|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 长城物业集团股份有限公司 |  | 编号: CCPG1-XXXX |
| **收费云管理要求** |  | 版号/改次:E/0 |

目录

[目录 1](#_Toc99616605)

[1.0 目的 2](#_Toc99616606)

[2.0 适用范围 2](#_Toc99616607)

[3.0 总体要求 2](#_Toc99616608)

[4.0 工作职责 2](#_Toc99616609)

[5.0 操作流程 5](#_Toc99616610)

[6.0 其他要求 9](#_Toc99616611)

[7.0 附件 9](#_Toc99616612)

# 目的

## 为了提高收费云系统的基础数据录入质量，规范收费云日常系统操作和使用，提升收费云系统的准确性，明确各岗位的职责，制定本要求。

# 适用范围

## 适用于集团内各个事业部物业版块业务。

## 合资公司使用收费云系统的，可参照执行。

# 总体要求

## 收费云组织建立后一个月内，应及时收集项目基础信息（如楼栋、房产、业主信息等），并在正式收费前完整、准确的录入到各个系统中。

## 在正式收费前，应完成收费云系统的初始化工作，保证收费云系统的正常运行。

## 物业服务过程中产生的所有收款均应按要求在当日录入收费系统。

## 项目使用收费云系统收费一个月内，应当上线共享二期。上线共享二期，应满足共享二期的上线条件。

## 物业项目撤场当月应终止应收数据的计算，下线共享二期。

## 物业项目的数据录入质量应定期检查，保证收费云基础数据、日常数据录入的准确性和及时性。

# 工作职责

## 业务部门

### 项目经理对收费云系统数据的完整性、准确性和及时性负主要责任。保证收费云系统各项基础数据的及时准确完整录入，保证项目收费的正常进行并及时准确完整的录入系统，监控收费云系统数据异常并进行处理。

### 城区、事业部经营部、事业部运营部，对收费云系统数据的完整性、准确性和及时性负监督责任。应定期或不定期的检查监督项目基础数据和日常数据录入的质量，并监督落实整改。

### 项目客服助理负责在项目入驻时整理房产、面积、业主资料并及时录入欧拉系统（CSS系统），并及时上报同步至收费云系统；将房产与收费标准进行绑定，核对项目应收账单与实际的一致性；每日将收取的各种费用录入收费云系统并开具收费云系统收据；每日核对系统数据与实际数据，保证核对一致；

### 项目每月5日前完成上月收入报账，将收费云系统中的《收费汇总表管理处财务》导出，连同上月银行收款回单、收据原件、POS机刷卡单原件、发票等原始单据上报财务审核确认。

## 财务部门

### 财务专员对负责的项目，每周至少进行一次巡查，检查项目基础信息设置、数据录入的准确度和完整度。对收费云的各项数据进行复核检查，对异常数据应知会项目经理，协助项目经理找出差异原因并协助解决。及时解答项目收费过程中的疑问，指导项目规范操作系统。

### 财务部长每月应组织城区财务团队核对收费云系统与EAS财务系统数据的一致性，对不一致的数据应协助项目经理找出原因，并协助解决。每月核对管家上交收入报账资料，并复核上交资料、收费云系统和EAS财务系统三者之间的一致。如有差异，协助查找差异原因，并指导项目人员在相关系统处理。

### 集团资金管理部统筹收费云收款的管理，负责POS机等收款工具的管理、分发和回收。负责协助事业部财务人员会同银行、银联等外部单位核查账单差异并协调解决。事业部财务部门负责协助项目提交申请材料，指导项目进行正确的系统设置。

### 城区财务部出纳负责及时导入银行交易明细，督促财务专员和项目及时认领资金，对账勾稽资金调拨单和收款单。

### 集团收费云经理负责统筹收费云系统的管理，负责监控数据云基础数据（包括但不限于社区、楼栋、房产、面积、业主、收费标准与房产关联、收费项目绑定等）录入的完整性检查，督促事业部收费云经理会同事业部财务部门督导项目进行限期整改。

### 集团收费云经理统筹各事业部收费云系统和财务EAS核算系统的数据核对，开发数据核对工具，指导各事业部收费经理使用。督促事业部收费云经理会同事业部财务部门督导项目进行限期整改。

### 事业部收费云经理负责收费云数据初始化，应收调整、组织拆分合并、共享二期上下线等业务的审核及实施操作。指导项目人员正确的操作收费云系统，根据需要对相关人员进行系统操作培训。

### 集团收费云经理负责收费辅助系统网站维护，及时发布收费云操作指引、注意事项、系统优化升级等通知公告。负责收费云系统功能的持续优化改进开发，收集事业部/项目提出开发需求以及系统中存在的问题，评估收费云系统功能优化需求，提出合理化建议；编写前端开发文件。并对开发新功能进行测试，验收。负责持续完善修订收费云管理相关规范文件，完成收费云系统操作培训课件录制，编写收费云相关制度、作业指导书、操作手册。根据需要对相关人员进行培训。

# 操作流程

## 收费云数据初始化流程图



## 收费云数据初始化流程说明

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **活动编号** | **活动名称** | **活动说明** | **输入信息** | **输出信息** | **执行角色** | **执行系统** |
| 010 | 检查项目初始化前置条件 | 按照物业服务合同约定，包括不限于社区属性、楼栋、房产、面积、起始时间、收费标准与合同约定的一致性、收费标准与房产的绑定、初始化导入模板时间等。 | 物业服务合同 | 标准数据初始化模板 | 项目经理 | / |
| 020 | 提交收费云初始化  数据OA流程 | 项目经理在集团OA系统提交收费云初始化数据审批流程《收费云-项目初始化、数据修订审批流程》 | / | / | 项目经理 | 集团OA系统 |
| 030 | 检查收费云初始化导入数据模板 | 事业部收费管理经理检查收费云初始化导入数据摸板括社区属性、楼栋、房产、面积、起始时间与初始化导入模板要求格式是否一致。 | / | / | 收费管理经理 | 集团OA系统 |
| 040 | 导入初始数据 | 数据初始化流程审批完成，在收费云系统【数据初始】化界面进行导入。 | / | / |  | 收费云系统 |
| 050 | 校验初始化数据 | 管理处对接人、财务专员、财务部长对导入到系统中的数据和合同约定实际收入数据是否一致，不一致，可以调整，删除重新导入。一致收费云可以进入收费云系统基础设置。 | / | / |  | 收费云系统 |

## 收费云日常操作流程



## 收费云日常操作流程说明

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **活动编号** | **活动**  **名称** | **活动说明** | **输出信息** | **执行角色** | **执行**  **系统** |
| 010 | 维护基础信息 | 客服助理在欧拉（CSS）修改上报 | 收费基础数据 | 客服助理 | 收  费  云  系  统 |
| 020 | 核验同步基础信息 | 客服助理对欧拉（CSS）系统同步到收费云系统的收费基础数据进行核对。 | 收费基础数据 | 客服助理 |
| 030 | 设置收费标准 | 项目经理按照合同预约定在收费云【基础资料-收费标谁管理】新增收费标准。 | 收费标准 | 项目经理 |
| 040 | 审核收费标准 | 财务部长按照合同预约定对项目经理建立的收费标准进行审核。 | / | 财务专员财务部长 |
| 050 | 收费标准关联房产 | 按照物业服务合同起始时间和收费标准对需要收费的房产关联收费云标准，系统自动计算应收费用。 | 生成应收 | 项目经理 |
| 060 | 基础信息督导检查 | 财务部长对收费云系统计算出来的应进行督导检查，有问题及时调整或重新计算。 | / | 事业部收费管理经理 |
| 070 | 应收账单生成 | 客服助理按自己的网格划分，对收费云系统计算出来的用上再次进行核对，有问题及时调整或重新计算 | / | 客服助理 |
| 080 | 日常收费操作 | 客服助理在收费云系统【收费管理】中进行日常收费操作，包括账单（应收）、预收、临时、押金四个费用类型进行收费操作。 | / | 客服助理 |
| 090 | 日常收费监控 | 项目经理对收费云的所有操作规范、数据进行日常监管。要求客服助理必须准确、完整录入收费云系统。 | / | 项目经理 |
| 100 | 日常收费检查 | 财务专员和财务部长对所管项目的收费云操作规范进行例行日常检查。 | / | 财务专员财务部长 |
| 110 | 日常收费督导检查 | 项目反馈收费云的问题接收、跟踪处理、指导日常使用收费云系统遇到的问题，对收费云操作规范进行例行日常检查。 | / | 事业部收费管理经理 |
| 120 | 收款单导入 | 25日之前，每周至少导入一次非银企互联账户收款单，25日之后，每天导入非银企互联账户收款单，保障资金调拨单及时对账。 |  | 出纳 | EAS |
| 130 | 资金认领与对账 | 组织项目对项目的收款进行认领和对账 |  | 项目经理 |  |
| 140 | 资金认领与对账 | 组织财务专员对资金调拨单对账，督促项目对未认领的资金进行认领 |  | 财务专员、财务部长 |  |
| 150 | 资金调拨单对账督导检查 | 监控未认领资金的情况，督导各项目进行认领，监控资金调拨单的对账 |  | 出纳 | EAS |

# 其他要求

## 收费云数据与EAS数据的核对应至少一个月进行一次

## 上线后形成的差异应在次月查找原因并调整一致

## 历史差异应在2022年之前找到差异原因并调整一致，确实无法找到差异原因的，应根据授权报城区铁三角、事业部SC、集团PJEC审议后，根据审议结果进行处理，对历史差异的处理应一次处理完毕。

# 附件

《收费云系统操作手册》

《收费云系统初始化操作指引》

《收费云应收账款与EAS数据核对指引》

《收费云押金与EAS数据核对指引》

《收费云预收账款与EAS数据核对指引》

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 编 写 人 | 夏小强 | |  |  |  | |  |
| 编写时间 | 2022-03-30 | |  |  |  | |  |
| 申请人：夏小强 | | 审核人：黄炎平 | | 批准人：姜柳萍 | | 发布日期：2022-06-08 | |