



客户投诉处理及赔偿方案审批

2021091300260

审批信息

流程主题:	关于荣沁轩项目2-701业主叶顺爱、马伟力户内泡水赔付的事项申请		
申请人:	赵婉郡	所属组织:	
申请人职位:	客户关系专业经理	申请时间:	2021-09-13

表单信息

事项所属组织:	杭州融信公馆ARC-一期
审批类型:	2万元以上10万元（含）以下
申请事由:	各位领导: 荣沁轩1幢、2幢因顶楼露台加板改为阳台需要,屋面排水方案进行了相应调改,总包单位杰立施工时取消了顶楼户阳台顶棚处排水立管接入地漏,改为雨水斗进行直排(该方案未获得正式设计变更,但有经过项目部书面确认)。因外立面造型需要,顶楼户阳台顶棚为异形顶棚且挑檐外侧与阳台栏杆齐平,导致下雨天雨水从挑檐滴落时刚好落在阳台栏杆上。 6月17日因杭州暴雨天气导致2幢屋面面积水较多,瞬时排水量过大,水流无法通过2-701阳台顶棚漏斗形地漏排出,导致阳台顶棚上方雨水溢出后沿挑檐流入业主家阳台,且阳台地漏无法满足瞬时超大量排水导致积水倒灌进入户内,其户内客厅、北书房、南次卧及主卧泡水,墙布(业主自行铺贴)、地板、柜体(包含业主自行配置)因泡水变形需要进行更换。6月18日,设计、工程、客服、维保一同进行现场确认,并与业主沟通明确屋面排水整改方案,增加阳台顶棚处排水立管并抬高顶棚防水翻遍,确保屋面面积水通过立管进行排放,避免瞬时排水量过大溢并沿挑檐进入阳台。 因户内泡水,业主要求户内地板、柜体、墙纸等因泡水导致变形、起鼓的需要重新按同品牌同规格更换;维修期间解决居住生活问题;补偿业主房屋进水后多次配合现场查看沟通及维修期间误工费、精神损失费等2万元。经客关与业主多轮次沟通,现与业主达成一致意见如下: 1、我司支付该套房屋物业管理费共3878.22元,费用通过空置费形式由我司支付给融信物业服务公司; 2、户内泡水地板、踢脚线更换; 3、根据业主要求,其自行添置的因泡水后起鼓的墙布、柜板变形的柜子须由其自行联系采购单位进行修复,为保障维修效率,修复费用由第三方进行垫付及施工; 4、户内施工期间按16000元/月的房租标准按日折算房租费用(四舍五入取整),待施工完毕后支付业主(进场施工日期为房租起算日期,房租参考项目及周边项目房租标准),因涉及柜体备货,工期预估40天左右,费用待施工完成后由我司通过赔付方式按实结算支付给业主; 经测算,2-701户内因泡水导致的维修施工及赔付业主所产生的各项费用合计约98091.26元,具体维修方案及报价详见附件,房租费用根据施工周期按实结算,其中我司赔付业主费用合计约25211.55元,因施工周期不确定,工期按40天进行预估,按实结算。 经项目部约谈,关于该户整改产生的费用总包浙江杰立建设集团有限公司愿意承担3万元,经公司与项目决策决定,拟扣杰立50%的费用(差额部分若有争议由项目部与杰立沟通解决)。鉴于项目1幢、2幢屋面排水设计及阳台挑檐设计不合理情况,剩余50%的费用由公司自行承担。 以上事项妥否,还请领导批示!

附件信息

序号	附件名称	附件大小	上传人	上传步骤	上传时间
1	客户意见处理确认单.pdf	0.23MB	赵婉郡(离职)	草稿	2021-09-13 11:10:47
2	2-701相关照片.rar	22.76MB	赵婉郡(离职)	草稿	2021-09-13 11:10:47
3	施工联系单.jpg	3.09MB	赵婉郡(离职)	草稿	2021-09-13 11:10:47
4	荣沁轩2-701户内泡水地板、墙布维修方案(1)(1)(2).docx	0.02MB	赵婉郡(离职)	草稿	2021-09-13 11:10:47
5	荣沁轩2-701户内泡水地板、墙布维修报价(1)(3).xlsx	0.02MB	赵婉郡(离职)	草稿	2021-09-13 11:10:47
6	小区及周边小区房租情况.rar	2.50MB	赵婉郡(离职)	草稿	2021-09-13 11:25:28
7	施工图1.jpg	0.02MB	赵婉郡(离职)	草稿	2021-09-14 16:11:23
8	施工图2.jpg	0.01MB	赵婉郡(离职)	草稿	2021-09-14 16:11:23

审批记录

序号	审批步骤	审批人	审批结果	办理意见	操作时间
1	开始	赵婉郡	发起	请领导批示	2021-09-13 11:26:08
2	片区-客关-部门负责人	郑鑫	同意	同意	2021-09-13 13:39:54
3	片区-法务-部门负责人、 片区-成本-部门负责人、 片区-财务-部门负责人	何涛	同意	同意。	2021-09-13 13:46:26
	片区-法务-部门负责人、 片区-成本-部门负责人、 片区-财务-部门负责人	孙萱	同意	赔付部分无票涉及营业外支出，会被纳税调增。建议归入空置费，通过取票形式处理。	2021-09-13 14:27:36
	片区-法务-部门负责人、 片区-成本-部门负责人、 片区-财务-部门负责人	朱艳	同意	同意	2021-09-14 00:32:37
4	项目-项目负责人	张继胜	同意	同意	2021-09-14 00:33:50
5	片区-客关分管领导	方炜	同意	与后面审批人相同，自动审批完成！	2021-09-14 00:33:51
6	片区-片区总经理	方炜	同意	同意	2021-09-14 00:45:54
7	区域-客关-部门负责人、 区域-法务-部门负责人	傅早早	同意	同意	2021-09-14 09:16:02
	区域-客关-部门负责人、 区域-法务-部门负责人	朱晓枫	直接退回	请明确总包单位杰立对50%扣款的态度和我司理据；如果剩余的50%费用由我司承担，请明确我司的过失和成因；请片区客关根据业务权限加强与区域的沟通。	2021-09-14 13:38:33
8	开始	赵婉郡	重新发起	请领导批示	2021-09-16 11:19:17
9	区域-客关-部门负责人、 区域-法务-部门负责人	朱晓枫	同意	同意。	2021-09-16 13:19:59
	区域-客关-部门负责人、 区域-法务-部门负责人	傅早早	同意	同意	2021-09-16 13:42:36
10	区域-客关分管领导	赵磊亮	同意	同意	2021-09-16 14:15:27
11	流程结束	赵婉郡	转发与回复		
	转发	赵婉郡	转发杨秀山11、 辛明雷11	请查收并安排第三方施工	2021-09-16 14:22:21
	转发回复	杨秀山	回复赵婉郡	收悉	2021-09-16 18:42:27
	转发	赵婉郡	转发刘娜宏11	请查收	2021-11-24 10:57:14
	转发回复	刘娜宏	回复赵婉郡	已收悉	2021-11-24 11:02:45
12	结束		结束		2021-09-16 14:15:27