



## 客户投诉处理及赔偿方案审批

2023051000154

## 审批信息

流程主题:	融信公馆ARC项目 7-2-102户业主投诉处理方案的请示		
申请人:	马莹洁	所属组织:	集团-融信中国-浙江区域集团-生产交付中心-客户关系中心
申请人职位:	客服高级经理	申请时间:	2023-05-10

## 表单信息

事项所属组织:	杭州融信公馆ARC一期
审批类型:	10万元(含)以下
申请事由:	<p>各位领导:</p> <p>ARC项目7-2-102户(洋房跃层户型)业主多次报修其2楼主卫淋浴房漏水,导致1楼厨房吊顶泡水,2楼油漆起壳,要求我司进行维修处理。经维保现场查看和判定,属于质保期内(渗漏问题8年质保),该问题责任归属精装单位绿城装饰,但其拒绝维修。经和业主沟通,先由业主自行维修和垫付费用,实际产生2400元(含注浆费用2000元和油漆修复费用400元),我司通过物业费抵扣形式给到业主。以上费用由精装单位绿城装饰全额承担,并加扣100%管理费,在其质保金中扣除。</p> <p>妥否,烦请领导批示。</p>

## 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	马莹洁	发起		2023-05-10 11:38:53
2	区域-客关-部门负责人	朱晓枫	同意	同意	2023-05-10 16:33:22
3	区域-成本-部门负责人、 区域-财务-部门负责人	张继胜	同意	与后面审批人相同,自动审批完成!	2023-05-10 16:33:22
	区域-成本-部门负责人、 区域-财务-部门负责人	朱洪胜	同意	与后面审批人相同,自动审批完成!	2023-05-10 16:33:23
4	项目-项目负责人	张继胜	同意	同意	2023-05-10 16:37:30
5	项目-项目群总经理、区域-客关分管领导	方炜	同意	同意	2023-05-10 18:47:53
	项目-项目群总经理、区域-客关分管领导	朱洪胜	同意	同意。	2023-05-11 09:06:08
	项目-项目群总经理、区域-客关分管领导	赵磊亮	同意	同意	2023-05-11 11:23:54
6	区域-区域集团总裁	余丽娟	同意	同意。	2023-05-11 16:57:40
7	流程结束	马莹洁	转发与回复		
					2023-05-12

	转发	马莹洁	转发刘娜宏1	请查收	09:48:03
	转发回复	刘娜宏	回复马莹洁	收悉	2023-05-12 09:49:54
8	结束		结束		2023-05-11 16:57:40