

昆明金茂国际新城项目 2019 年度渠道分销管理制度

为全力做好金茂国际新城项目渠道营销工作，助力项目首开，创造一个和谐的渠道带访环境，提供一个公平合理的机制，按时、按质、按量完成销售任务，现就项目外部渠道团队管理制度制定如下：

一、 报备审核标准及原则

- 1、**渠道商客户报备平台注册指引**：明源云客是中国金茂合作渠道商带客的唯一报备平台，一家公司仅可注册一个账号，注册方式为关注微信公众号“金茂财富荟”，完成客户报备平台注册（关注公众号-我要推荐-推荐客户-进入“我”的信息完成注册提交-后台审核）。
- 2、**渠道客户报备时间要求**：渠道公司带访的客户需要提前 30 分钟在明源云客报备，报备信息为：客户全号、客户姓名、备注中注明带访经纪人姓名及客户预计到访时间，如报备时间未超过 30 分钟经纪人带入场的，则直接判定客户为无效渠道客户。
- 3、**客户报备保护期**：不设定客户报备保护期限，允许多家公司同时报备一组客户，客户归属为首次将客户带入场的渠道公司。
- 4、**报备无效说明**：如果渠道公司报备的客户是已在项目明源系统及客户台账中的老客户，系统或人工会直接判定报备无效

二、 客户到访审核标准及原则

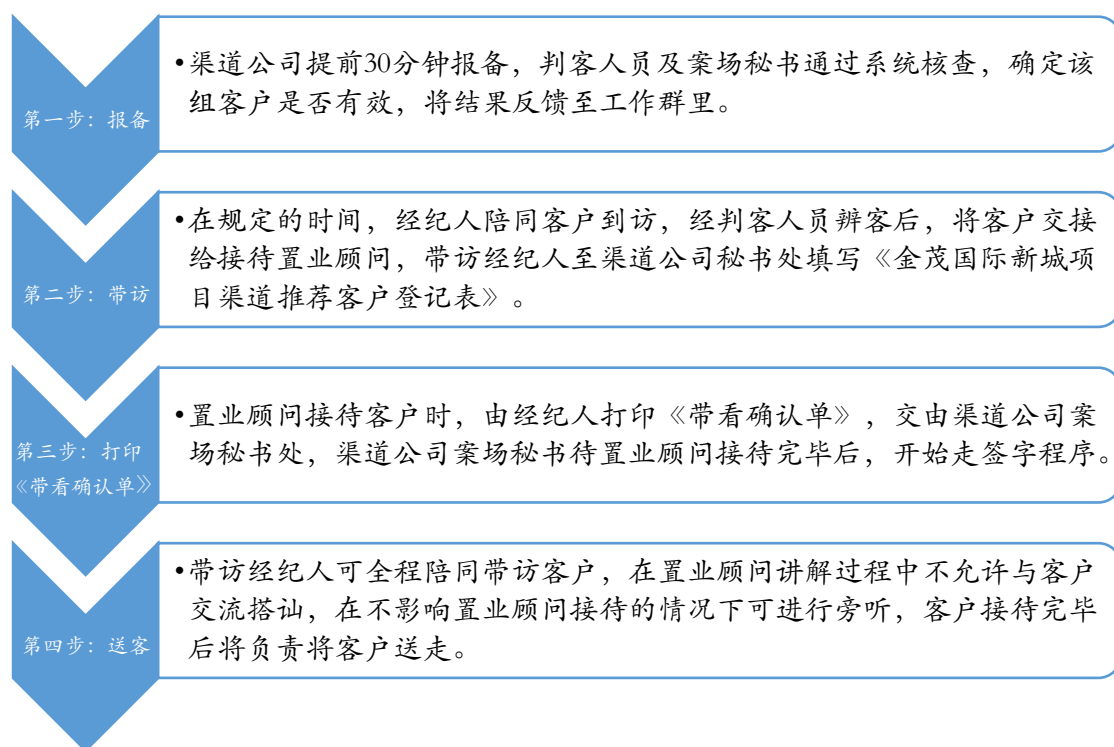
- 1、**渠道客户到访确认**：客户于报备后规定时间内到达案场，由按照判客人员进行询客。若为渠道客户，则引导至渠道公司案场秘书处，由带访经纪人、接待置业顾问、甲方判客人员共同填写《金茂国际新城项目渠道推荐客户登记表》，该表登

记完毕后带访经纪人扫描明源云客二维码，打印《带看确认单》，移交渠道公司案场秘书处，渠道公司案场秘书每日18:00前将《金茂国际新城项目渠道推荐客户登记表》和对应的《带看确认单》交至各审核人进行签字，签字完毕后原件由交由甲方案场秘书归档。客户在规定的时间内带入案场，并完成以上各表单的签字流程，则判定为带访客户为有效渠道带访。

- 2、 **渠道客户到访注意事项：**渠道客户进门第一时间进行登记，禁止先让置业顾问接待/先看样板房/先看沙盘/先看工地/先看户型模型后登记行为，如若发现，均不予补登，且带访视为无效；经纪人必须亲自陪同带访，只报备不亲自带访视为无效带访（备注：A渠道有报备，无亲自带访，B渠道无报备，有亲自带访情况下，A、B渠道均视为无效上访）。
- 3、 **渠道带客上访保护期：**经纪人带客上访保护期15天，保护期内其他渠道带访均视为无效，保护期内无二次上访或成交的，保护期过后其他渠道均可报备或带客上访。带客保护期过后自行上访的客户，归属为自然上访客户（备注：超过带客保护期后，需再次报备带访方可再获带客保护期15天）。
- 4、 **客户带访时间要求：**销售案场出现客户过多，我司置业顾问及代理公司置业顾问不能同时满足其客户服务时，合作公司需配合做好服务工作；每天正常上班时间内进行客户带访，甲方判客人员下班时间段，不能进行客户带访。（如有特殊情

况，需提前跟渠道负责人沟通允许后，且报备时间必须早于当天下午18点，上访时需提供报备照片、上访小视频、水印相机照（包括置业顾问、经纪人、客户三者缺一不可），最后，填写《金茂国际新城项目渠道推荐客户登记表》和扫描打印《带看确认单》，于第二天早上由渠道案场秘书交到后台）。

5、 渠道公司带看客户交接及确认流程图：



三、 风险把控

1、 判定归属：本公司对渠道公司所有判客归属有绝对判客权。

1.1 如经纪人对甲方后台判定的客户归属存在疑义，两天内主动向后台提供相关判定依据；过程中后台所提供判定凭证及依据资料仅能查阅，不可拍照、资料留存（过期不核，按首次判定结果为准）；

1.2 渠道客户以直系亲属购房的鉴定标准：通过不同渠道拓展的客户，

若通过直系亲属姓名购买物业的情况,若能证明到访人员及买受人的直系亲属关系,则成交渠道归属为同一渠道,提成按照公司相关制度执行。(备注:为不影响客户满意度,原则上证明直系亲属的标准以户口本为准,如遇特殊情况直系亲属的户口未在同一户口本上,通过其他关联证明,符合逻辑即可);

1.3 金茂老业主以及金茂员工不属于渠道推荐范围,无法获取佣金;

1.4 撞单处理:若双方均满足有效报备的情况下,归属有效到访一方;若双方均满足有效到访的情况下,归属先到访一方;已成交客户,争议需在客户签约后 24 小时内提出,且此客户成交日期需在其到访保护期内,由案场渠道负责人进行判别归属。

1.5 正常撞单,则按以上规则判定,提供假证据,恶意铲单、撩客,诱导客户换姓名换号码认购或以返费等非正常手段竞争的,除此业绩不予确认,扣发 10 万元/次,情节严重的(不配合开发商核实真实情况、与客户串通等)直接解除合同并扣除所有未付渠道费。

2、到访不规范行为

2.1 客户到访案场后,置业顾问接待客户过程中,经纪人可以旁听,不能对客户进行项目讲解,不能打断置业顾问对客户进行项目讲解,在置业顾问算价格同时,不能恶意诱导客户,从而左右、影响客户做出决定,一经发现,将处经纪公司 5000 元/次罚款;

2.2 经纪人无正在接待的客户,不能在售楼部滞留(等待预约上访客户,需提前跟案场管理人员报备,在指定区域内等待),一经发现,将处经纪公司 2000 元/次罚款;

2.3 经纪人在客户拓展过程中，所有输出内容需与案场销售口径保持一致，不能以低价或额外高优惠措施骗取客户上访，一经发现，将处经纪公司 10000 元/次罚款，

2.4 经纪人不得在工作区域上网、玩手机，同时保持工作环境整洁干净，工作台上不得乱放与工作无关的东西，一经发现，将处经纪公司 2000 元/次罚款；

2.5 销售大厅、通往样板房及样板房区域不得出现经纪人聚众聊天、打闹、吃零食、抽烟、睡觉、用餐等不符合售楼部管理规范行为，客户洽谈区座椅上不得放包、衣服等一切私人物品，一经发现，将处经纪公司 2000 元/次罚款；

2.6 工作期间经纪人日常工作时需佩戴工作牌，着正装，经纪人不得在销售现场与客户发生争执、辱骂、打架等行为，一经发现，将对经纪人所属公司按 100000 元/次进行处罚，开除涉事经纪人并冻结经纪人所属公司当月所有销售业绩。

2.7 上述所有不规范行为但凡被我公司第三方监测机构拍到影响本项目客户满意度评分的，在原规定处罚基础上将对经纪人所属公司加罚 10000 元/次。

3、售楼部恶意洗客行为

3.1 私下与客户沟通，给客户返利意图诱导客户改变原判定渠道归属行为，一经发现，按 100000 元/次的罚款，出现第二次情况则立即终止与该公司合作。（如：自然上访客户因此变更为渠道上访客户），发现置业顾问倒卖自然上访客户，该置业顾问所有成交佣金清零，并直

接移交司法机关处理；

3.2 联动经纪公司之间发生重客时，相互恶意散播谣言，阻止客户成交行为，一经发现，将处以双方公司各 50000 元/次罚款；

3.3 经纪人谎报售房优惠骗取客户到访，扰乱项目案场口径统一的行为，一经发现，将处以该经纪人所属公司 20000 元/次罚款；

3.4 渠道、销售部不定期在红线范围内巡查（红线图见附件），发现有违规带客的情况、一经发现，将处以渠道公司 100000 元/次罚款。我方其他部门员工及售楼部、样板房等工作人員均可参与对渠道人员的监督工作，对渠道人员的违规带看行为可进行举报，一经核实，在对渠道公司进行相应处罚后，从罚款中支取 1000 元用于对举报人员的奖励；

3.5 置业顾问如在接待过程中遇渠道工作人员假冒充数带看，可及时向甲方负责人或渠道部工作人员投诉，如查证属实，则对相应渠道人员按 10000 元/次进行处罚；

3.6 以其它项目低价或其它项目优势截流上访客户到其它项目成交行为，一经发现，将处于该经纪人公司 50000 元/次罚款；

3.7 经纪人与置业顾问私下勾结，将自然来访客户转化为渠道客户的，一经发现，对渠道公司以及代理公司根据情节严重性处于 100000 元罚款，当事人除名并移交司法机关处置，同时冻结该销售所有销售佣金，冻结代理公司当月所有销售佣金，并有权随时解除双方合同。

3.8 要求各项目渠道管理人员定期回访合作公司上访客户及已成交客户，确认客户来访途径，如经发现上述恶意洗客情况，按照相应洗客

行为规定处罚。

四、渠道公司评估及退出

渠道公司效果评估：渠道部引入房地产渠道公司正式开始渠道推广后，每周根据渠道公司的带看及办卡成交数据进行效果评估，如效果不佳将及时与渠道公司进行沟通，要求其进行工作调整和改进，同时对渠道公司的配合度、服从管理度、项目支持力度、经纪人能力等进行综合评估后汇报领导；

渠道公司退出条件：房地产渠道公司正式作业后，连续 2-3 周效果较差，无法完成目标任务，经整改后仍未有提升；房地产渠道公司不服从我方管理及工作安排，不遵守我方渠道公司带看管理制度的相关规定；渠道公司有重大违规（如案场拉客，与置业顾问私下勾结；在红线内拉客、泄露或盗取我司客户资料、违规承诺等）造成严重恶劣影响。

五、渠道公司物料领取

房地产渠道公司根据每周各自推广计划及作业情况上报所需物料数量，经渠道部管理人员核实无误同时在物料领取表上签字后方可领取，各公司工作人员不得私自再拿取楼盘资料；如物料用完临时增补，需由房地产渠道公司项目负责人报批后按案场领取程序补领物料；渠道部对房地产渠道公司物料使用情况进行监控，如发现有铺张浪费者，一经发现罚款 5000 元/次。

附件一：《金茂国际新城项目渠道推荐客户登记表》

客户姓名	
联系电话	
来访时间	
渠道机构	
带访经纪人姓名	
带访经纪人联系电话	
置业顾问	
判客人员	

附件二：



金茂国际新城项目带看确认单

打印时间：2019年1月1日 17:55

云客编号：D20180118000020

客户信息			
姓名：	性别：	报备：	到访：
电话：			
备注：		保护期：	
渠道信息			
姓名：	电话：	渠道：	
身份证号：			
签字审核			
经纪人：	置业顾问：	销售经理：	案场秘书：
渠道负责人：	营销负责人：		
合作说明			
1、经开发商渠道人员进行查询与确认，该客户在指定日期前未曾到访过项目案场，方可确认为渠道客户；如有到访记录，不符合要求，则不予签字确认；2、此客户确认单一式两份，渠道拿走一份，案场留存一份；3、所有信息非对应人员填写，不予生效。			
- 明源云客统一监制 -			

附件三：拓客红线地图（红色区域内禁止拦截），北至朝云街、东至项目地块、南至祥园街、西至春融东路。

