**环渤海会议纪要(20100114)**

## 上午

1. 关于商户信息的录入时机：

--- 商户信息之资质部分是在招商管理时录入的，但商户信息之详细部分的录入时机并没有限定，如果在招商时需要了解商户的详细信息，则可以在招商环节时即录入商户的详细信息；反之则可以在招商结束后，商户成为正式商户后，再为其添加详细信息也可以。

1. 关于售后管理的补充：
2. 目前售后管理仅涉及消费者投诉，如果该投诉在市场部无法解决的话，则会被转到投诉部处理，投诉部处理的过程中，会对投诉信息进行记录，并在处理完成后，再返回到市场部进行确认。在此过程中会对投诉记录所涉及的商户或营业员进行评分，最终都将影响到对商户的综合评价。
3. 对于各种违规条例所占的分数，及其在相关评分标准中所占的权重，可以在专门的商户评价管理中进行维护；针对商户的综合评价信息，有对应的报表，即根据事先制定的评分标准及权重来显示评价结果。
   1. 报表的种类分为：月报表、年报表！
   2. 对于各项评分标准及所占权重的维护，可以在商户评价管理中对其进行维护。
4. 售后管理中涉及退货，但这部分的受理一般不易掌控，故一般不在售后管理中处理，而是由人工解决，具体待考？！？！
5. 售后管理中记录的投诉信息，并非是投诉流程中不可缺少的一个环节，其作用只是为了将投诉信息记录到系统中，并通过其评分功能，实现对商户的综合评价。
6. 关于商户评价管理：
7. 作用：汇总各方面的商户评价信息，得到一个针对商户的综合评价，其将被作为决策层的参考依据，即考虑该商户的市场价值，是否有必要和其续租。
8. 商户的综合评价来自于各模块的评分汇总，各模块有各自详细的评分标准及该模块评分在整个商户评价中所占的权重。
9. 对于各模块的具体评分标准和所占权重，可以在商户评价管理中实现详细配置，例如：增加新的评分模块、评分标准，修改该模块所占的评分权重、具体品分标准等。关于评分权重，可以包含如下两方面信息：
   1. 某模块的分数占整个商户评价的比重。
   2. 某模块中某标准的分数占该模块分数的比重。
10. 涉及到评分标准的具体模块有很多，诸如：售后管理、商户管理 - 日常管理等。各模块的具体评分标准会涉及到很多细则，这些细则及其所占权重都是可以在综合评价模块中进行维护的，该标准需要由具体的用户来维护，当评分标准有变化时，就需要由上级来授权。
11. 在综合评价所涉及的查询报表中，可以选择要显示的各个评分项目，进而体现在报表中！
12. 现有模块中，涉及评分标准的如下：
13. 营业员管理: 日常巡查，针对营业员的评分，间接影响到对商户的评价。
14. 商户管理：日常巡查，针对商铺的评分，直接影响到对商户的评价。
15. 售后管理：由市场部评分，针对投诉涉及对象的评分(就是针对商户、营业员的投诉，不包括针对内部卖场的投诉，否则就要扩展到人力资源了)，直接或间接影响到对商户的评价。
16. 品牌管理追加：
17. 对于各种各样的品牌，有的品牌信息十分相似，但只要有一点不同就可以被认为是不同的品牌，需要对其进行重新录入。
18. 当有多个商户在经营统一品牌时，可以通过选中的方式来直接引用，即对于已有的品牌，无需重新录入，直接选中即可。
19. 关于各种统一处理方式的说明：
20. 目前包含统一收银、统一售后！
21. 关于统一售后：

[1] 在没有统一售后处理时，容易造成消费者投诉无门，无法对商户进行有效制约，致使售后服务质量参差不齐！

[2] 进行统一售后，可以对售后质量进行保障。其中包含统一印单，常常是一式三样，分给消费者、商户、卖场等！

1. 关于统一收银：

[1] 非统一收银时，商户开具的销售单据容易出现大小头问题，即开具给消费者的销售单据中记录了真实的货款信息，反馈给卖场的销售单据中记录的货款信息远小于实际金额，目的就是为了少报款项，从而少纳税或少上缴手续费。在没有统一收银时，都是商户到卖场领取票据，用完后再领取新的票据。

[2] 进行统一收银，则可以对消费票据进行集中管理，有效避免大小头问题。

[3] 并非所有卖场都适用于统一收银，例如：针对于大胡同批发市场，其中的商品种类过多且价格很低，不易统一收银，也没有必要。

## 下午

1. 关于资源管理的追加：
2. 对于摊位的管理，有标准摊位的概念，具体如下：

--- 对于某一层或某一区域内的所有摊位，为了便于统一管理，往往要定义一个标准摊位（标准摊位包含标砖面积和标准租金），各商户所占用的面积都是以标准面积为单位的，当然也可以是1.5、2.5个标准面积。

[1] 如果某摊位正在被某商户占用，则不允许对其所占用的摊位进行重新划分！

[2] 只可对空闲的摊位进行重新划分，且重新划分的范围往往是某一区域内的所有摊位，而不是仅针对部分空闲的摊位。

[3] 实际操作往往是在某一层的摊位全部空闲时，将该层的摊位信息全部打乱，然后再按照新的摊位标准进行划分，并为各个摊位分配新的标识。

1. 摊位的资源信息应该包含如下数据：

[1] 资源层次结构

--- 总部 - 分市场 - 建筑 - 层 - 摊位

[2] 资源基本信息，具体包括如下：

--- 资源名称(编号)、面积大小、资源位置、租金价格、资源状态、租约开始日期、租约截止日期

1. 管理资源的方式：传统方式、图像化管理方式

[1] 传统方式就是通过表单来提交操作请求的。

[2] 图形化管理方式：

I. 通过图形方式来查看、编辑! 即将该资源的图表和其相关的所有信息(资源信息、商户信息、品牌信息等等)相关联。

II. 资源图表上默认显示的信息：

--- 资源编号、占用商户的名称、租期（对于租约即将到期的资源，会有特别提示，例如：可以通过图表颜色来实现）

III．补充：

1. 对于各种期限型数据，不仅要有相关的提示功能，还要有独立的查询功能。
2. 对于资源图上显示的信息，不同权限的人，最好看到的信息也不同。
3. 不确定部分：

--- 资源管理中的最小面积是否还可以拆分出租，即不要最小标准，而是根据需要动态决定摊位大小，这部分暂时待定？！

1. 其他：

--- 对于资源管理人员来说，其最大的过错是造成资源的闲置，会被处罚。

1. 关于合同管理
2. 基本功能：

* 确定的：查询合同信息、登记合同信息、变更合同信息、删除合同信息、审核合同信息、创建合同文本及打印、合同缴费确认（应该放到财务管理模块中）、合同终止、合同延续

目前所说的合同变更都是针对合同文本的变更，是否在合同生效后还有变更，有待考证？？

* 不确定的：合同转租（待定，转租合同的保证金、评价都不好维护，容易失控！）

1. 合同类型分类：
2. 一般的合同分类：租赁合同、物业合同、运营许可合同、项目合同（其他各种类型的合同均可归到如此）！
3. 按合同条款类型分类：
4. 简单合同：只包含单一类型条款的合同，例如：纯粹的租赁合同、物业合同
5. 复杂合同：包含多种类型条款的合同，例如：商户入驻后可以签订一份内容全面的合同，其中既包含相关的租赁条款，又包含物业条款，甚至还有一些运营条款。
6. 签订合同到录入系统的流程：
7. 合同管理人员调用某个合同模板后，进行在线编辑或打印出合同后再手动录入，然后甲乙方在合同上签字，使合同生效，关于向合同条款中引入信息的方式如下：
8. 打印出合同后，手动录入合同信息。
9. 在线编辑合同信息。
10. 系统中记录了商户信息，在编辑合同时自动关联要引入的商户，此方式似乎不妥，待考？！
11. 合同管理人员根据签订的合同信息进行合同登记，具体如下：
12. 如果该合同属于简单合同，则录入该合同的基本信息即可，具体包括如下：合同编号、合同名、合同助记符、合同类型（租赁合同、物业合同、运营合同等？）、合同状态、
13. 甲方（甲方名）、乙方（签约商户名、助记符）、乙方联系人、乙方联系方式
14. 合同租约、合同起始日期、合同截止日期
15. 统一付款方式类型（现金、支票、汇票、分期）、合同费用总计、统一优惠、实际合同费用
16. 如上统一付款方式如果是现金、支票、汇票，则表示一次性付款；如果付款方式为分期付款，则还要录入如下数据：

--- 分期次数，各分期起始日期、结束日期、各分期具体付款方式（现金、支票、汇票），各分期支付费用

1. 如上统一优惠是针对合同费用总计的优惠额度。如果该合同是一个复杂合同，即有多个收费条款，则针对各收费条款，可以为各自维护一个优惠额度。当然若各个收费条款采用一个统一的收费额度也是可以的，即不用再维护各个具体的收费额度。
2. 录入人、录入日期、备注等。
3. 如果该合同属于复杂合同，则不仅要录入该合同的基本信息（详情见上！），还要录入该合同的详细条款（子合同）信息，相当于明细，具体包含如下：

子合同编号？、子合同类型、子合同费用、子合同折扣、子合同描述

1. 如上(1)\(2)属于合同的共性信息，对于某些类型的合同，还会有一些个性化信息，例如: 对于租赁合同，还要涉及单位面积的标准租金（事先定制的）和非标准租金问题（具体合同的个性化定制）、摊位号、摊位面积等。这些个性化信息需要在选择合同类型时自动生成。

注：

1. 如上的合同登记流程，需要再确认！
2. 疑问：对于登记合同信息的功能，是否可以在将合同信息登记到系统的过程中（通过表单创建，而非通过合同文本创建），自动关联某个合同模板，将录入的合同信息自动写入该合同模板的文本中，然后打印出该合同！？！？

--- 经考虑，此种方法无法做到通用，各种合同模板的信息比较复杂，无法做到通用式处理！

1. 参考资料：合同登记（ppt\_16）、合同打印（ppt\_19）!
2. 登记合同信息到合同缴费确认的完整流程：
3. 合同管理人员调用合同模板并进行在线编辑，草拟合同条款后打印，甲乙双方签订合同。
4. 合同签订后，合同管理人员将该合同信息登记到系统中，即记录合同的核心信息（详情见上），此时该合同的状态为“待缴费确认”，并打印合同的缴费通知单，缴费通知单包含如下信息：
5. 合同号、商户号、商户名称、合同类型
6. 缴费总额
7. 经办人、经办日期
8. 乙方拿合同的缴费通知单到财务部门缴费，得到确认后，合同的状态变为“已确认”。

注：

1. 如上的I\II过程并不一定是必须的，即不一定先签订合同再进行合同登记；也可以先登记合同信息，经过审批后再生成合同文本，然后甲乙方签字生效，再按照如下流程：
2. 合同管理人员先进行合同登记（此时其状态为“待审核”）
3. 再经过合同审核人员的审核（此时其状态为“审核通过”）
4. 然后才是由合同管理人员创建合同，即编辑合同具体文本并打印出来
5. 合同的甲乙双方签约后，由合同管理人员确认生效，即修改合同状态为“待缴费确认”，并生成缴费通知单。
6. 乙方到财务部进行针对该合同的缴费确认，合同状态被修改为“确认缴费”。

* 疑问：
  + - 1. 关于编辑合同文本、登记合同的相关疑问：

1. 先登记合同信息，然后可否根据合同信息及套用的模板，自动生成合同文本，即不用再手动编辑合同文本了？
2. 先编辑合同文本，然后可否自动将合同文本中的信息登记到系统中，即不用再手动登记合同了？
3. 在编辑合同Word文本的过程中，可否自动引入系统中已经记录的信息，例如：在乙方处可以选中关联系统中已经记录的某商户信息？
4. 查询合同信息

--- 分为两部分，一个是对现有合同登记信息（即录入的合同基本信息）的查询。

--- 是否可以对合同详细Word文本的查询？？？如何存入数据库或服务器上？？？

1. 登记合同信息
2. 合同管理人员根据事先商定，录入必要的合同信息，包含如下：

合同编号、合同名、合同助记符、合同类型（租赁合同、物业合同、运营合同等？）、合同状态、甲方（甲方名）、乙方（签约商户名、助记符）、合同租约、合同起始日期、合同截止日期、合同总费用、合同描述、录入人、录入日期、备注等。

1. 合同登记后，其状态为初始的“待审核”。
2. 变更合同信息

--- 主要是针对未生效合同登记信息文本的修改，而非对已生效合同条款的变更！

对于已经签订生效的合同，则不允许修改合同信息，除非走合同变更（待定？）或终止原合同，然后创建新合同。

1. 删除合同信息

--- 主要是针对未生效合同登记信息文本的删除。

1. 审核合同信息

--- 对初始状态的合同信息进行审核，涉及合同内容及对非标内容的界定，审核通过后，合同管理人员将该合同的状态置为“已审核”。

--- 对于合同的标准内容、非标准内容的审核（例如：单位租金等），都需要在合同审核中完成！具体分类如下：

1. 对于标准合同，主要审核合同的信息是否有误。
2. 对于非标准合同，不仅要审核合同的信息，还要审核合同的非标信息。
3. 创建合同文本及打印

--- 调用某合同模板后，通过在线编辑，生成具体的合同文本及合同叫缴费通知单，并进行打印。

1. 合同缴费确认（应该放在财务管理模块）

--- 乙方持合同及合同缴费通知单到财务部缴费，财务部在收款后可以进行缴费确认。

1. 合同终止

--- 分为两种：合同到期后的正常终止、因违约或其他情况，提前终止合同。

--- 由合同管理人员提出终止申请，然后由上级进行审批。

--- 最终也是要由财务结算，在结算确认完成后，即自动使该合同终止。

1. 合同延续（合同续租）

--- 在现有合同的基础上进行延续，且现有合同的条款要和被延续之原合同的条款完全一致。如果新旧合同有不一致的现象，则不存在合同延续之说了，此合同延续就是创建新的合同了！

--- 如果是延续合同，则针对该合同的合同类型上应该有标明，及延续自哪一个合同！！！

* 对原有的修改：

1. 该部分不属于合同范围,应该移动到商户管理,商户在开业之前,如上的装修\安保\物业必须经过审批,审批通过后,商户才可以开业,对应于系统,次步骤仅仅记录审批结果,而不关心审批流程
2. 原来是将合同内容分为两部分，即合同基本信息、合同明细信息，现在统一将二者合在一起。
3. 目前不要合同变更（即对已生效合同的变更），合同变更似乎不好控制。只有针对未生效合同的文本修改功能。
4. 关于统一收银的追加：

--- 针对多个市场的联网统一收银处理!

1. 同时存在多个卖场，不仅每个卖场中要实现统一收银，且总部服务器中要能够对各分卖场的统一收银数据进行管理，具体可分为如下两种情况：
2. 每个卖场的每个收银台，在进行收费后，可以实时将数据提供给中心服务器，即中心服务器可以看到当前各卖场的实时交易数据。
3. 每个卖场当日的交易数据，先存储于各卖场的本地服务器上，然后在每日日终结算时，将这些数据批量上传到中心服务器，是否还需要一个数据交换平台（IDC？）

注：

1. 市场管理软件的日常办公，可以在内网、外网进行，但针对统一收银，应该在内网中进行，即为确保安全性，需要铺设专线，每个分市场中有专用的应用服务器。
2. 针对是否有统一收银，可以考虑开发不同的版本，即网络版、单机版！
3. 其他：

--- 据说某软件中，针对某操作的权限控制，可以精确到字段？