

# 秘書基礎作業流程

僅限【永慶光華鴻麗加盟店】店內秘書使用



2022年7月15日

鴻麗元禾不動產仲介股份有限公司

高雄市前鎮區光華三路 231 號

# 目錄

日常	基礎作業	4
1.	每日必做 (早會、來電、出勤)	4
2.	每週必做 (情資、看屋單)	4~5
3.	每月必做 (月初4件事、月例會、生日卡、同步人事資料、櫥窗、客服)	5~7
4.	<u>月刊</u>	7
5.	帆布	8~9
產說 <sup>;</sup>	相關	10
6.	產說(不動產說明書)	10~14
7.	<u>鑰匙</u>	15
8.	契變(委託事項變更 AD)	15~16
9.	案件下架	17
契據	相關	18
10	. 合約編號	18
11	. 契據蓋章	18
12	. 契據領用	19
13	. 契據繳回	19

14. 作廢	
15. 空白繳回	20
16. 盤點	20
17. 契據遺失	20
18. 契據訂購	21
19. 契據入庫	21
人事相關	22
20. 新人入職	22~25
21. <u>離職</u>	26~27
22. <u>換組</u>	28
23. <u>晉升</u>	28
斡旋相關	29
24. <u>收斡</u>	29~31
25. 退斡	31
成交相關	32
26. <u>成交</u>	32~34
27. 開履保 (簽約前)	34

28.	服務費申請	(交屋、	交地前)	 •••••	 	 	35
29.	發票			 	 	 	36

## 日常基礎作業

- 1. 每日必做:
  - I. **開早會→**隨機應變,結束後要發公告在【公告區】。(週二、六不用)
  - II. **打卡出勤[家好1]** → in【YC】→【出勤管理系統】→ 【出勤管理】
  - Ⅲ. 來電紀錄:
    - A. Line 群組回報:格式參考前人
    - B. YC key-in:
      - 上 → 日期、接洽專員、客戶來源、 洽談內容 [家好2]
      - 中 → 客戶資料(客戶名稱、phone)[要比對客戶]
      - 下 → 案件編號、預算價格、地坪要求[家好3]、帶看紀錄(IF 有帶看 or 約看)
    - ★ IF 沒寫案件編號,用「標的名稱」查詢。

- 2. 每週必做:
  - I. 提供情資(週一):

房管: 【聯賣情資】→ 【提供情資】→ 從 YC 上找 [友店成交]、[屋主成交]的資料 key

★ 月勵會主辦店,需在主辦當月的每周二,上傳整理過後的情資。

- Ⅱ. 看屋單:每周三排看屋單,周四集體看屋。
  - A. 將<mark>過去一周的新進案件[家好4]</mark>貼到<mark>看屋單[家好5]</mark>的 Excel (AD 不需要貼上去)
  - B. 將 [XXX 年冒泡單] 複製到雲端 [體系→體系秘書→光華]
  - C. 從各店雲端中·複製最新的看屋單到電腦桌面上·並列印出來·給店長 or 副店排站(看 誰當問值星-主持會議)
  - D. 整合店長 or 副店選的資料成一份,給「導航手」(看值班表)排站序
  - E. 導航手排好站序後,由秘書安排銷講人員(依通訊錄,並扣除主管、導航手、車掌、當 問周四早上值班人員)
  - F. 店長過目後,再發到【(賴群)公事區】
  - G. 依店內人數, 印出看屋單

#### 3. 每月必做:

- I. 每月月初 5 號以前
  - A. LED: Power.Led → 修改 「每月前三名」、「成交案件」、「好案介紹」(放主攻案件)
  - B. **冠軍海報** → 找名片廠商【林佳慧】做 (先改好 PPT 版面,再傳給姊)
  - C. 金箔 → 找【鼎記】 (看前面制式)
  - D. **2F 排名&業績** → 【秘書的檔】中有檔案,照著做

- II. 【月勵會】提供資料:可搭配【●月勵會注意事項】(IF 輪到當主辦店)
  - A. 流通案件表: 請店長決定案件,後私訊專員準備 (月勵會結束後一週,就可準備下次的)
  - B. 案件 PPT (專員製作):
    - 注意 PPT 表頭(封面頁),要有專員名、案件名。版面比例要 【16:9】。
    - 套表要注意動畫秒數,或是確認動畫是否為業務所要。
  - C. 明細 (新人介紹、跨店獎金、圓夢之旅)
  - D. 新人介紹 PPT
  - E. 人效表 (跟給會計的一樣)
- Ⅲ. 生日卡:(每月月底前寄出下個月壽星的生日卡)

房管:【客戶經營管理】→【客戶總類查詢】→ 點選 [〇下個月壽星] → 查詢 → 篩選(沒有住址的刪掉、客戶資料重複的刪掉) → 列印客戶地址(用 16 格貼紙印、背面朝上) → 貼在生日卡信封上 → 到郵局寄一般平信(要記得開統編、拿購票證明)

#### Ⅳ. 同步人事資料:

- 月初 & 月底,到 YC「店家資料」按「同步人事資料」。
- 如有換組 or 換店·需點筆 Ø·進去備註「調店」or「調組」(EX:由「一單位」到「二 單位」)

V. 櫥窗物件:可放「賀成交」、「當區(商圈)物件」

房管: 搜尋要做的物件編號 → 點進去編輯 → 上方 [櫥窗物件] → 照著做

VI. 客服: 每月 12~15 號前、27~30 號前打完,寄出 E-mail。

#### 4. 月刊:

- I. 月底左右,馬克會在賴群說 (需要各位秘書提供下月月刊的資料)
- II. 確認下月名額: 【秘書的檔】→ 【◆【每月】要做事項】→ 【月刊、報紙搞】→ Excel (月刊分配表)
- III. 賴私訊分配到的專員,提供<mark>要刊登的案件[家好6]</mark>
- IV. YC:
  - A. 分配稿件: 【稿件管理】→【稿件分配】→ [新增配搞] → Key[家好7] → 搜尋 → 選擇有分配到的人 → 儲存。
  - B. 稿件登錄: 【稿件管理】→【稿件查詢】→ Key 報社、刊登日期 → 查詢 → 點筆// → 輸入案件編號 (詳細資料可能需要修改[家妤8]) → 儲存
- V. 所有案件,YC key 好後:
  - A. 匯出: 【稿件管理】→【稿件查詢】→ [匯出] → 選擇報社、刊登日期 → [匯出]
  - B. 放到雲端:雲端→【體系】→【體系秘書】→【光華鴻麗店】→[月刊]→ 壓縮檔放入 (檔名記得更改)
  - C. 到賴群組回「OK」

#### 5. 帆布:

## I. 帆布申請拆掛[家好9]

- A. 拍【帆布申請單】到賴群(帆布大作戰),給闆娘(金程-玲子)
- B. Key Excel: 【秘書的檔】→【帆布拆掛……】→ 帆布紀錄表 (樣式看前人)
- C. 在秘書的格子那邊蓋上自己的章
- D. 將申請單打洞,收到本子裡。

#### Ⅱ. 帆布**訂購**:

- A. YC: 【帆布管理】→【帆布訂購作業】→ [新增] → <mark>填寫詳細資料</mark>[家好10] → [儲存]。
- B. 給闆娘:【帆布管理】→【帆布領用作業】→[查詢]→ 翻到最後一頁 → 截剛剛訂購的 那幾塊帆布編號(給闆娘)。
- III. 帆布**費用**(計算期間:上月 26 號~這月 25 號)
  - A. 印下<mark>帆布費用小單子[家好11]</mark>: 帆布掛好以後,闆娘會放到賴群的相簿中。
  - B. 找到小單子對應的 [帆布申請單],兩張釘在一起。
  - C. YC: 【帆布管理】→【帆布領用作業】→ <mark>帆布編號 [家好12]</mark> Search → 點筆  $\checkmark$  → 點選 [新增施工] → Key 案件編號、金額、廠商 → [儲存]。
  - D. Excel: 【秘書的檔】→【帆布拆掛.....】→ 帆布紀錄表 >>補上資料

- IV. 帆布盤點 (至少每2月一次)
  - A. YC: 【帆布管理】→【帆布領用作業】→ 勾選 [吊掛中] Search → 匯出 Excel → 印出 (給店長,印出格式可參考以前的)
  - B. 店長會在早會上,跟專員們盤點

## 產說相關

## 6. **產說(不動產說明書)**[家好15]:

- l. 畫圖:
  - CorelDRAW → 畫【案件位置圖】or【簡易格局圖(EX:土地)】
  - Visio → 畫【平面格局圖】→用「住宅規劃」畫
  - ★ 以上,皆需存下原始檔,以及 JPG 圖片檔[家好16] · 放在 【YCHOUSE】(在裡面用「案件編號」創一個新的資料夾)

#### Ⅲ. 調謄本:

- 謄本[家好17] → in 房管【開發管理】→【加盟謄本】
  - **↓** 土地謄本 → 地號格式 XXXX-XXXX (印彩印、用[可列印範圍自動調整])
  - **↓** 建物謄本[家好18] → 建號格式 XXXXX-XXX (印彩印、用[可列印範圍自動調整])
  - ↓ 建物測量成果圖 → 又稱「平面圖」 (印黑白、用[可列印範圍自動調整])
    - ★ IF 用「門牌地址」查詢,則會跑出地號&建號。
    - ★ IF 調大樓(10F↑)、華廈(5F~10F)、公寓(5F↓)·要有【所有權人的身分證字號】· 因為這三項標的·土地都會是持分的(所有權人很多)。
    - ★ IF 按下[確定送出]後,跑出[重複申請]的一長串資料,則選最近時間的一筆去調閱。

- - P.S. 非舊高市的行政區查無,就不用。(EX:鳳山、橋頭.....)
- 地籍圖[家妤20] → 【地政電子謄本系統】 → [送件區] → 「Step1. 申請用途: 購屋、貸款用途」、「Step2. 地段」、「Step3. 地號[家妤21]」 → 新增資料(資料會跑到網頁下方處,確認資料無誤) → 送出 → 到 [領件區] → 列印(依實際大小列印)、另存到
   [E-CASE[家妤22]] 中。
  - ★ 如有多筆土地一起銷售,地籍圖一起申請,一起印

#### Ⅲ. 複印資料:

- 目錄 [家好23]→ 用永慶 LOGO 紙 (手送台),客戶有簽名才需要。
- 合約書 → 除了有契約起訖日、客戶詳細資料的那頁不印,其餘都要。(一般黑白 A4)
- 客戶提供之權狀 →注意身分證一定要遮罩(只留英文字母+前 3 碼) P.S. 以上,如有客戶名字、簽名處,皆要把客戶的名字遮罩,只留姓氏。
- IV. 實價登錄 → in 房管【商耕經營】→【成交行情列印專區】(選擇開發專員→輸入地址→列印)
  - ★ 如有社區大樓名稱,則用社區大樓調閱。

- V. **房管** → in 【開發管理】→【委託物件處理】→ 左上 [+新增委託](選專員、<mark>契據編號<sub>[家好24]</sub>)</mark>
  - A. 不動產說明書【注意事項】
    - i. 地號/建號:
      - ID、所有權人姓名如謄本 (不顯示完整)
    - ii. 契約書內容:
      - 案名未滿 16 字,可加上「★歡迎洽詢★」,但要先跟專員說 (經過專員同意)
      - ☑地圖加密
      - [契據繳回]銷檔
      - 售價務必正確
      - 確認是否為【一年內購屋<sub>[家好25]</sub>】→ 請看**謄本所有全部-登記日**(表示完成過戶並符合法規)
    - iii. 客戶資料:
      - 如有多位所有權人,須一起 key 到備註裡
    - iv. 面積(謄本):
      - 建號 他項權利部 → 地號刪除。重複的建號也刪除,只留未重複的建號
      - 地號 他項權利部 → 建號刪除。重複的地號也刪除,只留未重複的地號
    - v. 物件資料:
      - 物件貼標:依專員所寫的 CS,盡量幫忙選
    - vi. 特色/備註:
      - [產權特別注意事項]: key「合約書:XXXX萬元整」。(對應到YC【專員備註】)
      - [備註說明]: key「合約專員:XXX」
  - B. 照片、平面圖

平面圖 → 用 Visio 畫的,放在【YCHOUSE】用編號命名的資料夾裡。 照片 → 放在【E-照片】專員的資料夾中。(照片為專員自行放置)

- C. 現況說明書 (上方→[列印]→[不動產說明書].
  - [列印周遭設施]
  - [編輯現況調查] → 依契約書後的現況為主,若有不相同者,詢問專員。

P.S. 【房屋】No.23 / 【土地】No.7 →

註明:訪問結果、嫌惡設施、契約後之現況 No.1~No.6、水電管線更新、租賃、滲漏水、山坡地、所有權人居住......

● [列印現況調查]、[列印標示部分]

VI. **YC**[家好26] → in 【房仲管理系統】→【物件管理】→【委託物件】

A. 方法一:上方 [新增] →專員、合約起訖日、物件編號、地址、地坪、建坪、售價(把所有能填的資料都填上) → 儲存 → 填填填 → 儲存 → 複製地址、匯出 → 存到
 【E-CASE】(專員的資料夾中,以地址為名建一個資料夾)

B. 方法二:上方 [匯入] →從房管匯出 Excel (檔名改成物件編號、格式: Excel 2003-2007)
 → 回【委託物件】→ [查詢] → 點[筆] →填填填→ 儲存、複製地址、匯出 → 存到

#### 【E-CASE】(專員的資料夾中,以地址為名建一個資料夾)

- ★ 新進秘書,一律用【方法一】做產說,等確定熟練,才可以用【方法二】。
- VII. 產說**審核** (通常為主秘)、修改 → 給專員簽名 → 給店長簽名
- VIII. 產說蓋「騎縫章」 (到 copy 的契約書第一頁前)
- IX. 掃描產說 (從封面,到周遭 300 公尺)
  - 注意:★ 建物成果圖(A3) 拉直壓平
    - ★ 參考資料、仲業服務費、銀行攤還、Case Study 不用
- X. 掃描檔**上傳 YC**: 案件編號 Search → 右上角 [產說] 點進去上傳 → 儲存
- XI. **產說邊條**製做[家好27]

租賃 AC、AB → 黃 (編號)

土地 BA、BG → 綠 (案名)

大樓、公寓、華廈 → 粉紅 (地址)

P.S. 透天不用 (全白)

XII. 歸檔

- A. 產說規檔進產說櫃
- B. 合約書歸檔 (P.S. 底價 AD 上要記得做記號,如果有地政來查要記得抽走,不要被查到。)

#### 7. 鑰匙

- Excel → [秘書的檔] → [產說(key)] → [●鑰匙表單 key3] → 修改「鑰匙編號表」「標籤」
- II. YC → 【委託物件】Search → 點筆✓ → 修改[鑰匙] 改成「店取」、「鑰匙編號」
- Ⅲ. 房管
  - A. 【委託物件處理】Search  $\to$  點[行銷]  $\to$  最右邊[鑰匙位置]  $\to$  [+新增鑰匙]  $\to$  [列 印鑰匙條碼]
  - B. 【委託物件處理】Search  $\to$  點進案件  $\to$  [物件資料]  $\to$  [鑰匙存放] 點 [無鑰匙]  $\to$  [+新增鑰匙]  $\to$  [列印鑰匙條碼]
- IV. 鑰匙圈:標籤+條碼+ORcode

- 8. **契變** (委託事項變更 **AD**)
  - I. 房管:
    - A. 方法有以下兩種:
      - i. 【委託契變登錄維護】→ [+新增契變] → Key [契變編號]、[物件編號] → 確認 → Key [委託日期]、[委託價格] (家於28) 、 [立約日(key 檔當天)] → 儲存
      - ii. 【委託物件處理】→ 物件編號 Search → 點進去物件 → 右上角[新增契變]→進去 key

資料。

- B. 不動產說明書 P.4 重印:【委託物件處理】  $\rightarrow$  物件編號 Search  $\rightarrow$  點進去物件  $\rightarrow$  [契約書內 容]  $\rightarrow$  修改「總售價(含車位)」
- II. YC,方法有以下兩種:
  - i. 【物件管理】→【契變與斡旋】→ 上方[+新增] → Key [物件編號]、[契變編號]、[委
     託日期]、[委託價格][家好29]→ 儲存 → CS 重印
  - ii. 【物件管理】→【委託物件】→ 物件編號 Search → 點筆 → 點最下方 第三分頁 [契約變更] → key 資料→ CS 重印
- III. 房管做「契據銷檔」·在 AD 契約背面簽名、壓日期。(如為「底價」則在契約書左上角畫上X)

#### IV. 注意事項:

- ★ 「底價」契變只能自己一張。「續約」、「改價」可以同一張,<mark>但僅限於即期的續約</mark>[家好30]。
- ★ 一般契約(AG、BG、AB)委託期間只能簽三個月,超過的時長需要補契變[家好31]。
- ★ 如為「改價」·就一定要有「<mark>改價單」以及產說[家好32]</mark>一起。
- ★ 契變最多只能提前兩周 key。(EX:4/1 收到 4/16 開始的續約,就不能做)
- ★ 契變延續日期不能斷。(EX:4/1 到期,就要從 4/2 開始續約)

- 9. 案件下架 (要有案件調整通報單,店長要簽名):
  - ◆ 房管:【委託物件處理】→ 物件編號 Search → 點進去物件 → 右上角 [委託解約登錄] → 選擇解約日期、原因 → 儲存
    - ★ 若今天(4/2)就要下架,則解約日期就要填寫前一天(4/1),否則房管作業系統會在過完 4/2 午夜 12 點才從系統上下架,而非馬上下架。
  - ◆ YC: 【物件管理】→【委託物件】→ 物件編號 Search → 點筆extstyle extstyle ext
    - ★ 如為「友店成交」且知道成交金額 · 則 YC 用 [成交] · 成交方式選 [友店成交] · 成交 日期寫收到通報單當天 ·

# 契據相關

## 10. 合約編號

★委託類契約・限制 <b>12</b> 份/人(一個帳號) ↓			
AA 房屋專約	AG 房屋一般約		
BA 土地專約	BG 土地一般約		
PA 預售屋專約	PG 預售屋一般約		
★租賃契約·限制 8 份/人(一個帳號) ↓			
AC 租賃專約	AB 租賃一般		
★契變單·限制 <b>12</b> 份/人(一個帳號) ↓			
AD 契變單	BD 土地契變單		
(土地、房屋都可以使用)	(only 土地能使用,現在已經無法訂到了)		
★斡旋·限制 3 份/人(一個帳號) ↓			
AK 售件斡旋			

<sup>◇</sup>IF 業務契約不見,一份 500 元。

- 11. 契據蓋章: 找有蓋過的對照。
  - ★ 注意:大小章、經紀人章、經紀業名稱、店頭資料、手寫(50%、4%)。

## 12. 契據領用[家好33]:

- I. 房管:【契據服務】→【數據面板】→【契據領用】→ 會出現專員領取紀錄 → 勾選 → 上方[確認發放] → 會跳出一個小方框・裡面會顯示系統自動發放的編號 → 去契據櫃找契據出來
- II. YC: 【契據管理】→【契據領用作業】→ 編號 Search [家 $\beta$ 34] → 點筆ot ot 修改領取人、單據狀態:已領取 → 儲存
- Ⅲ. 紙本簽章:與專員一一核對編號,並簽名壓日期。

#### 13. 契據繳回:

- I. 房管: 【契據服務】→上方【一覽表】→編號 Search→ 左上角[維護] → 框框上方[已使用繳回] → 上傳照片、送出
- Ⅱ. YC: 如有使用,則系統會自己修改 [單據狀態]

#### 14. 作廢:

I. 房管: 【契據服務】→上方【一覽表】→編號 Search→ 左上角[維護] → 框框上方[作廢]

- → 上傳照片、送出

備註:作廢當天日期 → 儲存

#### 15. 空白繳回:

- I. 房管:【契據服務】→上方【一覽表】→編號 Search→ 左上角[空白繳回]
- II. YC: 【契據管理】→【契據領用作業】→ 編號 Search → 點筆 / → 單據狀態:空白繳回 → 儲存

## **16**. **盤點[家好35]** (月初,至少兩月一次):

- A. 核對兩邊的契據編號是否相符[家好36]。
- B. 匯出 Excel (in YC 搜尋目前現在所有專員 [可使用])
- C. 先在賴公告要盤點 & 時間(約三天),專員有時間就會自行找祕書盤點。

#### 17. 契據遺失

- A. 印出 [切結書]、[登報單],並請專員確認、簽名。
- B. 房管:【契據服務】→上方【一覽表】→編號 Search→ 左上角[維護] → 框框上方[遺失] → 上傳照片、送出
- C. 扣款[家妤37]:雲端 → 【05光華鴻麗店】→ 財務 → Excel (契據扣款)
- D. YC: 【契據管理】→【契據領用作業】→ 編號 Search → 點筆 / → 單據狀態:遺失 →

備註說明:發現原因、扣款月份 → 儲存

E. 告知會計窗口, 誰有契據扣款 + Excel 截圖 (月底總表要檢查是否有寫上)。

#### 18. 契據訂購:

◆ 房管: 【契據服務】→上方【契據訂購】→上方[訂購商品]→ 選擇要訂購的契據(一本 10 份)

### 19. 契據入庫:

◆ 房管: 【契據服務】→【訂單入庫】→ 檢查契據編號

◆ YC: 【契據管理】→【契據訂購作業】→[新增]→ 選擇 [ 契據類別]、<mark>起始編號[家好38]</mark>、

單價[家好39]、數量 → 入庫

## 人事相關

#### 20. 新人入職

- I. Day1 加保
  - A. 團保: 【新光人壽】[單筆員眷加保] → 填資料 [家妤40] → 一直確認 → [加退保資料上傳區] → 跳出一筆資料(確認加保日期) → 上傳 (上傳成功後・系統會同步寄一封e-mail)
  - B. 人事保<sub>[家好41]</sub>: 紙本【人事保表單】 傳真至 「陳維德 Fax:2382205」,並到賴傳訊確認
- II. 人事資料紀錄表 (P.S 全部資料繳齊之後才可以做).
  - 填資料 → 一來就是試用,組別問店長。
  - 須附資料: 新人資料 [家好42]、勞健保明細、良民證 [家好43]、營業員證照正本、本人身分證正反面影本 [家好44]、保證人身分證正反面影本、2 吋大頭照\*2、中國信託帳戶影本
- III. YC 帳號[家好45]

- A. 到<mark>雲端 家好461</mark> Key 到職資料的 excel (複製一個舊的,記得要改檔名)
- B. 掃描整份人事資料,並在[雲端]、<mark>[秘書的檔][家好47]</mark>中各放一份
- C. 截圖路徑畫面,賴給小耀宗。(IF 開好,小耀宗會說)
  - ★ IF 密碼要改,或忘記密碼,更改資訊會寄到當初給公司的 mail。
  - ★ 「YC / 人員照片上傳 → 等專員給形象照之後,到 YC 【員工通訊錄】,點筆 / 進去,店照 片的地方,幫他們上傳。

## IV. Line 群 (紙本料繳齊後)

- A. 到職通知:in 【訊息專區】(看前人制式)
- B. 加入所有賴群。

光華內群:少男少女、拉哩區、公事區、地籍圖

鴻麗大群:訊息專區、新案介紹、好案客需、同行成交 (詳細可看[到職通知檢核表])

C. 【一般約順位】→ 只有小耀宗看的到

業務一簽完約就拍照上傳到這裡·IF 體系內同時有很多人簽同一個約·則第一個有效· 其餘無效。(小耀宗每天會在[訊息專區] 開盤)

#### V. 房管:

- A. 新增帳戶:【設定管理】→【店成員基本資料】→ [+店成員資料新增]
  - ★ 房管名額[家好48]:業務 25 人(含店長)、秘書 2 人、店東 1 人。
  - ★ IF 業務名額滿,要換人上去,就要把舊有的人在系統上做離職,並且就一定會有人員共用

帳號的情形。

- ★ IF 新進人員是從「永慶總部 or 直營店」或「3 個月內從其他加盟店離職」· 就一定要有「四品牌流通單」· 並將「單子掃描」& 「截圖現有的店成員基本資料」給 [永慶區主管]· 後等總部通知·否則房管就沒有辦法順利建好帳戶。
- B. 權限設定:【設定管理】→【店成員基本資料】→ [其他權限設定][家於49]
- C. | 智慧設定:【設定管理】→【i 行動服務管理】→ 把新增的人員選上去
  - ★ I智慧名額共 25 人,帳號是與房管一樣的。

#### VI. 資料送到管理處:

整份人事資料(不含良民證、勞健保明細、營業員證照正本)、人事保保單、到職檢核表

#### VII. 領取、製作:

- A. 繳款憑證 1 本 (用於【斡旋】、離職後須繳回)
- B. 名片[家好50]:要先有專員的「形象照」才可做名片。廠商:林佳慧(用 Line 聯繫)
- C. 領帶:僅男業務有,剛進公司給兩條。
- D. 新人 SOP 表:每月月底掃描給人資。
- E. 1F、2F & 產說櫃名牌:【秘書的檔】中有檔案(需護貝)。
- F. 值班名牌:等專員可排班之後,再到賴群【帆布大作戰】找帆布闆娘製作。

#### VIII. 各種設定:

#### A. 安裝電腦:

- 網路共槽硬碟[家房51]:到專員的電腦,打開【本機】→【網路】→【YC-NAS】→
   把【E-CASE】、【E-照片】(並在兩個硬碟裡上設立專員的資料夾)
- ◆ 影印機<sub>[家好52]</sub>:
  - **♣** 彩印[家好53]:【E-CASE】→ 軟體 → 彩色影印機
  - 黒白:【控制台】→[檢視裝置印表機]→[新增印表機]→[我要的印表機未列出]→TCP/IP→ 輸入IP[家好54] →[查詢]不要勾 → 從磁片安裝 →[瀏覽]→
     【E-CASE】[軟體][黑白驅動程式][家好55] → 不共用 →[列印測試頁]→完成!!
- B. 設定 YC 、i 智慧.....等等相關網頁
- C. 打卡卡片:

(用接待桌電腦) 「打卡系統」→ 新增卡號 (第二個分頁的頁面) → 輸入「身分證 ID」

[家好56] → 拿要新增的卡片去打卡機刷 (電腦螢幕上會顯示卡號) → 按下方確認 → 完成後,記得回到第一分頁,否則之後打卡紀錄進不到系統

## D. 地政備查(插卡)[家好57]:

【內政部不動產服務業資訊系統】: 不動產經紀業變更備查申請 →「三、申請備查事由」點「僱用之經紀人員變更」☑ → 點「請按此建立經紀人員名冊」→ 新增 →key 身分證 → 離 or 到職 → 回到「三、申請備查事由」的頁面 → 提出申請 OK → 幾天後,地政會寄公文。

#### 21. 離職[家好58]

#### 資料填寫:

#### A. 業務

i. 體系內調店:

[鴻麗團隊調店申請書] + [離職申請書] + [四品牌流通單] + [離職通報檢核表]

ii. 離職去四品牌其他團隊:

[離職申請書] + [四品牌流通單] + [案件&鑰匙交接表] + [離職通報檢核表]

iii. 單純離職 (沒有要繼續做房仲):

[離職申請書] + [案件&鑰匙交接表] + [離職通報檢核表]

#### B. 秘書

[離職申請書] + [秘書工作表](確認事項是否有交接) + [請假卡] + [離職通報檢核表]

#### Ⅱ. 資料繳回:

名片、繳款憑單、契據 (如有遺失,先扣款)

#### Ⅲ. 欠款

確認: 先跟對接的會計窗口告知有人員離職,請他計算人員欠款 & 未結案。

繳清: 欠款計算出來後,須請專員先繳清。

#### IV. 資料退還:

營業員證書、良民證、勞健保明細 (秘書的應是收在管理處)

## V. 離職日當天必需做[家好59]:

- A. YC 退帳號:
  - i. 到<mark>雲端[家好60]</mark>Key 離職資料的 excel (複製一個舊的·記得要改檔名)
  - ii. 截圖路徑畫面,賴給小耀宗。(IF用好,小耀宗會說)
- B. 房管退帳號:

【設定管理】→【店成員基本資料】→ 找到人員的名字 → 點選 [編輯] → 填上離職日期、離職原因 → 儲存 → 到【店成員基本資料】選離職人員,確認是否有離職到

- C. 退保:
  - i. 人事保:

紙本【人事保表單】傳真至 「陳維德 Fax:2382205」,並到賴傳訊確認

【新光人壽】[單筆員眷退保] → 輸入專員身分證 → [加退保資料上傳區] → 跳出一筆資料(確認退保日期) → 上傳 (上傳成功後・系統會同步寄一封 e-mail)

- D. Line 退群:
  - i. 離職通知 (下午才能發)
  - ii. 踢出所有<mark>賴群[家好61]</mark>:

#### 22. 換組:

- i. 到雲端 Key excel (複製一個 [調店] or [到職]舊的, 記得要改檔名)
- ii. 截圖路徑畫面,賴給小耀宗。(IF 用好,小耀宗會說)

## 23. 晉升[家好62]:

- I. **簽呈**[家好63] → 【秘書的檔】>【資料櫃檔案】中有檔案 (改好後・to 店長簽・正本繳回管理處)
- Ⅱ. 公告(貼公佈欄) → 【秘書的檔】>【資料櫃檔案】中有檔案
- III. YC 資料修改: 到雲端 Key excel, 截圖路徑畫面,賴給小耀宗。(IF 用好,小耀宗會說)
  - ★ 資料都用 LOGO 紙印(或背後有 LOGO 紙的浮水印)

## 斡旋相關

- 24. 收斡[家妤64]:
  - I. 確認資料齊全: \$\$(現金 or 支票)、繳款憑單、斡旋契據(AK、AS)
  - II. 確認繳款憑單上的資料正確[家於65]後,在「會計」的地方簽名 or 蓋章,留下第二聯(粉紅色的),本子還給專員。
  - III. Line 以下東西 to 店長:
    - ◆ 照片:斡單+\$\$(現金 or 支票)+粉紅色那聯 → 三樣東西拍一起
    - ◆ 傳文字「XXX(專員名字) 收 XXX 路/街 斡旋」
    - ◆ 問店長,此件斡旋是否需要在(鴻麗大群)【訊息專區】發賴 → 公開的意思

#### IV. 發 Line 到【訊息專區】

- V. **YC**, 有兩種方法:
  - A. 收 [體系內案件]:

In【物件管理】→【契變與斡旋】→ key 物件編號、契變日期(登錄當天)、專員、契據類別(AK、AS)、契據編號、斡旋日期:登錄當天~斡單上的日期

- B. 收 [友店案件]:
  - ◆ 跟專員要一份 CS,或是永慶官網上的資料。
  - ◆ 先在【委託物件】上做一個新案:
    - ♣ 專員[家好66]:收斡專員
    - ◆ 物件歸屬:友店物件(系統會自動歸類為 Z 開頭的物件編號)
    - ★ 委託起訖日:
       將收斡的期間包起來[家好67]。
    - ▲ 密等:限專員
  - ◆ 【契變與斡旋】→ key 物件編號、契變日期(登錄當天)、專員、契據類別(AK、AS)、 契據編號、斡旋日期:登錄當天~斡單上的日期

#### VI. 房管:

#### A. 售件斡旋(AK) 有上網:

- ◆ 專員先在【智能經紀人】自己作收斡。(詳細使用教學請看【<mark>線上收斡<sub>[家好68]</sub>操作】</mark>)
- ◆ 【斡旋要約契據登錄】→[△待辦項目] → 點選專員所收斡的那一筆[收斡] → ○收 斡 → key 資料,愈完整愈好 → 審核契據[家好69] → 修改客戶資料。
- B. 售件斡旋(AK) 未上網、租件斡旋(AS):
  - 【斡旋要約契據登錄】→ [+契據登錄] → ○斡旋、物件編號、契約領出人 → 確認儲存 → key 資料,愈完整愈好 → 契據上傳(注意 Logo、編號不能切到)。

#### VII. 斡旋金管理單 (Excel):

【秘書的檔】硬碟  $\rightarrow$   $\blacktriangle$ 秘書專用(客服、斡旋)  $\rightarrow$ 斡旋金管理單 0  $\rightarrow$  key 資料,愈完整愈好

VIII. 繳款憑單 + \$\$(現金 or 支票) + 斡旋單(AK、AS),用夾子夾一起後,收到保險櫃。

#### 25. 退斡:

- I. 確認有白單 (斡旋領取憑證)
- Ⅱ. 到保險櫃找到這份斡旋 (以客戶名找會最快)
- IX. Line 以下東西 to 店長:
  - ◆ 照片:斡單+\$\$(現金 or 支票)+粉紅色那聯+領取憑證(白單) → 四樣東西拍一起

- ◆ 傳文字「XXX(專員名字) 領取 XXX 路/街 斡旋」
- Ⅲ. 粉紅色那聯+領取憑證(白單) 訂在一起,秘書這邊收著。
- IV. 斡單(AK、AS)還給專員
- V. Excel 表單:(路徑:【秘書的檔】→ ▲秘書專用(客服、斡旋) →斡旋金管理單 0) key 退斡人、經手人+領取日期、領取原因

## 成交相關

- 26. 成交[家好70]:
  - I. 確認資料完整:
    - A. 成交紀錄單[家好71](僅體系內使用的):
      - 預定交屋日
      - 佣收 (店頭應收到的服務費) →通常為開發方 4%、行銷方 2%
      - 實收 (扣除折佣,店頭實際收到的服務費)
      - 履保應申請之服務費[家好72] (金額為實收之金額)
      - 中人費[家好73] (店長要知道):
      - 業績[家好74]:
      - 己方客戶連絡電話 (EX:如果行銷方客戶不是自己的,就不用行銷方客戶的電話)
      - 店長簽名 or 蓋章
    - B. 服務費確認單 (一份兩聯,黃、藍,通常藍聯會給客戶)
    - C. 買賣契約書
    - D. 履約保證帳號 (有時候會跟買賣契約書訂在一起)

E. 產說目錄簽名 → 成交時,通常代書會提醒

#### Ⅱ. 發 Line (開發方):

- 看前人制式 → 成交金額、單價 (華廈、大樓、公寓:用「建坪」; 前於用「地坪」)
- 如有「圓夢之旅」等活動,記得要問行銷方有沒有要發「達標」
- 若有單月個人破百萬,也要一起發 (貸 恭喜 XXX 經理 獲得【X 月百萬經紀人】)

## III. FB po 文[家妤75]:

- A. 做圖 (馬克會做成交板,更新後會在群組說,在去換新的)
- B. Po → 文案+圖+勵志圖+徵人+標記(執行長、店長、專員)

## IV. 房管[家好76]:

- A. <mark>委託物件做成交[家好77]</mark>:【開發管理】→【委託物件處理】→ 物件編號 Search → 點進去 → 有上方[成交登錄] → key 成交日期[家好78]、成交金額、有無履保、特約代書 → 儲存
- B. Key 成交業績分配單:【成交管理】→【成交登錄業績分配】→[新增業績分配單]→ key 物件編號、店別 → 確認 → key 業績資料、客戶資料 → 儲存 → key 人員分配 →儲存

## V. YC[家妤79]:

【委託物件】 $\rightarrow$  物件編號 Search  $\rightarrow$  點筆 $\mathbb{Z} \rightarrow$  上方[成交]  $\rightarrow$  key 成交日期、成交方式 [ $\mathbb{Z} \rightarrow$  key]、成交金額  $\rightarrow$  儲存  $\rightarrow$  key 簽約地點、代書姓名、實價登錄日期[ $\mathbb{Z} \rightarrow$  key 预定交屋

日、是否公開 → 儲存 → [新增案件佣收表] → key 上成交紀錄單上的東西

#### VI. 租件實價登錄:

- ★ 開發方做,30天內必須要實登,否則會罰6萬。
- A. 插卡
- B. 簡易案件(Chrom)  $\to$  [不動產租賃申報]  $\to$  憑證登入(帳密皆為統編)  $\to$  申報人欄位(用自己)、承租人欄位(看合約書)  $\to$  key key key (\$s\$f82]  $\to$  確認送出  $\to$  下載檔案、並放到雲端(\$s\$f83]

VII. 前六項完成後,在「成交紀錄單」後面簽名、壓日期。並確認所有檔案皆已經消檔[家好84]。 VIII. 成交案件掃描:

- A. 掃描順序:成交紀錄單 → 同業成交拆算佣收表 → 服務費確認單、發票 → 點交單 → 買賣契約書(含履保帳號) → 簽約通報單
- B. 掃描後的 PDF: 用案件編號做檔名[家好85], 並轉成壓縮檔(.zip)
- C. 到 YC 【成交案件查詢】→ [上傳] .zip 檔
- D. 成交資料邊條上,用標籤紙、紅色奇異筆寫上成交日期,貼上後,歸檔。

## 27. 開履保[家好86] (簽約前)

- I. 「開發專員」寫【<mark>履約保證申請通報單[家好87]</mark>】(行銷專員找代書)
- II. 申請單 & 產說一起給店長簽章 (IF 店長不在且為急件,可先拍照傳與店長,問說可否先行申請)
- Ⅲ. 「實價登錄」要重新調 & 換上。(用永慶房管上的「成交行情列印專區」)
- IV. 秘書線上申請:

#### 28. 服務費申請 (交屋、交地前)

- I. 收到服務費申請的通知[家好90]
  - A. 代書打來找秘書
  - B. 專員自行跟秘書說
- II. 找出此件案件的資料 (In 成交資料櫃中)
- III. 確認 → 依成交資料中(成交紀錄單、服務費確認單), 跟專員確認服務費金額, 同時確認發票需要何時給。
- Ⅳ. **申請**服務費 (線上)

【加盟資源網】(帳密同房管)→ 特約代書作業系統 → 日常作業 [待辦管理數據版(仲介)]

- V. 簽名壓日期 (成交紀錄單背面)

- 29. <mark>發票[家好92]</mark> (交屋、交地前) 可搭配【會計】NO.4
  - A. 確認發票開幾聯 (個人→2聯·公司→3聯<sub>[家好93]</sub>,可參照【買賣契約書】,或可直接問代書)
  - B. 寫發票 (看前人):
    - ★ 品名:服務費 or <mark>諮詢費[家好94]</mark>
    - ★ 應稅☑
    - ★ 備註:案件編號
  - C. 拍照上傳到賴群組 (群名:光華財務)
  - D. 蓋章: 副聯、第二聯(或二、三聯)撕下、蓋發票章。(第一聯備註的案件編號後,加上「-M01」)

- E. 第二聯 (或二、三聯) 與感謝卡放進客戶感謝信封 & 小禮物,一起給專員。
- F. 装訂到空白 A4 紙上:副聯 & 服務費確認單,並收在成交資料中。
- G. 簽名壓日期 (成交紀錄單背面)