# 诚德行管理系统需求描述

1. **应用场合：**

能在互联网上访问

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

1. **功能描述**
2. 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。
9. 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，而不局限于某一人。
6. 即使已经进入勘察阶段，调度员、业务员仍可以继续在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：
12. 顺延，勘察人员填写备忘，返回调度员，等待下次安排
13. 消取：客户不做，返回给相应的业务员
14. 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。
15. 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。
16. 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. 出正稿交给出正稿人员继续（出正稿人员可用配置修改，或者专人担任，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“联系客户电话”、“取送报告方式”、“收费标准”、“是否备案”
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。
16. 核算
17. 报告接收：填写网签号、备案号
18. 快递费用。
19. 出纳确认：发票号、收费、提成
20. 会计确认
21. 经理确认
22. 归档
23. 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。
8. 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。
5. 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。
4. 案例采集
5. 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。
6. 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。
7. 新增案例后，即产生相应的“案例采集费”。
8. 其他要求：
9. 在以上所有主流程进展过程中，业务员可以“取消业务”。
10. 各环节都可以“转移责任”，将自己的责任指定给他人。
11. 每个环节都要记录时间，以便进行时效考核。
12. 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
13. 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
14. 综合部
15. 员工管理
16. 员工基础信息、生日提醒、工龄，劳动合同到期提醒
17. 估价师再教育提醒（房地产、土地、资产）
18. 估价师继续注册提醒
19. 资质年检、升级
20. 代缴社保管理
21. 绩效考核
22. 业务部门按业绩
23. 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。
24. 考勤
25. 资料库及公文管理（公文会签）
26. 公司公文、规定
27. 各部门会议纪要
28. 公司营业执照、资质证书、估价师证书等
29. 资料库（评估所需要的材料）
30. 公文管理可由管理员设置、增加分类，并设置浏览权限。
31. 档案管理
32. 财务
33. 现金日记帐
34. 财务报表
35. 管理费用统计（纸、快递）
36. 审批
37. 请假
38. 补卡
39. 购买
40. 提成
41. 报销
42. 工资
43. 客户管理
44. 在上述业务的过程中，将以下客户资料进行汇总：
45. 拓展部风控人、经办人，分行、支行客户经理电话
46. 勘察现场时来源（及电话）、客户（及电话）
47. 寄送报告时的取报告联系人（及电话、地址）
48. 评估报告中的委托方，有时可以知道电话
49. 业务员录入的客户资料。
50. 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。
51. 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。
52. 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？
53. 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”。
54. 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）。
55. 每个业务员只有查看自己负责的联系人的权限。
56. 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。
57. 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。
58. 后台管理
59. 费用设置
60. 工资、奖金
61. 勘察费：估价师、估价员、司机
62. 询价费
63. 案例录入费
64. 报告费、签字费、审核费
65. 各类业务公司保底、提成、业绩奖励
66. 少开票额奖励
67. 业务员送报告费
68. 加班补贴
69. 出差补贴
70. 分公司
71. 统计、报表设置

允许通过自定义的形式，生成查询报表（excel）

1. 基础信息配置
2. 员工角色、权限、配置
3. 模板配置
4. 审批流程、公文会签流程设置
5. 小工具
6. 评估费计算
7. 公告板
8. 类似通告性质
9. **使用场景**
10. 业务员使用（以手机应用为主）
11. 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。
12. 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；
13. 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。
14. 价格沟通时，能方便看到估价师、客户、来源电话等信息。
15. 场景4：我的业务清单：
16. 未完成业务列表：可查看业务进展情况、责任人
17. 我的询价列表：方便业务员从询价中发起业务
18. 我的历史业务：可以从历史业务中发起业务
19. 需要配合灵活的查询功能。查询字段可进行配置
20. 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）
21. 场景5：按时间查询统计自己的业务笔数、金额、未收帐款等。
22. 方便性：尽量减少输入，能设置默认值的地方都设置默认值。
23. 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。
3. 评估员使用
4. 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。
5. 分公司可通过互联网在不同的地方撰写报告、提交审核。
6. 未来估价师电子签章。
7. 综合部使用
8. 拓展部使用
9. 方便业务员查询所有已入围银行及入围范围。
10. 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）
11. 客户使用：客户在手机上，通过微信可以
12. 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。
13. 输入小区或者地址，查询评估价值
14. 客户询完价后，直接通过手机下评估委托
15. **后期**
16. 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
17. 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
18. 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。
19. 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。