旅悦集团

合同已生效项目解约流程 V7.4.7

tripmod
旅悦集团

现行版本：V7.4.7

涉及对象：所有合作门店

生效日期：自发布之日起开始执行

更新迭代记录

2023.8.28 更新如下：

增加解约进度查看位置，服务终止待办重点内容标红。

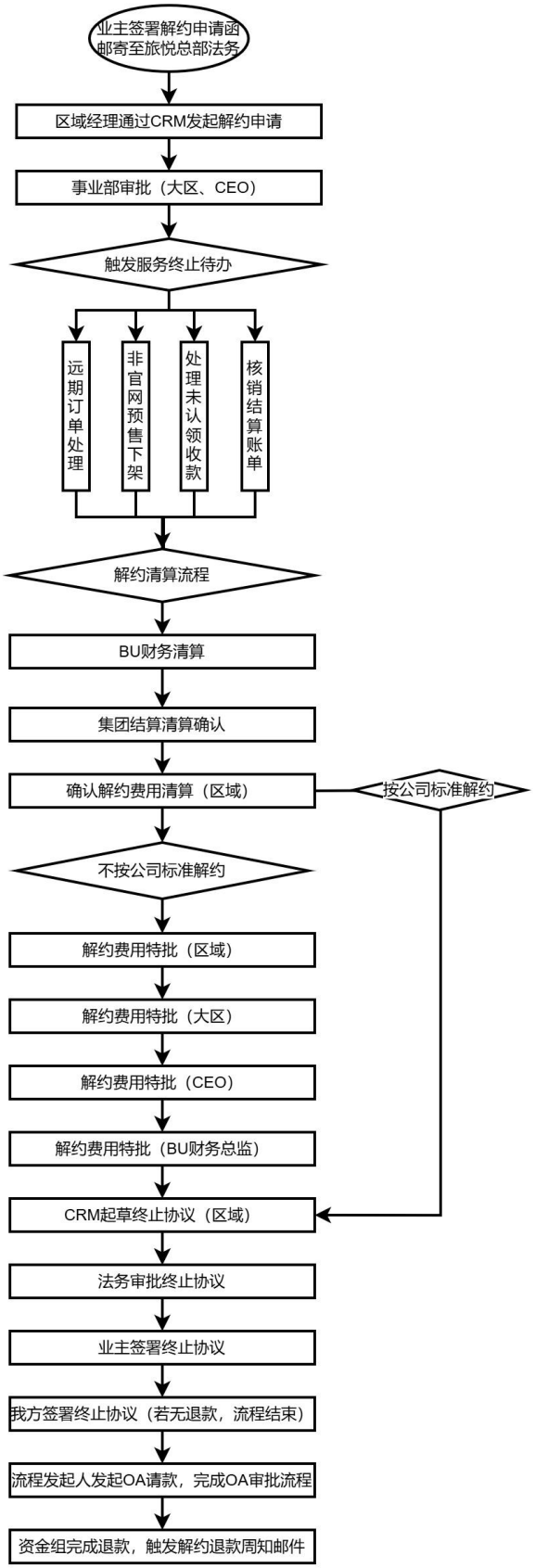
2022.11.15 更新如下：

OA 填写规范更新：备注：需写明项目情况，例：LH**** 花筑.**********因*****原因解约退款，特批内容*******，特批原因*******。

2022.4.20 更新如下：

项目类型	品牌	二级分类	更新内容
合同已生效项目	花筑	未开业	扣除应收履约保证金，其余返还
		已开业-提前解约或业主违约	扣除加盟费，保证金，pms 费等加盟期费用，其他运营期预收费用与代收营业额可抵扣欠款后返还，抵扣后仍有欠款，则流程发起人需要向业主追讨剩余欠款
		已开业-合同到期且业主未违约	扣除加盟费，保证金抵扣欠款后返还
	中端	未开业	扣除入账的加盟费，剩余所有费用减掉成本（开发提成、工资、赠送、业务支持成本等）由财务核算
		已开业	扣除加盟费，保证金抵扣欠款后返还
		索性历史门店	只有加盟费或保证金的项目，扣除成本和欠款

一、流程简图


业主签署解约申请函
邮寄至旅悦总部法务
区域经理通过CRM发起解约申请
事业部审批（大区、CEO）
触发服务终止待办
远期订单处理
非官网预售下架
处理未认领收款
核销结算账单
解约清算流程
BU财务清算
集团结算清算确认
确认解约费用清算（区域）
按公司标准解约
不按公司标准解约
解约费用特批（区域）
解约费用特批（大区）
解约费用特批（CEO）
解约费用特批（BU财务总监）
CRM起草终止协议（区域）
法务审批终止协议
业主签署终止协议
我方签署终止协议（若无退款，流程结束）
流程发起人发起OA请款，完成OA审批流程
资金组完成退款，触发解约退款周知邮件

二、名词说明

1. 区域运营经理对接人工作受理范畴：已完成“合同双方盖章”的“加盟项目”，并符合“官方渠道及要求”提交解约申请的情况；
2. 解约申请人：“加盟合同”业主方签约人或持签约人书面委托函件的“被委托人”；
3. 解约申请函：解约申请需以加盖“加盟合同签约主体公司鲜章”的纸质版解约申请函件形式提交。若签约主体为个人的情况，需加盖“签约主体个人鲜指印、签名及有效身份证号码”；
4. 解约申请渠道：仅支持“解约申请函原件”投递为申请唯一受理渠道，邮件申请、电话申请、口头申请等其他形式，均不作为解约申请的有效受理渠道；

二、流程详解

(一) 法务收到解约申请函

1. 解约申请函邮寄信息

   收件人：孙海飞，15868179639

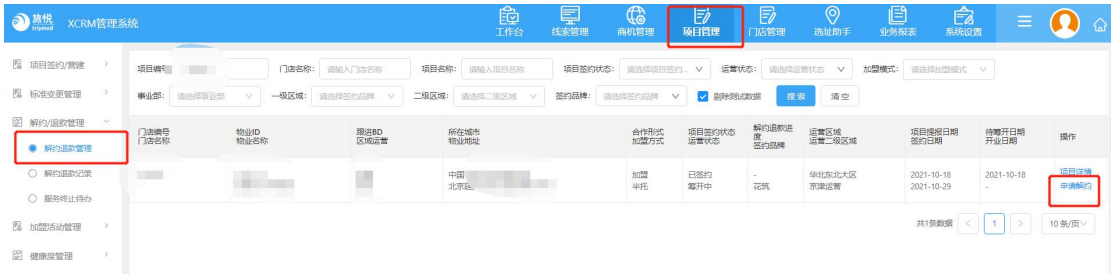
   收件地址：浙江省绍兴市柯桥区兴越路现代大厦 1 栋 23 楼旅悦集团（不支持到付）

2. 仅支持“解约申请函原件”投递为申请唯一受理渠道，邮件申请、电话申请、口头申请等其他形式，均不作为解约申请的有效受理渠道；

(二) 发起解约申请

【触发条件】法务收到解约申请函

【流程】区域经理通过 CRM 发起解约申请，如下图



注意：发起流程时，需写明原因，若合同到期，且业主未违约，则在备注中说明。

发起流程后，查看解约退款进度位置：解约/退款管理——解约退款记录——搜索解约项目——点击【解约退款详情】，后续解约流程进度均可在此位置查看。

(三) 服务终止流程

【触发条件】解约申请完成状态

解约退款流程申请

流程名称	状态
解约申请	完成

【流程】系统自动触发服务终止任务

结算停止计费、未出账店长费核算、断集团直连/结算、官网预售下架，系统完成；

远期订单处理——客服处理；

非官网预售下架——旅悦通销售部/陈宇鑫；

官网文案调整——效果渠道组/杨焰；

小红书 POI 下架——效果渠道组//杨焰；

处理未认领收款、解约品牌内容清除——运营区域经理；

核销结算账单，集团结算——梁佳斐；

合同梳理——法务处理（以终止协议签署完成为准）；

注：远期订单处理、非官网预售下架、处理未认领收款、核销结算账单，4 项任务须都处理完 XCRM 系统才会自动触发清算流程。

(四) 解约清算，运营区域经理与业主方进行解约谈判

【触发条件】处理完服务终止触发任务

【流程】CRM 系统自动触发清算流程 BU 财务清算——集团结算清算——运营区域经理谈判解约条件后在系统处理审批流

运营区域经理根据清算金额跟业主谈判解约条件，清算标准如下：

品牌	**分类**	**退款标准**
花筑	未开业	扣除应收履约保证金，其余返还
	已开业-提前解约或业主违约	扣除加盟费，保证金，pms 费等加盟期费用，其他运营期预收费用与代收营业额可抵扣欠款后返还，抵扣后仍有欠款，则流程发起人需要向业主追讨剩余欠款
	已开业-合同到期且业主未违约	扣除加盟费，保证金抵扣欠款后返还
中端	未开业	扣除入账的加盟费，剩余所有费用减掉成本（开发提成、工资、赠送、业务支持成本等）由财务核算
	已开业	扣除加盟费，保证金抵扣欠款后返还
	索性历史门店	只有加盟费或保证金的项目，扣除成本和欠款

如与业主谈判条件与上述一致，清算节点选择“是，按公司标准解约”并签署终止协议；如无法达成一致，可继续沟通；也可选择“否，不按公司标准解约”进入特批；特批需区域运营总监（大区）、事业部 CEO、财务总监审批。

注意：以上操作不可逆，区域运营经理点击，“按公司标准解约”后，财务即会按照标准清算，请务必与业主谈判一致后，慎重选择！

(五) 签署终止协议

【触发条件】完成解约条件

【流程】区域经理起草终止协议-法务审批-业主签署-旅悦签署

起草终止协议路径：项目管理-解约/退款管理-解约退款记录-起草终止协议，如下图：



终止协议线上签：起草终止协议-选标准协议模板（选线上签署）-提交法务审批-系统自动给业主发认证链接-业主认证以后签署-公司法务签署；

终止协议线下签：起草终止协议-选标准协议模板（选线下签署）-提交以后下载协议模板发给业主打印签署（需 4 份）-区域在工作台任务上传扫描件-原件寄回盖章生效。

注意：线下签署，业主签署时需签主体名+盖章，主体名需与主合同一致，若签约主体为个人的情况，需加盖“签约主体个人鲜指印、签名及有效身份证号码”。

注：终止协议在 CRM 起草，不在合同管理系统起草

(六) 跟进费用清算

【触发条件】终止协议双方盖章后

【流程】区域运营经理依据终止协议条件发起 OA【用户退款单】或完成收款；

(七) 发起 OA 请款

【触发条件】终止协议双方盖章生效

【流程】区域运营经理依据终止协议条件发起 OA【用户退款单】



OA 填写规范如下：

1. “费用中心”选择项目所在运营大区，例如：华东大区；
2. “酒店项目编号”：搜索项目编号，选择对应名称；
3. “收款单位（人）名称”、“收款银行开户行”、“收款银行账号”按实际填写；
4. “本次退款金额”与终止协议退款金额一致;
5. 备注：LH****花筑**店因**（原因）解约退款，应退费用**元，实际申请退款**元。符合退款标准，CRM 清算审批已完成。/或不符合退款标准，特批了**费用**元，特批原因是***，CRM 清算特批已完成。现走付款流程审批，辛苦批复。
6. 申请附件：《终止协议》电子版文件

   注意：如果是历史通过邮件审批的解约项目，需要附件邮件和终止协议。

注：退款单资金组每周二付款，每月 28 号以后不出账

(八)解约退款以及更改项目状态

【触发条件】退款完成

【流程】资金组在 OA 系统操作退款完成后，需要中台协助修改项目状态。

本制度自发布之日起开始执行，最终解释权归旅悦集团所有。

tripmod
旅悦集团