

诚德行管理系统需求描述

一、 应用场合：

支持异地访问系统

能应用于移动设备（手机）

但要注意系统的安全和防护功能

确保数据安全，备份

二、 功能描述

（一） 评估业务

主流程：“询价”、“勘察”、“报告”、“核算”，这四个环节正常情况下按顺序发生，但此顺序并不严格执行，也可能会同时进行、甚至逆序的情况。

辅助环节：“价格沟通”、“附件管理”、“项目备忘管理”，这些环节与项目相关，但非必须，而且在整个项目周期中发生时间也不确定。

其他：“案例采集”。与项目无关，但属于评估业务的。

1. 询价

询价是往往是业务的第一步，但不是唯一的业务发起端。

询价属于意向性的居多。

- 1) 发起人：业务员。但允许由评估部的人员输入信息后，替业务员发起询价。
- 2) 发起方式：可以通过小区名称、或者地址、或者产权证的照片进行询价、客户电话。
- 3) 询价发起后，第一步是由程序自动查询近期的报价记录（包括勘察估价师对相同小区的报价记录、已出报告的价格等），发起人可以从其中挑选一个价格作为“确定评估价”
- 4) 发起人也可以继续选择“人工询价”，则相应的请求即发送给当日值班报价人。
- 5) 完成责任人：当日值班的报价人。报价人由有资质的评估部人员轮流担任，每天轮换。
- 6) 一条询价记录完成后，要生成相应的询价费。
- 7) 下个环节：询价完成，单子回到业务员手里，业务决定下一步行动：勘察、或者价格争议、或者业务取消。
- 8) 询价记录、勘察现场后的报价记录可由“总审”标识是否可被查询。

2. 勘察

勘察即表示已立项。

勘察是撰写报告的前提，但经常是勘察与撰写报告同时进行。

- 1) 发起人：业务员。但允许由评估部的人员输入信息后，替业务员发起勘察。发起时，业务员需要提供“客户电话”、“来源”等信息。

- 2) 上一环节：可能是由“询价”环节中发起勘察，也可能是直接发起。
 - 3) 发起勘察后，由“调度员”跟客户联系，完善“小区”、“地址”等信息，跟客户约定勘察时间。每天上午、下午，调度员需要分别打印出今天需要勘察的项目交给勘察人员。（自动验证是否地址有重复）
 - 4) 勘察人员包括估价师、估价员及司机，但并不是必须三人一组。勘察人员除了司机，采用每天轮流值班的制度。
 - 5) 勘察记录的填写，三个勘察人员均有权限操作，而不局限于某一一人。
 - 6) 即使已经进入勘察阶段，调度员、业务员仍可以继续的记录里继续丰富完善有关信息，然后利用下述“通知消息”功能@相应人员。
 - 7) 通知消息：勘察中可能会有一些信息需要往下传递，则由勘察人员填在“项目备忘”中，信息要有接收人和内容两部分，能主动推送给接送人。比如勘察时没能取到产权资料，则要@业务员。
 - 8) 勘察现场完成的标志是，勘察估价师完成了勘察报价，并将照片上传到“附件管理”中去。
 - 9) 勘察完成后，即生成估价师、估价员、司机相应的勘察补贴，每月结算。
 - 10) 补拍照片：有些评估业务需要需要事后去补拍照片。需要生成新的勘察记录，以便生成相应的勘察费用（如何确定勘察完成？勘察类型选择“二次勘察”，并传到相应的“二次勘察”目录）。
 - 11) 未能勘察完成的单子：
 - A. 顺延，勘察人员填写备忘，返回调度员，等待下次安排
 - B. 消取：客户不做，返回给相应的业务员
 - 12) 下一环节：勘察完成后，单子返回给业务员，由业务员决定下个环节：价格确认、价格争议、或者业务取消。
 - 13) 便利性操作：可以从已有的勘察记录，直接复制产生新记录，减少输入工作量。
3. 撰写报告
- 正常情况下，撰写报告需要勘察完成、资料齐全、价格确认。前两项不是必须的，可以后补，但价格确认必须要有。
- 1) 分派撰稿：来自“勘察完成”、或“询价”、或“直接发起”，形成一个“待分派撰稿列表”。
 - 2) “待分派撰稿列表”由“分派撰稿估价师”（每天轮值），分别选择撰稿人，一键发送给相关撰稿人进行评估报告撰写（对撰稿人的选择可自由指定，如果多个勘察对象要合并撰稿，可以将多个内容指定同一个撰稿人）。对其中未勘察的业务（来自询价、新业务），则同时安排勘察。
 - 3) 撰稿人接到订单后，先填写面积，形成单价和总价（总价=面积*单价），再发送给相应业务员确认价格。价格确认：指业务员明确报告需要评估多少金额。如果是多个估价对象，撰稿人要形成报价清单，以报告为基本单元发送给业务员确认。（没有产权证

时如何报价？)

- 4) 但如果确认价格前并没有估价师的报价，分为两种情况：一是公司内（比如直接业务），则自动先发送给当天轮值的报价估价师报价，轮值报价估价师报完价格后，自动再发送给业务员（不用回到撰稿人再发送给业务员）；二是外地分公司，不具备先确认价格的条件，也允许先撰稿（外地分公司自行撰稿），报告撰写完成后，发送给二审估价师审核时，由二审估价师确定价格。二审估价师认为价格偏高，在“价格确认”中填上估价师认为的价格，以后价格以此制约。
 - 5) 撰稿人撰稿前要求进行“网签”，但它不是制约项目，一般要求放在撰稿之前。
 - 6) 一份评估报告可以对应多个估价对象（多个勘察现场）。在撰写报告的时候，可以添加、删除估价对象。
 - 7) 跟撰写报告有关的表：估价报告、估价对象、小区字典、成交案例。
 - 8) 评估报告有不同的模板形式，模板可由用户灵活创设。最后生成的报告方式为 word 文档，内有插入图片。
 - 9) 一份报告有两个签字估价师，按照勘察估价师、撰稿估价师、询价估价师、审核估价师、总审的顺序轮排（这个顺序设为配置文件，可以修改变更）
 - 10) 报告完成后，经过三级审核：一审（专职岗位，由评估员担任）、二审（估价师每天轮值）、总审（专职岗位）三个环节。一审、二审可以无顺序进行。
 - 11) 总审完成后，并且撰稿人把报告的电子档上传到附件中的“评估报告”中，代表撰稿完成（初稿），生成撰稿费、审核费、签字费。每份报告有两名签字估价师，撰稿人可能为一人，也可由两人合作完成。撰稿完成后，不再允许对报告的相关记录做修改。
 - 12) 下一环节：初稿完成后，回到业务员手上，由业务员决定下一环节：出正稿，修改报告，或者取消业务。
 - 13) 修改报告的分类：拆合报告、更改非价格因素、更改价格。业务员发起修改，要写明申请内容，留下相应的记录。对超出原价格控制的，需要重新进行价格争议。其他情况，直接发给原撰稿人修改。
 - 14) 出正稿交给给出正稿人员继续（出正稿人员可用配置修改，或者专人负责，或者由原撰稿人担任）。出正稿人员将报告打印装订好后，送综合部。业务员通知出正稿时，需要明确“联系电话”、“取送报告方式”、“收费标准”、“是否备案”、“**是否开票**”
 - 15) 便利操作：可以用已有的报告，直接复制产生新的评估报告，减少重复输入。
4. 核算
- 1) 报告接收：填写网签号、备案号
 - 2) 快递费用。
 - 3) 出纳确认：发票号、收费、提成
 - 4) 会计确认

- 5) 经理确认
- 6) 归档
5. 价格争议

确定欲评估的价格，是撰稿前的一个重要环节。当业务员对价格不满意时，可以发起“价格争议”，向公司领导申请。

 - 1) 上一环节：发起价格争议的前提，是已经有估价师（询价、勘察、二审）的报价，业务员对此价格不满意，发起争议。其上一环节可能是：询价、勘察、撰稿、初稿完成。在业务的全周期中都可能发生“价格争议”，而且可能不止发生一次。
 - 2) 价格争议的责任人是“总审”。
 - 3) 总审不能决定的，由总审向公司总经理、董事长提交。
 - 4) 业务员在公司领导的批复范围内确定评估价。当各级领导批复的价格不一致时，按以下顺序确定：董事长、总经理、总审、勘察估价师、询价估价师（但董事长没有批复时，不能把董事长确定的价格认为是0）。
 - 5) 由于价格争议可能会有几个回合的申请，所以采用“会议”的形式，估价师、总审、业务员等同时参予，用“消息通知”@相应的人员，提醒回复，不采用流程来回提交。董事长、总经理是否参予由总审决定。“会议”结束由业务员“价格确认”决定。
 - 6) 在“价格争议”页面，由于业务员还需要与客户进行沟通，所以把客户、客户电话、来源、来源电话都显示出来。
 - 7) 业务员结束“价格确认”后，这个消息会@参与的人员。
6. 附件管理

目标是档案电子化。

 - 1) 附件管理包括以下资料：权属资料、身份证、评估报告、委托合同、估价对象照片、勘察表、成交合同等（具体内容可以通过配置自行设置）
 - 2) 附件可能由业务流程的各个角色、任何时间上传，但下载功能限制只能评估部允许。
 - 3) 当相应的目录中没有内容时，可以在项目详情的“资料缺失”中，显示相关内容。
 - 4) 初稿完成后，如果有修改，修改完成后再度上传，要有版本提示，以方便下载时不出错。版本提示包括修改时间、主要修改内容、评估金额（修改的内容由用户手工录入）。
7. 项目备忘管理

项目备忘用于存放一些需要传递的信息。

 - 1) 包括：取报告联系人、取报告电话、邮寄地址、难度系数、预收情况、开票系数、其他说明事项、是否净值、合同盖章。
 - 2) 当有报告修改时，相关信息会自动记录，类似 log 日志。
 - 3) 项目备忘还有@message 的功能，有点象论坛留言提醒功能。包括发送人、接收人、发送内容；方便项目所有参予人之间自由沟通，并以项目为依据留下记录。
8. 案例采集
 - 1) 评估报告撰写报告时，需要挑选可比实例。默认打开时，自动按

价值时点之前一年、与估价对象类型相同、同一区域的案例进行选择。

2) 如果没有合适的案例，撰稿人可以在撰写报告中自行填写案例，填完后，一键保存到案例库中，以备以后使用。

3) 新增案例后，即产生相应的“案例采集费”。

9. 其他要求：

1) 在以上所有主流程进展过程中，业务员可以“取消业务”。

2) 各环节都可以“转移责任”，将自己的责任指定给他人。

3) 每个环节都要记录时间，以便进行时效考核。

4) 考虑“移交”功能，即一个员工突发性请假、离职，可以将他手上的所有工作移交给另一个人

(二) 拓展部

1. 各银行风控负责人、经办人资料。分行->支行->客户经理

2. 银行入围情况一览表（已入围、未入围、入围范围），入围时间提醒

3. 入围材料管理

4. 入围合同、注意事项

(三) 综合部

1. 员工管理

1) 员工基础信息、生日提醒、工龄，劳动合同到期提醒

2) 估价师再教育提醒（房地产、土地、资产）

3) 估价师继续注册提醒

4) 资质年检、升级

5) 代缴社保管理：员工社保基础档案管理、收社保款的登记及认领，

2. 绩效考核（属于 HR 功能，不在本期项目范围，放在二期规划）

1) 业务部门按业绩

2) 其他部门按打分。评分人、被评分人、评分项、相应权重可以设置。要设置避免因为忘记评分而出现 0 分，或误操作使得分大于最高值的情况。

3. 考勤（属于 HR 功能，不在本期项目范围，放在二期规划）

4. 资料库及公文管理（公文会签）

1) 公司公文、规定

2) 各部门会议纪要

3) 公司营业执照、资质证书、估价师证书等

4) 资料库（评估所需要的材料）

5) 公文管理可由管理员设置、增加分类，并设置浏览权限。

5. 档案管理：主要指报告和附件的归档管理；

(四) 财务

1. 现金日记帐

2. 财务报表（没有明确的需求，无法界定）

3. 管理费用统计（纸、快递）

(五) 审批(指单据的审批功能，不涉及流程管理)

1. 请假

2. 补卡

3. 购买

- 4. 提成
- 5. 报销
- 6. 工资

(六) 客户管理

1. 在上述业务的过程中，将以下客户资料进行汇总：
 - 1) 拓展部风控人、经办人，分行、支行客户经理电话
 - 2) 勘察现场时来源（及电话）、客户（及电话）
 - 3) 寄送报告时的取报告联系人（及电话、地址）
 - 4) 评估报告中的委托方，有时可以知道电话
 - 5) 业务员录入的客户资料。
2. 客户资料分成两级：客户及联系人。客户指银行（企业、或者个人）、联系人指具体人员。
3. 以电话号码为唯一判别。相同电话的归为同一联系人（指手机、座机不作为判断标准），但一个联系人可以有多个电话号码。
4. 对联系人设置分类（客户经理、中介、委托方、理财、企业等），每个联系人有对应的负责人（指业务员）**如果一个客户经理主动联系两名业务员怎么办？**
5. 对每个联系人有跟进记录，要求负责人进行跟进并作记录。每单业务完成，都自动在相应的联系人后记录一条“跟进记录”。
6. 对每个联系人有“商机”记录，并可以设置提醒功能（比如一个委托方，我们了解到他贷款期为2年，可以预测他2年后有可能有新的评估需求，设置好提醒以便及时跟进）。
7. 每个业务员只有查看自己负责的联系人的权限。
8. 对超过时限（比如半年）无跟进记录的联系人，可将其信息公开，由其他业务员主动承担跟进责任。
9. 可以根据联系人查询他与公司业务的来往情况（评估金额、获得的优惠折扣、初稿数量、正稿数量等），区分其重要程度。

(七) 后台管理

1. 费用设置

- 1) 工资、奖金（不在本期项目范围，放在二期规划）
 - 2) 勘察费：估价师、估价员、司机
 - 3) 询价费
 - 4) 案例录入费
 - 5) 报告费、签字费、审核费
 - 6) 各类业务公司保底、提成、业绩奖励：
 - 7) 保底、提成、业绩奖励在系统外计算结果后手工录入系统；
 - 8) 少开票额奖励
 - 9) 业务员送报告费
 - 10) 加班补贴（不在本期项目范围，放在二期规划）
 - 11) 出差补贴（不在本期项目范围，放在二期规划）
 - 12) 分公司
2. 统计、报表设置
允许通过自定义的形式，生成查询报表（excel）

3. 基础信息配置
 - 1) 员工角色、权限、配置
 - 2) 模板配置

审批流程、公文会签流程设置：不支持审批流程的自定义

- (八) 小工具
 1. 评估费计算
 2. 公告板
 - 1) 类似通告性质

三、 使用场景

- (一) 业务员使用（以手机应用为主）
 1. 场景 1：询价。询价后，直接显示出已有的相同小区的报价记录，业务员可以直接确认价格，发起勘察，或者再继续要求人工应价。
 2. 场景 2：发起业务，从询价后的应价发起勘察；或者直接发起勘察；
 3. 场景 3：待处理业务，需要业务员处理的，主要有“价格确认”、“初稿完成”、“收费确认”三部分，还有一些不是必要环节，属于“消息通知”被@的内容，比如询价后的应价。业务员读完应价后即从待处理业务中移入“我的询价列表”。待处理业务需要主动推送，提醒处理。
 4. 价格沟通时，能方便看到估价师、客户、来源电话等信息。
 5. 场景 4：我的业务清单：
 - 1) 未完成业务列表：可查看业务进展情况、责任人
 - 2) 我的询价列表：方便业务员从询价中发起业务
 - 3) 我的历史业务：可以从历史业务中发起业务
 - 4) 需要配合灵活的查询功能。查询字段可进行配置
 - 5) 每笔业务中，可以查看详情、价格争议、关闭业务、上传附件、备忘填写。（对已经价格确认后的订单，再发起价格争议，就是修改价格）
 6. 场景 5：按时间查询统计自己的业务笔数、金额、未收帐款等。
 7. 方便性：尽量减少输入，能设置默认值的地方都设置默认值。

- (二) 公司老总使用

公司老总同时也是业务员，所以拥有业务员的各项功能，除此之外

1. 场景 1：各类审批（包括价格争议）、发文确认。
2. 场景 2：统计查询：本日、本周、本月的勘察现场、撰稿、收款情况。按报告类型、按银行、按业务员等分类查询。

（场景 1、2 和前面审批在手机端使用，其它数据查询通过 PC 端实现）

- (三) 评估员使用

1. 待我处理：评估人员根据其每天担任的不同角色，需要处理：应价、调度、勘察、价格确认、分派撰稿、撰稿、一审、二审、估价师签章、总审、装订正稿等环节。

应价、审核要手机端；待处理可在手机端提示，不做处理；其它的在 PC 端实现；

2. 分公司可通过互联网在不同的地方撰写报告、提交审核。

主要使用 PC 端操作，询价、应价及审核在手机端

3. 未来估价师电子签章。（不在本期项目范围，放在二期规划）

(四) 综合部使用（在 PC 端实现）

(五) 拓展部使用

1. 方便业务员查询所有已入围银行及入围范围（在手机端实现）。

2. 查询与各银行的合作情况（按银行、时间统计业务笔数、占公司百分比、面积、评估总价等）（不在手机端实现）

(六) 客户使用：客户在手机上，通过微信可以

1. 扫描报告上的二维码，即可到公司的数据库查询报告的概略内容（地址、评估值）等，以便查核真伪。
2. 输入小区或者地址，查询评估价值
3. 客户询完价后，直接通过手机下评估委托

四、 后期

- (一) 我们需要提供完整、书面的软件使用说明，以便今后新员工能尽快熟练使用
- (二) 我们需要提供源码、数据表字段说明，以便今后对软件进行二次开发、升级
- (三) 给予我们必要的培训，使我们能针对软件做一些小的自定义，比如报表、核算方式的修改等。
- (四) 保持足够的灵活性，方便今后进行扩展，比如我们将在报告中增加二维码防伪，或者增加电子签章的功能、或者接入自动询价功能。

上个环节，评估部总审通过

综合部接：

（不同岗位，首页待办列表）

一、主营业务（报告）流程顺序：

- 1、网签人员：核对网签，填写网签号
- 2、备案人员：报告签收，通知客户、通知业务员、
登记信息（备案、报告领取结果）

滞留报告提醒（报告签收后，超3天）自动提醒相关业务员

- 3、出纳：发送卡号、录入（发票号、收费金额/收费方式、时间、**审批完**支付提成金额/时间、）
- 4、会计：收费确认、**发起**提成审批、（出纳完成提成后）提成确认
- 5、财务经理：（会计收费确认后）收费确认/确认时间、（会计**发起**提成审批后）提成审核、（会计完成提成确认后）提成确认
- 6、总经理：审批提成
- 7、董事长：审批提成

提成审批流程：

会计**发起**提成审批

董事长审批

出纳支付

财务经理审核

总经理审批

收费，经财务经理确认后

提成、经出纳支付后

自动与出纳记账系统对接：

（由出纳选择对应帐户入账、填写摘要明细）

（如果使用思翼信息科技的日记帐系统，原系统不再使用，如果继续使用原系统，我们将提供数据给原有

日记帐系统对接）

厦门诚德行资产评估有限公司 | 日记系统

业务管理 业务工具

首页					
序号	日期	流水号	摘要	明细	借
17060394	2017-06-15		收取评估费	DY2017050125	[国
17060393	2017-06-15		收取评估费	ZP2016120107	[钟
17060392	2017-06-15		收取评估费	ZP2017050031	[钟
17060391	2017-06-15		收取评估费	DY2017050152	[钟
17060390	2017-06-15		收取工本费	收项争2016年10月工本费DY2016100143\149	[理
17060389	2017-06-15		收取工本费	收陈玉炜2016年10月工本费DY2016100016\04	[钟
17060388	2017-06-15		收取评估费	DA2017060002	[钟
17060387	2017-06-15		收取评估费	DY2017050181	[钟
17060386	2017-06-15		收取评估费	ZP2017040080	[钟
17060385	2017-06-15		收取评估费	X2017050002\004\018和X201706000	[国
17060384	2017-06-15		收取评估费	DY2017010117	[国
17060383	2017-06-15		收取评估费	DY2017050177	[国
17060382	2017-06-15		收取评估费	DA2017060011	[钟
17060381	2017-06-15		收取评估费	DY2017050045	[钟
17060380	2017-06-15		收取评估费	ZP2017050043	[钟
17060379	2017-06-15	T20170615056	支付提成	付吴木兰招行个贷提成	
17060378	2017-06-15	T20170615055	支付提成	付陈丽华招行个贷提成	
17060377	2017-06-15	T20170615054	支付提成	付陈玉炜2017年备案类提成	
17060376	2017-06-15	T20170615053	支付提成	付陈志艳2017年备案类提成	

任务列表



首页

创建日期 2017-06-15

流水号

资金走向 ☒借方 ☐贷方
☐冲账借方 ☐冲账贷方

摘要

收取评估费

明细

DY2017050152

账户选择 ☐现金 ☒银行卡 ☐资金账户

银行卡

评估费长青农行8571

3268.0

合计

3268.0

当前未审核余额：

现金余额：¥ 17672.06

银行卡余额：

[贷款户松柏工行2372]：¥ 0.00

[理财户东区建行0826]：¥ 204.27

[民生银行6373]：¥ 100.00

[评估费长青农行8571]：¥ 358396.30

[日常收支农行4612]：¥ 49536.32

[刷卡收款兴业5710]：¥ 10095.70

[相关费用中行5654]：¥ 0.00

[招行理财卡0732]：¥ 0.00

[支付招待费农行7575]：¥ 277.11

[中天衡平农行219]：¥ 41329.14

账户余额：

[定期户松柏工行0667]：¥ 0.00

[公积金账户松柏中行2001]：¥ 0.00

[光大银行海沧支行1311]：¥ 300.37

[基本户松柏中行1001]：¥ 243633.90

[基金户松柏工行7402]：¥ 3500000.00

[理财户嘉禾招行7824]：¥ 0.00

当前已审核余额：

现金余额：¥ -52975.94

银行卡余额：

[贷款户松柏工行2372]：¥ 0.00

[理财户东区建行0826]：¥ 204.27

[民生银行6373]：¥ 100.00

[评估费长青农行8571]：¥ 358396.30

[社保代缴建行8623]：¥ 0.00

[相关费用中行4715]：¥ 0.00

[招行理财卡0732]：¥ 0.00

[支付招待费农行7575]：¥ 277.11

[中天衡平农行219]：¥ 41329.14

账户余额：

[定期户松柏工行0667]：¥ 0.00

[公积金账户松柏中行2001]：¥ 0.00

[光大银行海沧支行1311]：¥ 300.37

[基本户松柏中行1001]：¥ 243633.90

[基金户松柏工行7402]：¥ 3500000.00

[理财户嘉禾招行7824]：¥ 0.00

任务列表 打开资金日记 -...

出纳流水日记账：

- 1、 主营业务：报告收费、付款，经三级确认后自动录入
- 2、 其他：出纳入帐、会计审核、财务经理审核
- 3、 根据不同帐户导出报表

代缴社保、理财提醒，不在本期实施范围。

A、综合部系统操作界面要素如下：

诚德行报告、签字费领取表	
诚德行个人考核表	总提由手工录入

诚德行勘测费用统计表	
诚德行拍照司机费用统计表	
诚德行评估业务费用明细表	已提、未提、总提由手工录入
诚德行上报业务登记表	
诚德行未收帐业务统计表	
诚德行未提成业务统计表	提成费由手工录入

二、行政管理：

A、资质管理：证书（年检提醒、相关网站、办理流程、办理时间）、文件、部门会议记录（存储）

B、员工管理：入职、离职时间、岗位、岗位工作标准内容、工资、合同、转正、调岗、证书、教育、注册

C、结算标准配置：评估部所有费用配置、市场部所有费用配置、分公司所有结算标准、评估费收费标准（费用总详见评估部费用设置）

D、办公用品管理：购入、领用、金额、时间、月份（不在本期实施范围，放到后续规划实现）