

# 房地产销售业务流程及作业指导

## 目 录

- 一、 销售签约作业指导
- 二、 销售变更作业指导
- 三、 销售收款作业指导
- 四、 按揭办理作业指导
- 五、 面积补差作业指导
- 六、 客户入住作业指导
- 七、 产权办理作业指导

## 一、销售签约作业指导

### 1. 流程概况

流程目的	规范商品房买卖协议签订过程中事务性工作流程，保证协议签订工作顺利有序进行。
合用范围	合用于开发项目的商品房买卖协议签订及有关业务手续的操作。
定义	1、商品房买卖协议（预售）：即因客户购置商品房而与开发商签订的明确双方权利义务的产权证明文献，如下简称协议。 2、协议范本：包括《商品房买卖协议（预售）》及补充协议、物业管理协议、临时业主公约。
参与部门	流程中承担职责
营销部	1. 负责协议的起草、组织讨论； 2. 负责销售签约及按揭的办理工作并建立销售台帐。
财务部	1. 负责房产销售的收款、开票，完毕电脑收款登记工作； 2. 审核销售房号、单价、面积、总价。
设计部/工程部/法务部	1. 参与协议制定及修订的评审。
总经理	1. 审批协议范本。 2. 审批协议签订的特殊协议。

### 2. 工作程序

#### 2.1. 协议范本确实定

协议正文：统一使用当地有关政府部门统一监制印发版本。

协议内容（含补充协议）确实定。

#### 1)

由营销部起草，并组织设计、工程、财务部及物业企业讨论会签，经审计法务部法务专人审核后，由分管领导审核报总经理审批公布执行。

2) 协议内容的制定包括但不限于：土地资料、项目资料、违约金数额、房屋交付日期、装修原则、甲方权益、补充协议、付款方式、面积补差、办证日期、违约处理、项目总平面图、立面图、户型图、附送花园\平台面积、车位等，其中土地资料、项目资料必须与政府文献保持一致。

3) 在政府规范格式协议中未能明确的、企业认为需要与客户明确的事项，以补充协议的形式约定。

协议范本分别由营销部于项目销售开盘前 30 天审批定稿，前 10 天印制完毕。协议及补充协议须报审计法务部立案。

#### 协议范本的修改

由营销部、财务部、设计部、工程部及物业企业评审，出具修改意见，审计法务部法律专人、财务总监、分管营销领导审核，由总经理审批，对协议补充协议范本的修改报审计法务部立案。

汇签后的协议范本在项目销售时统一于各销售现场全程展示，供客户参阅，销售人员在客户认购时必须提醒客户阅读协议范本。

## 2.2. 正式协议签订程序

客户认购（大定）7 日内，销售代表 告知客户约定签约时间、地点并告知其办理时须携带的资料、费用等。

客户凭《认购书》、定金发票及房款发票到现场签约，由营销部销售支持负责与其签订《商

品房买卖合同》、补充协议及有关物业文献。

客户如对协议范本内容有异议，由项目销售人员、销售支持与客户进行沟通、解释，必要时还可以请法务专人进行解释。对客户提出的特殊规定，原则上不作更改，谈判后需更改时由营销部填制《补充协议》上报营销分管领导审核，经审计法务部法律专人审核后、由总经理指示，签约人员凭此与客户签订《补充协议》。

如是选择按揭付款的客户，在签订协议的同步需提供办理银行按揭手续有关资料。

销售优惠后的价格必须在销售底价之上，详细操作按企业规定折扣权限进行审批。

享有权限外特殊折扣的客户（关系客户、内部员工等）由营销部提交《销售折扣审批表》经总经理最终审批同意后，立案至财务管理部。

签订协议须携带的资料及费用如下：

- 1) 有效身份证明，包括：居民身份证原件、结婚证、护照原件、港澳台人士回乡证或台胞证、军人提供军官证或士兵证等。
- 2) 《认购书》原件。
- 3) 已交付房款的凭证原件。

协议必须为业主本人签订，委托他人办理的，受托人须出具经公证的有效授权委托书。不满 18 周岁无签字权，如产权管理机关有规定，则需到户口所在地公证处办理监护人公证，监护人凭此公证书代为办理。

### 2.3. 协议签订注意事项

如客户提出变更时，由销售支持受理后按【销售变更作业指导】执行。

销售支持请客户确定认购书上的姓名、身份证号码、联络地址、联络 。

销售支持根据房款收据，查对应付房款，按揭客户确定首期款、贷款金额、年限、贷款银行、贷款类别等。如客户需变化付款方式，则请客户先在销售现场完善手续后，再进行协议签订手续。

销售支持查对认购书与买卖协议中的房号、面积、房价、已付款、按揭款，若面积需要补差的，请客户在现场办理手续后再签约。

#### 2.4. 完善协议签约后续工作

协议内容复核：为保证买卖协议的精确性，必须由财务部指定专人对协议的各项内容进行仔细复核，将主观原因导致的失误降到最低。

协议盖章：客户签好的买卖协议须由行政专人加盖企业协议专用章、法定代表人章，立案登记后交客户 1 份。

签约后协议有关资料及成交信息必须及时、详尽地录入有关登记表。

完毕买卖协议签订后，由销售支持负责办理按揭手续，并填写《客户资料交接表》。

已签订买卖协议后发生的变更事宜，以书面协议的方式处理，按【销售变更作业指导】规定执行。

一次性付款客户可即时确认，并可同步发放交付告知书；按揭客户在收到银行放款确认单后确认，以便后续环节经办人准时发放交付告知书。

### 3. 支持性文献

#### 3.1 《销售变更作业指导》

### 4. 有关记录

#### 4.1 《销售折扣审批表》

#### 4.2 《客户资料交接表》

# 优惠审批表

编号：

客户姓名		认购时间	
认购项目地址			
面积 (m <sup>2</sup> )		付款方式	<input type="checkbox"/> 一次 <input type="checkbox"/> 按揭 <input type="checkbox"/> 其他
特例类别	<input type="checkbox"/> 关系客户认购 <input type="checkbox"/> 内部职工认购 <input type="checkbox"/> 其他		
公开发售价	大写：           元                           ¥：		
应享有的一般折扣	¥：           元                           比例：		
特殊折扣	¥：           元                           比例：		
实际成交价	大写：           元                           ¥：		
申请理由			
营销部			
财务部			
分管领导			
总经理	(审批一般折扣)		
	(审批特殊折扣)		



填表人：

日期：

客户资料交接表

编号：

客户姓名：	楼号/房号：	协议编号：	
协议总额：	协议份数：	协议签约日期：	
该客户已交纳应付款项人民币（            ），并已完结《销售协议》的签订。			
项目协议专人：		财务：	
交接内容	1、身份证（护照）复印件		6、20~30%以上房款发票
	2、户口本复印件		7、孩子出生证或独生子女证
	3、婚姻证明		9、外籍人员原户籍证明
	4、收入证明		10、协议登记费 50元
	5、私章		11、抵押费 200元
付款状况	1、一次性：		
	2、贷款银行：	商业性：	公积金：            年限：

确认签字		
	按揭经办人：	交接日期：

按揭经办人：

日期：

## 二、销售变更作业指导

### 1. 流程概况

流程目的	规范销售现场更名、换房、更改付款方式、没收再售、退房、预留房、延期付款审批等手续办理，控制销售风险。
合用范围	合用于企业开发的所有楼盘。
定义	无
参与部门	流程中承担职责
营销部	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 接受并审核客户的销售变更申请；</li> <li>2. 审核确认与否具有执行条件；</li> <li>3. 办理经审批同意的后续销售事务手续；</li> <li>4. 全程跟进更名、换房、更改付款方式、没收再售、退房、延期付款、预留房事务；</li> <li>5. 负责已签订购房协议的客户退房事务的处理；</li> </ol>
财务部	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 核算客户的付款状况。</li> </ol>

### 2. 工作程序

#### 2.1 销售变更办理原则

指导所波及的客户有关申请，原则上企业不予接受，其处理程序及许可范围均为企业内部管理规定，属企业机密，严禁私自传播，现场状况由销售代理企业销售人员酌情处理。

原则上只接受客户在约定付款期内的变更申请。

签订《商品房买卖合同》后的销售变更申请，除特殊状况由企业总经理及董事长·CEO特批外，所有申请一律不接受。

所有申请均需要顾客填写《顾客申请登记表》，作为原始凭证存档立案。

## 2.2 更名、换房管理

原则上只接受客户在约定付款期内提出的更名、换房申请。对于客户已交费的更名、换房申请，由营销部填写书面的《更名申请审批表》、《换房申请审批表》交分管领导审核、总经理审批。

经审批后，由营销部组织办理更名和换房手续：

- 1) 为客户更换认购书（更名时认购日期及约定签约日期等条款不做更改，换房时须更改认购日期）。
- 2) 为客户更换收款收据。
- 3) 变更申请资料原件由销售支持进行存档，按企业规定移交。
- 4) 收回的收据客户联、新开收据记帐联交财务部门存档。
- 5) 换房以当日价目表及销售政策执行。

## 2.3 更改付款方式管理

原则上只接受一次客户在约定付款期内提出的更改付款方式申请，并须重新办理签约手续，其中签约日期不作更改。

经审批同意更改付款方式的，由营销部组织办理有关手续：

- 1) 为客户更换认购书（认购日期及约定签约日期等条款不做更改）。
- 2) 变更申请资料原件由营销部存档。

## 2.4 没收再售管理：

营销部应积极督促客户及时补齐房款，客户未能及时履约时，营销部经理与销售代理企业销售经理共同确认该客户放弃认购，由营销部填写《房产没收申请审批表》交分管领导审核，总经理审批，由营销部存档。

营销部与财务部共同核算客户的付款状况，销售代表凭审批后的手续于前台更新有关文档。由营销部经理决定房产另行发售的时间与价格。

2.5 退房管理：企业原则上不接受客户退房申请，特殊状况需按如下程序办理。

客户提出退房申请时，经说服无效，由营销部协助客户填写《退房申请审批表》，并报分管领导审核，总经理审批。

未签订买卖协议的退房手续办理：

- 1) 营销部根据客户认购状况，向客户收取认购书原件、按需收取所有收据原件、身份证复印件，并存档。
- 2) 营销部核算退房单位的房号、已付款金额、协议签订、退款金额等状况，填写《退房申请审批表》，经客户签名后进入审批程序。
- 3) 经审批同意退房的，营销部存档，并告知销售代表更新有关文档。
- 4) 财务部根据总经理审批意见，办理退还客户房款（包括退定和不退定两种状况）的手续。
- 5) 营销部告知客户到财务部门领取所退房款。
- 6) 营销部经理决定将房产另行发售的时间和价格。
- 7) 申请资料原件由营销部存档。

已签订买卖协议的退房管理

- 1) 已签订买卖协议的退房必须先以电子邮件、等书面形式报企业总经理指示后才能办理

有关程序。

- 2) 在企业总经理审批后，营销部填写《退房申请审批表》，并向客户收取认购书原件、所有收据原件、身份证复印件等有关资料并存档。
- 3) 财务部审核退房单位已付款金额。
- 4) 提交营销部经理审核后，营销部准备有关资料，约同客户到政府有关部门办理有关手续。
- 5) 若客户付款方式为按揭，则还须去对应银行办理终止按揭手续。
- 6) 营销部在获得政府有关部门下发的解除协议批文后，连同客户的《退房申请审批表》、《客户退款申请表》及有关资料履行退款审批手续。
- 7) 营销部在办理退房手续完毕后记录存档，并告知销售代表于前台更新有关文档。
- 8) 财务部根据企业总经理审批意见，办理退还客户房款（包括退定和不退定两种状况）的手续。
- 9) 营销部告知客户到财务部领取所退房款。
- 10) 营销部经理决定将房产另行发售的时间和价格。

#### 2.6 延期付款管理：

原则上只接受客户本人提出延期付款申请，填写书面的《延期付款申请审批表》，报营销分管领导审批。由营销部将《延期付款申请审批表》存档。

特殊状况的客户申请延期付款需经总经理审核，并由销售支持统一将同意状况报财务部立案：

- 1) 延期 10 天（含）以内，由营销部经理审核，分管领导审批；
- 2) 延期 10 天以上，由总经理审批；

经审批同意延期付款的，营销部存档申请资料原件。

## 2.7 预留房管理:

企业原则上不容许在售单位预留房,特殊状况客户的申请需要按如下程序报批,方为有效申请:

客户的申请由企业内知情人负责申报,总经理同意后,与销售代理企业销售经理核算申请房号的销售状态并确认预留,并按权限报有关领导审批:

- 1) 填写《特殊客户预留房申请审批表》发送审批;
- 2) 预留申请先报营销部经理、分管领导审核,总经理审批;
- 3) 经审批同意的,由营销部经理办理并存档。

营销部经理负责跟踪执行全过程:

- 1) 销售代表于前台更新有关文档;
- 2) 以电子邮件、 等方式知会预留房申报人确认预留房的办理状况;
- 3) 每月 15 日,对上月底的预留房状况进行汇总并存档,需上报分管领导和总经理;
- 4) 预留到期时以电子邮件等方式提醒有关申报人;
- 5) 预留房信息属企业机密,有关信息及申请表格严禁在知情人范围之外传播。

## 3. 支持性文献

无

## 4. 有关记录

4.1 《顾客申请登记表》

4.2 《更名申请审批表》

4.3 《换房申请审批表》

4.4 《退房申请审批表》

4.5 《房产没收申请审批表》

4.6 《延期付款申请审批表》

4.7 《特殊客户预留房申请审批表》

### 顾客申请登记表

项目名称			
房号		认购人	
销售现场变更状况	<input type="checkbox"/> 更名 <input type="checkbox"/> 换房 <input type="checkbox"/> 更改付款方式 <input type="checkbox"/> 延期付款 <input type="checkbox"/> 其他（阐明：）		



<p>申 请 事 由</p>	<p>申请人全体签名： 申请日期：</p>
<p>备 注</p>	

编 号：

填表人：

日 期：

温馨提醒：

以上申请仅代表客户单方意愿，该申请与否为 XX 企业接受以及有关审批流程由 XX 企业

最终决定。与该申请有关的所有事项的最终解释权归 XX 企业所有。

更名申请审批表

编号：

认购项目/楼栋/房号			
原认购人全称		认购日期	
变更事项	变更后认购人全称		
	证件号码		
阐明			申请人全体签字： 申请日期：

审批意见	营销部	
	<input type="checkbox"/> 无逾期款 <input type="checkbox"/> 无违反认购书规定行为 ……	
	营销部经理	财务部意见
	分管领导意见	总经理审批

温馨提醒：

以上申请仅代表客户单方意愿，该申请与否为 XX 企业接受以及有关审批流程由 XX 企业

最终决定。与该申请有关的所有事项的最终解释权归 XX 企业所有。

换房申请审批表

编号：

认购人全称		
原认购日期		
	放弃单位资料	申请更换单位资料
项目/楼栋/房号		
价目表编号		
成交折扣		
成交价格		
建筑面积		
成交单价		
换房申请阐明：		
认购人（全体）：日期：		
审 批 意 见	营销部	
	<input type="checkbox"/> 无逾期款 <input type="checkbox"/> 无违反认购书规定行为 ……	
	营销部经理	财务部意见
	分管领导意见	总经理审批

温馨提醒：

以上申请仅代表客户单方意愿，该申请与否为 XX 企业接受以及有关审批流程由 XX 企业

最终决定。与该申请有关的所有事项的最终解释权归 XX 企业所有。

退房申请审批表

编号：

客户全称		客户住址	
客户		认购时间	年月日
签约状况	认购书 <input type="checkbox"/> 销售协议 <input type="checkbox"/> 办理入伙 <input type="checkbox"/>		
交款状况	定金 <input type="checkbox"/> 首期 <input type="checkbox"/> 按揭 <input type="checkbox"/> 交款金额¥：		
	退（换）前单元	申请换房单元	应补/退
项目/楼栋/房号			
建筑面积			
认购总价			
成交总价			
成交单价			
其他已交费用	（列明已缴费用的明细，应退款项）		
营销部确认及意见	⑥本表所附申请资料对的完整 ⑥客户资料、认购单元资料对的 ⑥无逾期款、滞纳金等违约行为		
营销部经理			
财务部意见			

分管领导	
总经理审批	
处理阐明：	

填表人（经办人）：

申请日期：

注：根据实际状况选择填写此表的有关项目。

房产没收申请审批表

编 号：

营销部填写	认购方姓名	
	认购房产名称（项目/楼栋/房号）	
	时间	认购日期： 应付款日期：
	属何种违约	<input type="checkbox"/> 1、未按期补齐认购定金，已超过没收规定期间。 <input type="checkbox"/> 2、未按期支付应付房款，已超过没收规定期间。
	已付定金	
	已付金额（含定金）	
	已确认客户放弃认购，申请没收已付定金，认购房产收回另售。经办人确认： _____	

营销部经理意见	
财务部核算	
分管领导意见	
总经理审批	

填表人（经办人）：

日期：

延期付款申请审批表

编号：

客户全称		认购时间	
认购项目地址			
签约状况	认购书 <input type="checkbox"/> 销售协议 <input type="checkbox"/> 办理入伙 <input type="checkbox"/>		
交款状况	定金 <input type="checkbox"/> 首期 <input type="checkbox"/> 按揭 <input type="checkbox"/> 交款金额¥：		
	单位原资料	申请延期单位资料	
交款日期			
成交总价			
交款金额			
延期申请阐明			

营销部经理意见	
财务部意见	
分管领导审批	注：审批 10天（含）以内延期付款申请，10天以上须交总经理审批
总经理审批	注：审批 10天以上延期付款申请
处理阐明：	

填表人（经办人）：

申请日期：

注：根据实际状况选择填写此表的有关项目。

特殊客户预留房申请审批表

编 号：

意向购置项目地址	
意向认购人全称	
意向认购日期	

阐明	申请人全体签字： 申请日期：
----	----------------

审批 意 见	经办人意见	营销部经理意见
	分管领导意见	总经理审批

温馨提醒：以上申请仅代表客户单方意愿，该申请与否为 XX 企业接受以及有关审批流程由 XX 企业最终决定。与该申请有关的所有事项的最终解释权归 XX 企业所有。

### 三、销售收款作业指导



## 1.流程概况

流程目的	理顺各项目收款流程，加强对各项目收款的监控。
合用范围	企业所属各项目企业。
定义	无
参与部门	流程中承担职责
营销中心	1. 搜集客户办理按揭的多种资料； 2. 办理客户退款、退换房等手续； 3. 协助财务部收取房款。
财务部	1. 收取房款。 2. 协助营销部办理退款、退换房等手续。

## 2. 工作程序：

### 2.1 房款收取

收款准备：

- 1 营销部确定项目开盘时间；
- 2 财务部与项目所在地地税局联络，做好项目的电子开具房款收据的工作；
- 3 开盘前营销部提供楼盘房屋的面积、单价、协议金额等资料，该资料经有关部门及分管领导审批签字后，交于财务部立案；
- 4 财务部根据营销部提供的房屋资料，输入税务系统，以备开具收据时使用。

收款程序：

- 1 销售人员根据购房客户的详细购房状况，进行销售系统登记；
- 2 销售人员填写“房款交割单”（表样附后）；
- 3 财务部收款员根据销售人员提供的“房款交割单”，查对已输入的税务资料与销售系统的一致性；
- 4 查对无误后，收款员开具房屋机打收据；

.5 客户签字确认收到房屋收据；

收款方式：

.1 转账支票；

.2 银联刷卡；

.3 存现金到指定银行；

.4 电汇；

.5 银行汇票；

.6 现金：原则上不予使用。

注意事项：

.1 只收取转账支票，不收取现金支票；

.2 不接受远期支票，即支票日期不能不小于交款日期；

.3 支票金额大小写要一致；

.4 法人及企业印鉴要清晰；

.5 密码支票上的日期必须与密码对应。

代收款项：

.1 代收契税、产权登记费及抵押登记费；

.2 营销部确定客户代收款项的明细及金额；

.3 收款方式可同房款收款方式；

.4 代收费用由有关财务人员进行管理和支出，与营销部人员查对无误后分期支付。

2.2 退款：

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/368117104136006101>