



发白：人力资源部

呈送：陈总、谢总

抄送：全体员工

事由：关于公司赔付亏损定责的通知

日期：2018 年 03 月 27 日

编号：HR20180327001

为更好地规范目前公司的赔付扣款管理，针对因违反公司流程和自身疏忽的个人失误而造成的重大赔付亏损，公司制定了以下的赔付定责扣款规则，具体如下：

1，进入售后定责的订单，申诉不成功的，由售后部门的同事查明原因后定出承担人；各部门应配合售后部门的同事进行调查，调查过程中尽量提供邮件，聊天记录，电话录音等相关凭证，售后部门首先找到调查的部门的同事 3 天内没有配合或答复的，默认赔付由该部门的该同事负责。

2，对于赔付金额大的订单（赔付金额大于 1000 元人民币）和有争议的赔付单，由梅州运营总监李正华(Benny)参与定责过程。

3，员工当月承担责任的订单赔付金额总额超过 1000 元人民币的，承担超过 1000 元之外的部分的金额 50%的赔付，在当月提成或绩效奖金里面扣除，扣完即止。

（例如，当月某员工有 3 张承责赔付单，赔付金额分别为 300, 500 和 1200 元人民币，该员工承担  $(300+500+1200-1000)/2=500$  元人民币）。



4, 对于当月的赔付单定责后有异议的, 可向财务部和人力资源部门申诉。

此制度由 2018 年 4 月开始执行 (4 月 1 日之后生成的赔付单开始适用此规则), 特此公告!

(后附责任判定表)

签名:

日期:

	部门	失误情况
内部责任判定	渠道部	未签合同，或不按合同流程办事
		给予超出公司规定的挂账额度
		代理商没付款就加额度导致有赔付亏损
	产品部	没有和酒店谈过保留房却让收益在系统上保留房，导致立即确认后没法安排
		查询酒店后无房还确认给客人，导致确认后推翻
		因合同问题导致合作的酒店/供应商可随意确认后推翻，导致公司损失（追不回金额）
		产品擅自调价/更新房态导致赔付亏损
	收益部	价格计划出错（底价/特殊日期政策信息出错等等）
		房型/床型等信息录入或绑定出错
		收益未经客人同意降级安排，导致和订单安排不符（部门主管书面同意例外）
		查询酒店后无房还确认给客人，导致确认后推翻
	OP部	查房信息出错
		录单信息出错（酒店名字，房型，报价名字，房间数，晚数，代理商，供应商，优惠代码，币种，出账金额，入账金额）
		确认号出错/未及时追确认
		漏下单
		未得到酒店确认就直接确认给客人，导致查无预定/到店无房
	酒店对接组	绑定出错（包括酒店，房型，价格计划，价格源等）
	售后部	超过期限（3天）不去申诉
	财务部	工作时间内没按时付款（具体情况具体分析）
		未及时提供信息给售后部门（除去技术问题）
	技术部	系统设置问题
外部责任判定	酒店问题	确认后拒单
		酒店预订部下错单导致查无预定/到店无房
		爆房转客
		酒店财务部问题收不到我们款项导致要收客人的钱
	非可控因素	火山、地震、战争、战乱、疾病
	供应商问题	供应商系统问题导致下单不成功
（另附赔付案例在群共享中）		