旅悦集团

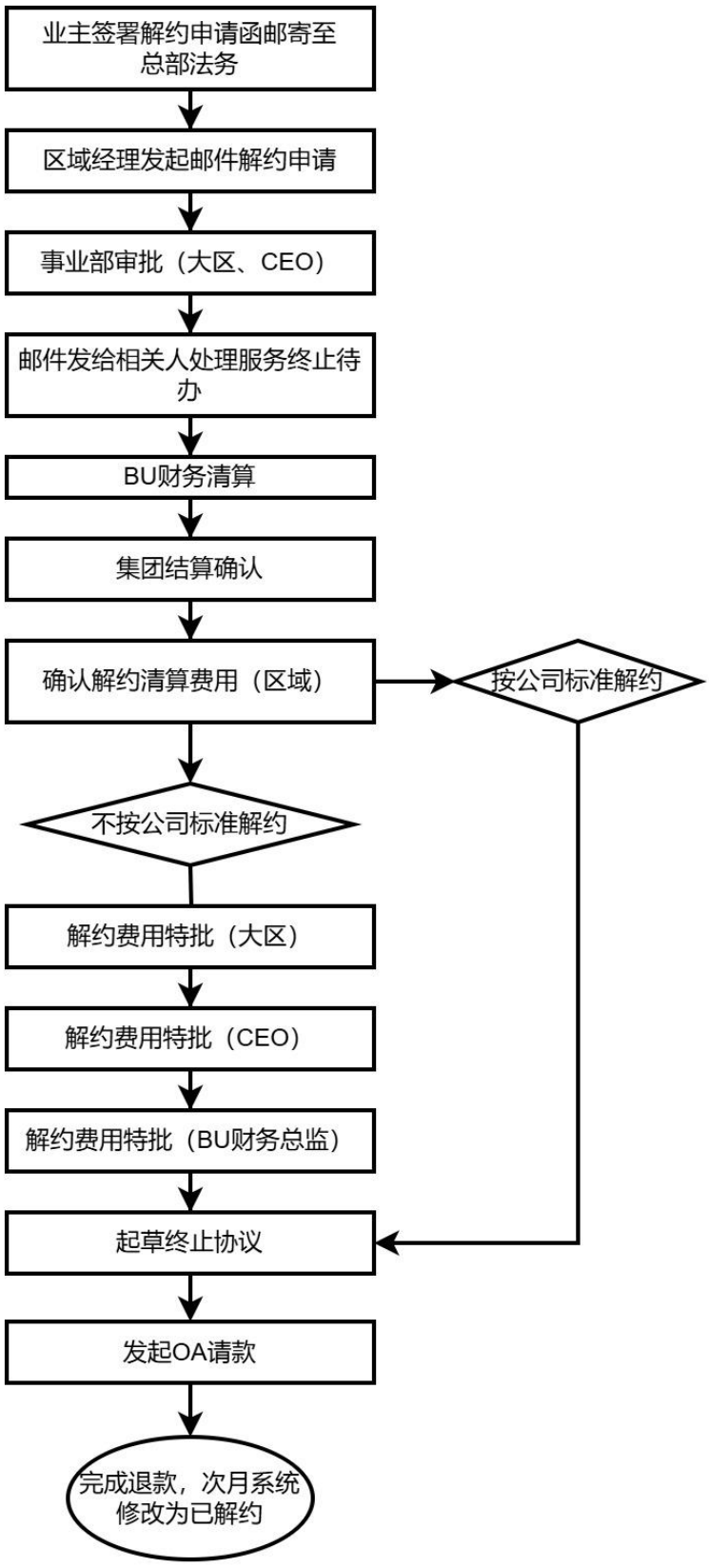
合同已生效项目线下解约流程 V1.2

tripmod
旅悦集团

现行版本：V1.2

涉及对象：无法在系统走解约流程的合作门店

一、流程简图


业主签署解约申请函邮寄至总部法务
区域经理发起邮件解约申请
事业部审批（大区、CEO）
邮件发给相关人处理服务终止待办
BU财务清算
集团结算确认
确认解约清算费用（区域）
按公司标准解约
不按公司标准解约
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）
起草终止协议
发起OA请款
完成退款，次月系统修改为已解约

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

【条件】法务收到解约申请函

【下一步流程】区域经理通过邮件发起解约申请

审批人：区域运营总监（大区）、事业部 CEO

抄送：运营管理组、赵常萍（花筑项目）、王宇萌（中端项目）

邮件内容：项目编号：LH****，项目名称：**********，因**********原因，现申请解约。

注意：发起邮件时，需写明原因，若合同到期，且业主未违约，则在备注中说明。

(三) 服务终止流程

【条件】邮件解约申请通过

【下一步流程】通过邮件处理服务终止任务

在原解约申请邮件的基础上，转发给服务终止任务相关处理人。

断集团直连/结算——运营管理及推进组/任焕红；

官网预售下架——运营管理及推进组/杜鲁萍；

远期订单处理——客服组处理；

非官网预售下架——效果渠道组/陈宇鑫；

官网文案调整、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、未出账店长费核算、结算停止计费，集团结算——梁佳斐；

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 项任务须都处理完才能发起清算流程。

(四) 解约清算，运营区域经理与业主方进行解约谈判

【条件】处理完远期订单处理、非官网预售下架、处理未认领收款、核销结算账单 4 项服务终止任务

【下一步流程】在原解约申请邮件的基础上，转发给 BU 财务清算-集团结算清算，告知财务和结算，处理完远期订单处理、非官网预售下架、处理未认领收款、核销结算账单 4 项服务终止任务已完成。

邮件抄送事业部法务。

清算完成后，运营区域经理和业主谈判解约条件。

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，则回复 BU 财务清算和集团结算清算“是，按公司标准解约”并签署终止协议；

如无法达成一致，可特批，特批内容需区域运营总监（大区）、事业部 CEO、财务总监邮件审批。

(五) 签署终止协议

【条件】完成解约清算及服务终止待办任务

【流程】区域经理在合同系统起草终止协议

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：终止协议在合同管理系统起草。

(六) 跟进费用清算

【条件】终止协议双方盖章后

【下一步流程】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。

tripmod
旅悦集团

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。