**智能收款系统使用情况调查报告**

财务中心信息组

2020年11月25日

## 一、总论

为进一步了解目前智能收款系统使用情况， 2020年12月份进行了智能收款系统使用调查统计。

本次统计范围为国内7个大区共35个地区，所有地区均已反馈了相关情况。

## 二、智能收款系统功能使用统计情况

1、部分地区项目多且分散因此根据不同项目或业务类型反馈了2个结果；35个地区反馈结果40个 ；

2、80%地区使用了智能收款系统进行收款；

3、50%地区认为智能收款系统：对业务处理有较大提高，但有些问题需优化；

4、22.5%地区认为智能收款系统：对业务处理帮助很大，暂无改进需求；

5、15%地区未使用智能收款系统收款。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **地区智能收款使用情况统计** | | | | |
| **使用情况** | **地区反馈数量合计** | **占比** | **地区** | **原因** |
| 1、没什么作用反倒增加工作负担 | 1 | 2.5% | 重庆 | 重庆期房需对接房管局 |
| 2、没什么帮助，用不用无所谓 | 1 | 2.5% | 佛肇 | 佛山：需对接房管局只是刷定金 |
| 3、有一定作用，但问题太多 | 3 | 7.5% | 辽宁 |  |
| 四川 |  |
| 云南 |  |
| 4、对业务处理有较大提高，但有些问题需优化 | 20 | 50% | 北京 |  |
| 大连 |  |
| 佛肇 |  |
| 广西 |  |
| 广州 |  |
| 哈尔滨 |  |
| 海南 |  |
| 河北 |  |
| 湖北 |  |
| 惠汕 |  |
| 江西 |  |
| 辽宁 |  |
| 山东 |  |
| 山西 |  |
| 上海 |  |
| 天津 |  |
| 粤北 |  |
| 粤东 |  |
| 浙江 |  |
| 重庆 |  |
| 5、对业务处理帮助很大 | 9 | 22.5% | 安徽 |  |
| 佛肇 |  |
| 福建 |  |
| 贵州 |  |
| 江苏 |  |
| 内蒙古 |  |
| 陕西 |  |
| 浙江 |  |
| 珠中江 |  |
| 6、未使用地区 | 6 | 15% | 河南 | 1、需对接房管局使用专用Pos机； 2、银行费率全免。 |
| 湖南 |
| 山东 |
| 乌鲁木齐 |
| 粤北 |
| 浙江 |
| 总计 | 40 | 100% |  |  |

## 三、智能收款问题汇总

#### 1、问题总体情况

1、本次共收集50个问题；其中操作问题9个，通联公司系统问题2个，暂不修改与地区公司沟通问题8个，系统改造问题14个，业务问题6个，已处理问题4个，智能POS机器问题7个。

#### 2、操作问题9个

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **智能收款调查问题清单** | | | | |
| **地区** | **改进建议** | **问题分类** | **解决方案** | **备注** |
| 辽宁 | 收款之后3至5秒结束支付时而不自动跳转，没点漏点后续维护系统收款单会推送重复。 | 操作问题 | 系统漏推数据，智能收款系统每隔30分钟，自动检查钱12小时未推送数据，推送至权证系统，无需手工做单， | 月度培训重点讲解 |
| 辽宁 | 个别客户收到电子收据没有财务章。 | 操作问题 | 部分浏览器打开电子收据是不显示财务印章的，请客户更换浏览器查看 | 月度培训重点讲解 |
| 四川 | 改收款账户较麻烦 | 操作问题 | 1、修改款项默认收款账户，2、POS机直接修改 | 月度培训重点讲解 |
| 湖北 | 打印电子收据时，打印预览空白 | 操作问题 | 1、电子收据未生成； 2、地区财务未登陆VPN，需要登陆VPN才能联查打开 | 月度培训重点讲解 |
| 湖北 | 偶尔一笔款项使用智能POS机收款后，系统应收款列表并未显示已收齐款项，需手工收款 | 操作问题 | 系统漏推数据，智能收款系统每隔30分钟，自动检查钱12小时未推送数据，推送至权证系统，无需手工做单， | 月度培训重点讲解 |
| 湖北 | 刷智慧营销后，款项自动实收了，如果想改动就比较麻烦 | 操作问题 | 联系财务了解到：因为及时修改系统应收日期，导致产生滞纳金，请及时修改正确应收日期，滞纳金可以手工改成0 | 月度培训重点讲解 |
| 江苏 | 在收款完毕后，如果网络不稳定，客户的收据信息会收不到，NC系统可能接收不到收款单，需要后台维护。 | 操作问题 | 智能POS机应收界面右上角有刷新按钮，可以按刷新，自动推送单据到权证系统 | 月度培训重点讲解 |
| 海南 | 收款单-合并收款时，近期总是提示“单据现金传递异常”。 | 操作问题 | 录入收款单时，组织选错导致确认时，报错，财务录入时组织应选择正确 | 月度培训重点讲解 |
| 海南 | 代收款金额，收款员可以根据实际情况更改。 | 操作问题 | 智能POS机可以改小收款金额，不能改大金额，以及生成代收金额，已联系财务，告知NC代收付维护可以批量修改代收费用金额 | 月度培训重点讲解 |

#### 3、通联公司系统问题2个

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **智能收款调查问题清单** | | | | |
| **地区** | **改进建议** | **问题分类** | **解决方案** | **备注** |
| 惠汕 | 通联刷卡成功后异常没有出刷卡小票，在财务需要入账的时候，从网页端进去打印交易成功详细的时候，没有打印界面只有截图，截图中没有相关的通联及抬头那样标志。 | 通联公司系统问题 | 1、联系通联运维协助打印小票； 2、查看T+1结算信息 | 月度培训重点讲解 |
| 海南 | 重打印结算单，只显示刷卡数量，不显示客户卡号等信息，不方便对账，建议重打印结算单跟首次打印内容一样。 | 通联公司系统问题 | 联系通联以及财务，通联表示可以结算之前先打印明细，在结算，以及重新打印结算单时，未有明细 |  |

#### 4、暂不修改与地区公司进一步沟通问题8个

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **智能收款调查问题清单** | | | | |
| **地区** | **改进建议** | **问题分类** | **解决方案** | **备注** |
| 辽宁 | 富力APP与通联APP不能同时使用，需要退出其中一个再登录另一个，来回退出再登录耗费时间，POS机屏幕下面三个触摸键没有用处，如果“主页”键可以用的话就可以直接返回主页但程序不退出可以同时操作两个APP。 | 暂不修改系统 | 智能POS机后台收银接口用的是同一个，所以一次只能登陆一个APP | 月度培训重点讲解 |
| 北京 | 刷卡小票过于长。 | 暂不修改系统 | 因POS机小票携带了房产信息、刷卡信息、二维码信息，相对较长 | 月度培训重点讲解 |
| 山东 | 每次登陆都必须重新输入用户名、密码，比较麻烦，建议默认用户名密码 | 暂不修改系统 | 因登录账号、密码比较多，无法做到每次保存，以及安全性问题，不做账号、密码自动保存 | 月度培训重点讲解 |
| 山东 | 建议POS机增加手续费查询功能 | 暂不修改系统 | 智能POS只做收款使用，不做查询费用使用，可以在NC 支付对账单查询 | 月度培训重点讲解 |
| 浙江 | 推送到NC账务平台收款单的单据编号可否自动取银行卡号后四位 | 暂不修改系统 | 因有扫码客户付款码收款，客户微信、支付宝账号后四位与银行卡号有差异，目前是POS机小票是订单号后四位 | 月度培训重点讲解 |
| 江苏 | 针对签约客户付首付 ，如果分2次刷卡的情况下，推送的收款单没有自动抵扣定金，需要手动再点一次收款生成0元的收款单。 | 暂不修改系统 | 智能POS机默认是自动勾选定金冲抵房款 | 月度培训重点讲解 |
| 江苏 | 客户补首付的情况下，需要到系统中维护房款才能使用，针对此情况是否可以反向操作，智能pos直接修改款项和金额刷卡后同步到系统应收款里。 | 暂不修改系统 | 1、智能POS机只做收款使用； 2、待收集此需求，和集团销售反馈，要求先做好售楼系统应收处理，在收款 | 月度培训重点讲解 |
| 海南 | 通联APP和富力APP切换需要重新登录账号密码，建议新增记住密码功能。 | 暂不修改系统 | 因登录账号、密码比较多，无法做到每次保存，以及安全性问题，不做账号、密码自动保存 | 月度培训重点讲解 |

#### 5、系统改造问题14个

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **智能收款调查问题清单** | | | | |
| **地区** | **改进建议** | **问题分类** | **解决方案** | **备注** |
| 辽宁 | 电子收据自发票开具之日自动失效能否设置成短信提醒或NC系统醒目提示避免收据重复利用。 | 系统改造问题 | 待与发票系统沟通处理，暂时无法解决 | 月度培训重点讲解 |
| 大连 | 最好营销录入认购不需要收据号，待定金用智能pos收取后，认购方可生效。 | 系统改造问题 | 待系统改造立项后，与集团销策讨论定金使用场景，暂时不能改善 |  |
| 天津 | 尽快与监管系统连接，解决定金冲抵税费问题 | 系统改造问题 | 待对接银联项目立项后实现，暂时未能解决 |  |
| 云南 | 跳过定金直接刷首付，造成系统应收款不对。 | 系统改造问题 | 待系统改造立项后，与集团销策讨论定金使用场景，暂时不能改善 |  |
| 有折扣的智能刷卡机只能先签约才可收款，收款顺序反了导致实际与系统存在差异。 | 系统改造问题 | 待系统改造升级后，次问题才能得到解决 |  |
| 重庆 | 期房：目前POS机受制于房管局网签条件(POS机与房管局系统对接，房管局接收到客户缴款信息后方可网签)未使用；建议打通此连接。 | 系统改造问题 | 待对接银联项目立项后实现，暂时未能解决 |  |
| 重庆 | 现房：系统不稳定，导致现场收款的时候，客户等待的时间增长，容易引起纠纷；简易提升系统性能。 | 系统改造问题 | 与地区财务沟通，最近一次次问题是通联服务器报错导致，十几分钟后恢复正常 |  |
| 惠汕 | 地区各项目分散在不同的区县，由于各区县房管局要求刷卡机能满足当地房管系统对不同监控银行的资金监控要求。这需要通联公司对接各项目所在当地房管系统进行数据开发及对接工作，这个方面比较难实现。 | 系统改造问题 | 与当管局对接，短时间难以实现完成 |  |
| 广州 | “营销系统请求异常”情况经常发生，建议排查问题减少异常出现频次。 | 系统改造问题 | 联系财务了解到：2020年11月份出现此问题，目前未出现 |  |
| 广西 | 客户补二次首付款，在收款单未进行变更的情况下，使用智能POS机收款，二次首付款被收入按揭款款项中，导致销售报表错误，需手动对应收款款项进行调整。建议限制智能POS不能按揭款款项。 | 系统改造问题 | 1、及时进系统把款项调整完毕后，在收款 2、收集全国需求，确认是否需要按照此要求：按揭款不显示在智能POS机上面，并可以收款 | 月度培训重点讲解 |
| 湖北 | 二次刷卡产生的手续费能否单独出示：营销系统收款列表显示合计收款金额 | 系统改造问题 | 联系财务了解到：营销系统收款单列表显示收款单合计金额， 销售希望显示收款单表体金额 |  |
| 海南 | NC系统出认购后用富力智慧收款后，发现认购书有误，款项可以撤销但是认购无法收回，建议撤销款项的同时能收回认购。 | 系统改造问题 | 系统改造升级后，将会解决此问题，暂时不能改进 |  |
| 海南 | 客户要求诚意金开收据，目前诚意金不能开收据，希望筹金做到系统开收据。 | 系统改造问题 | 系统改造升级后，与集团销策出方案结局此问题 |  |
| 海南 | 应收款模块签约状态具体区分草签和网签，以便快速选择正确科目。 | 系统改造问题 | 系统改造升级后，将会解决此问题，暂时不能改进 |  |

#### 6、业务问题6个

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **智能收款调查问题清单** | | | | |
| **地区** | **改进建议** | **问题分类** | **解决方案** | **备注** |
| 河北 | 因之前有中间商购房再转卖给客户，所以好多客户的手机号不准确，导致不能收到电子收据短信，希望能在pos收款项确认手机号码，如有问题及时进行修改。减少后期再去因为没有收到短信而产生不必要的工作量。 | 业务问题 | 待与集团营销确认，要求销售将更名后客户信息录入正确 |  |
| 哈尔滨 | 手续费用过高 | 业务问题 | 集团签订费率已经是相对优惠 |  |
| 北京 | 特殊房源调整房款应收状态需要及时更新。 | 业务问题 | 待与集团营销确认，要求销售及时更新特殊房源应收状态 | 月度培训重点讲解 |
| 四川 | 客户的款项区分不要过细 | 业务问题 | 售楼系统业务，暂时无法改变 |  |
| 海南 | 希望权证不用分开刷，会自动入账。 | 业务问题 | 1、联系财务了解到：因销售未及时录入定金收款单，智能POS机无法做动静冲抵房款，财务将首付与权证代收费一起收取，因POS机收款金额=首付应收-定金+代收费，收款金额往往小于首付总应收，导致所有收款金额默认全部是首付导致此问题 2、与集团销售反馈，要求销售及时录入定金金系统 | 月度培训重点讲解 |
| 海南 | 收据上的款项内容可以进行个别维护，以适应特殊情况。 | 业务问题 | 联系财务，得到按照目前系统电子模板即可，不做改动 |  |

#### 7、已处理问题4个

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **智能收款调查问题清单** | | | | |
| **地区** | **改进建议** | **问题分类** | **解决方案** | **备注** |
| 辽宁 | 电子收据发送到客户手机上经常出现乱码情况，电子收据的内容和客户实际房屋信息完全对不上。 | 已处理问题 | 已解决 |  |
| 辽宁 | 有时不能及时推送电子收据客户有情绪。 | 已处理问题 | 联系地区财务，表示2020年11月份或之前出现过几次，目前未出现，2020年11月份20号以后做了服务器迁移系统速度变快，以及未出现此问题了 |  |
| 山东 | 自动生成的单据出现错误需找运维调整，比较麻烦 | 已处理问题 | 联系财务，得到： 1、生成收据偶尔客户收不到信息、或者打印不了收据--客户电话号码错误，或者电子收据未生成成功，或者未登陆VPN 2、更名的收据偶尔生成不了收据---2020-12-09已上补丁处理 3、更名的生成的收据姓名、金额不对，---2020-12-09已上补丁处理 | 月度培训重点讲解 |
| 湖北 | 电子收据使用过程中，联查收据时经常显示“数据接口请求异常” | 已处理问题 | 1、此前该功能放营销服务器，因营销服务器资源占用会出现此问题，已迁移到新服务器，此类问题自动消失； 2、地区财务未登陆VPN，需要登陆VPN才能联查打开 |  |

#### 8、智能POS机器问题7个

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **智能收款调查问题清单** | | | | |
| **地区** | **改进建议** | **问题分类** | **解决方案** | **备注** |
| 辽宁 | 富力APP手动输入身份证号或者正常操作但无故提示“主控程序远程服务失败....”类似这样的话，就需要重启，并且重启后有时也不好使还得再重启直到可以使用。出现该情况原因不详，现场只能反复重启解决。 | 智能POS机器问题 | 联系通联，表示需要更新USDK程序解决，已下发通知，请地区财务更新USDK程序 | 月度培训重点讲解 |
| 辽宁 | 电池非常不耐用，每次充满大约能用2小时。 | 智能POS机器问题 | 1、联系通联拍摄设置智能POS机自动黑屏视频， 2、已联系地区财务，联系通联邮寄智能POS机蓄电池 | 月度培训重点讲解 |
| 辽宁 | 经常死机重启，例如手动输入身份证号时。 | 智能POS机器问题 | 联系通联，表示需要更新USDK程序解决，已下发通知，请地区财务更新USDK程序 | 月度培训重点讲解 |
| 辽宁 | 开机反应太慢，登录慢。 | 智能POS机器问题 | 智能POS机开机速度，暂时不能改善 | 月度培训重点讲解 |
| 四川 | POS机电池蓄电差 | 智能POS机器问题 | 1、联系通联拍摄设置智能POS机自动黑屏视频， 2、已联系地区财务，联系通联邮寄智能POS机蓄电池 | 月度培训重点讲解 |
| 福建 | 智能pos机耗电极快，充电时刷卡系统延迟。 | 智能POS机器问题 | 1、联系通联拍摄设置智能POS机自动黑屏视频， 2、已联系地区财务，联系通联邮寄智能POS机蓄电池 | 月度培训重点讲解 |
| 上海 | 刷身份证识别客户时感应不太灵敏，按返回退出不灵敏 | 智能POS机器问题 | 联系通联，表示需要更新USDK程序解决，已下发通知，请地区财务更新USDK程序 | 月度培训重点讲解 |