系统。公司网络运营部根据公司客服与客户的沟通跟进情况及时更新、显示客户的基本情况及订单信息。

第二十二条 公司市场部负责经纪人客户的登记确认和管理工作。如出现多个经纪人登记同一客户的情况，原则上客户属于首先登记的经纪人推荐的客户，如出现较为复杂的情况，将由市场部主管审核确定。

第二十三条 公司网络运营部负责经纪人及客户网络登记信息的处理、更新和维护工作。公司财务部负责客户缴费确认和收款记录工作。

第二十四条 经纪人对客户关系的维护

经纪人有责任和义务对客户进行跟踪服务，每半个月至少一次电话跟踪回访，了解客户受孕情况及身体状况，并及时与医生沟通，直至客户顺利生产后一个月为止。

第二十五条 公司及市场部对客户关系的记录及维护

公司及市场部客服要实时与客户进行沟通，跟踪服务，每半个月至少一次电话跟踪回访，详细记录客户受孕情况和胎儿状况，指导客户怀孕期间的活动饮食方案，直至客户顺利生产后一个月为止。

## 第六章 经纪人的佣金及福利

第二十六条 公司依据经纪人的业务开展情况，向经纪人支付佣金报酬。公司经纪人推荐的客户完成与公司的签约和交易过程，即视为完成一笔成交单。公司按照经纪人完成的成交单数额并按照相应的标准向经纪人发放相应的佣金奖励。

第二十七条 公司按照¥9,800 元/笔成交单的标准向一般经纪人发放佣金报酬，按照¥13,800 元/笔成交单的标准向金牌经纪人发放佣金报酬。

第二十八条 为鼓励经纪人业务积极性和长期发展，原则上市场部应在合作期限内给经纪人下达业务指标，并着重体现增量要求。在合作期限内未实现一笔成交单的经纪人，公司单方解除合作关系，并有权没收该经纪人的履约保证金。

第二十九条 公司对金牌经纪人的业务开展实行有效的激励机制，体现在：

1. 金牌经纪人推荐的经纪人每成交一个客户，公司经考核后，向该金牌经纪人发放不超过¥4,000元的公司奖励。

2. 金牌经纪人推荐的经纪人升级为金牌经纪人后，该升级者每成交一个客户，公司经考核后向该升级者发放不超过¥2,000元的公司奖励。

3. 金牌经纪人享有一次公司提供的去泰国实地考察的机会，考察内容包括但不限于服务流程、医院的诊疗流程以及对泰国的接待中心的考察，费用由公司承担。

4. 金牌经纪人可以申请召开经纪人代理说明会，邀约人员不少于 50 人。经公司批准召开的经纪人代理说明会的相关费用，由公司承担。

第三十条 公司对经纪人佣金报酬的发放实施考核管理，首先应当经过经纪人考核管理系统的核查，确认经纪人完成的成交单数量及成交金额，其次进行客户满意度调查，确认履约及违约情况，最后经过市场部主管签字确认，方可进行佣金发放程序。

第三十一条 公司对经纪人佣金的发放应遵循国家相关法律法规的规定，为经纪人代扣代缴营业税/增值税及附加和个人所得税等项税金；扣除税金比例依照国家相关税务标准。。

第三十二条 公司经纪人佣金发放的期限，原则上于完成成交单的客户返还中国境内后\_\_个工作日内，由公司以银行转账形式向经纪人指定的银行账户发放。

第三十三条 经纪人收取佣金后，如因任何原因发生撤单事件或导致交易实际未成交的情况，公司有权向经纪人发出书面通知，要求经纪人退还该笔撤单或未成交的成交单所对应的佣金金额。经纪人不遵从公司的要求不予退还佣金的，公司单方解除合作关系，并有权没收该经纪人的履约保证金。

第三十四条 公司与经纪人解除合作关系时，如经纪人有未结单，公司应立刻安排相关人员接手该笔未结单，并转移相应的佣金收益给接手人。

## 第七章 经纪人培训及日常管理

第三十五条 市场部应做好经纪人的日常管理工作，严格执行例会制度，定期召集工作例会，对经纪人客户开发工作进行回顾，解决问题，学习国家相关法规政策及公司的规章制度，分析潜在的风险类型和防范措施，及时调整工作方法，提高经纪人的业务技能等。

第三十六条 原则上经纪人上岗前应当经过岗前培训并考核合格，市场部可自主安排岗前培训天数，如因特殊情况致使经纪人无法参加岗前培训，市场部应指导经纪人自学，经纪人经岗前考核合格后可以办理协议的签订。

第三十七条 公司经纪人的日常培训，由市场部自行组织实施。市场部组织实施的岗前培训及日常培训，应当做详细记录并将相关材料整理归档。

第三十八条 经纪人培训的师资主要来源于公司管理人员、业务骨干、内训师及市场研究人员等。培训形式可采用课堂培训与市场辅导、岗位培训与专题培训、定期培训与日常培训相结合等方式，培训授课时可采取网络交流、论坛模式、现场讲授等。

第三十九条 经纪人开展业务时，应严格遵守国家相关法律法规及公司规章制度。经纪人在公司授权委托范围内开展业务时，应当向客户表明经纪人身份，明确揭示风险。

第四十条 市场部应对经纪人开发的客户进行回访，采取电话录音、书面材料等形式，确认经纪人开发客户的合规性，并保留相应的记录。

## 第八章 附则

第四十一条 本制度由公司市场部负责解释，相关部门负责补充解释。

第四十二条 本制度由公司根据国家法律法规、政策、规则、公司管理制度以及市场变化情况进行适时修订，确保其适时性和有效性。

第四十三条 本制度自公司法定代表人签字后实行。