**CCPG集团总部服务指南**

**（2019年6月版）**

| **服务事项** | **主责部门** | **负责人** | **联系电话** |
| --- | --- | --- | --- |
| **一、IT系统** | | | |
| 长城物业内部IT 系统：收费云、一应之家、金蝶EAS、腾讯企业邮箱、CMP、KM、销售易、一应青藤学院、EAS-HR、调查问卷、悦帮、SRM、账务清分系统等**系统支持**（如BUG修复、权限开通、密码重置等） | 信息技术部 | 李文竟  （部门总经理） | 13728676556 |
| 一应云平台的CRM、CSS、BMS、SAAS、一应智库、SRM、联盟购、供应链等系统及一应智能APP的**使用咨询及功能优化与需求上报**；系统数据维护和管理（包括系统运营数据的真实性、准确性、及时性和完整性）。 | 物业运营中心 | 陈海文  （系统管理经理） | 18688961648 |
| 一应云平台系统：基础架构平台、微服务平台、主数据平台、一应智能APP、CSS、BMS、SAAS、联盟购等系统的**系统支持**（如BUG修复、权限开通、密码重置等） | 一应科技公司 | 钟梓城 | 13510578808 |
| EAS-HR系统的**使用咨询及功能优化与需求上报** | 人力资源中心 | 洪虹  （薪酬绩效总经理） | 13632580909 |
| KM系统（档案部分）、CMP系统的**使用咨询及功能优化与需求上报** | 行政事务中心 | 林焕婷  （档案管理专员） | 13432221246 |
| KM系统（创新及知识管理部分）的管理；一应之家、EAS·OA系统的**使用咨询及功能优化与需求上报** | 行政事务中心 | 刘粤  （体系运营经理） | 13480933908 |
| 云屋视频会议账号的管理 | 行政事务中心 | 王会宗  （共享服务经理） | 13715276668 |
| 销售易系统的**使用咨询及功能优化与需求上报** | 市场营销中心 | 王腾  （营销支持经理） | 13392863270 |
| 项目上线400呼叫中心对接 | 物业运营中心 | 蔡伟送  （呼叫中心经理） | 13538075746 |
| **二、培训与企业文化** | | | |
| 大区培训计划的制定与实施；职业资格认证；内训师管理；网络学院 | 一应青藤学院 | 王艳  （职业发展经理） | 13724308557 |
| 员工文化活动、工会经费使用等党群事务 | 一应青藤办 | 邹勋  （党群事务专员） | 13530234560 |
| 向东时光课堂开办、运营等事宜 | 一应青藤办 | 魏萍萍  （社区关系经理） | 15302126802 |
| **三、品质管理** | | | |
| 管理体系文件的编制、修订、发布等；管理评审事务 | 行政事务中心 | 刘粤  （体系运营经理） | 13480933908 |
| 经营质量审核的不合格整改、申诉 | 经营质量工委 | 王丹阳  （经营稽核经理） | 18137568284 |
| 服务质量审核的不合格整改、申诉 | 服务质量工委 | 余东金  （品质管理经理） | 15507526322 |
| 董事长微信公众号投诉跟进；投诉升级工单跟进及申诉；社商售后沟通、衔接。 | 物业运营中心 | 蔡伟送  （呼叫中心经理） | 13538075746 |
| 月度客户满意度跟进；项目基础信息收集、输出；重大投诉处理跟进；满意度月度报告输出。 | 物业运营中心 | 龚野  （客户服务经理） | 13420976297 |
| **四、销售支持及公共关系** | | | |
| 市场招投标资料（用章、证照及合同借用、开证明等） | 行政事务中心 | 张戈  （销售支持经理） | 18682310176 |
| 组织投标小组、参与重大投标；市场合同审批（简化版、CMP） | 市场营销中心 | 赵君  （市场营销部总经理） | 18665902688 |
| 收并购业务洽谈 | 投资管理部 | 葛修坤  （投资经理） | 18503040667 |
| 大客户管理（大区战略客户/重要客户市场需求跟进） | 市场营销中心 | 王腾  （营销支持经理） | 13392863270 |
| 新增VI设计；标书设计支持；服务现场平面设计 | 公共关系部 | 贾斌  （平面设计专员） | 15818694065 |
| 内外部媒体报道、对外发文 | 公共关系部 | 杨蕙榕  （品牌管理经理） | 15012775155 |
| 媒体曝光危机处理，媒体公关 | 公共关系部 | 唐锷  （公共关系部总经理） | 13926550339 |
| 一应青藤专题报道 | 公共关系部 | 游显志  （品牌管理经理） | 18727621070 |
| **五、行政与后勤服务** | | | |
| 行政用章、内外部发文、集团接待（客户来访及同行交流）、大区证照申请、固定资产管理 | 行政事务中心 | 邹志斌  （行政事务经理） | 13823750099 |
| 档案查询及借用 | 行政事务中心 | 林焕婷  （档案管理专员） | 13432221246 |
| 组织机构的工商事务（注册、变更、注销）；集团领导身份证借用 | 行政事务中心 | 王会宗  （共享服务经理） | 13715276668 |
| **六、物业运营** | | | |
| 社区文化活动；网格化；客户信息管理；管家手机相关；UV值。 | 物业运营中心 | 李佳文  （客户关系经理） | 15361068785  18566795005 |
| 服务供方管理；供应链系统管理员；保险业务咨询与协助 | 物业运营中心 | 孔妍  （资源管理经理） | 13751027520 |
| 物业管理专业支持；专业系统、专业工具及体系的落地和实施； | 物业运营中心 | 李志东  （运营支持部总经理） | 13823678036 |
| 停车场业务管理 | 物业运营中心 | 李志东  （运营支持部总经理） | 13823678036 |
| **七、社商与联盟服务** | | | |
| 联盟购招商、商品核价、商品审核与上架：系统培训等相关服务支持等工作；关于采购相关问题的咨询与支持、采购问题解决等工作；项目外采服务支持。 | 物业运营中心 | 姜秀峰  （资源管理经理） | 18320995703 |
| 社商业务财务核算，收入报账，供应商结算，合同审核，发票开具等支持 | 计划财务中心一应财务管理 | 甘明  （财务管理总经理） | 18923782726 |
| 集团层面园区空间资源（包括电梯或门禁广告业务、快递柜业务、自助售卖机业务、充电桩业务）的招商整合；集团层面社商资源的招商整合；新业务线的上线评估与发展支持等。 | 一应协同发展部 | 张毅  (协同发展部总经理) | 13246675899 |
| 联盟服务的支持，联盟企业重大投诉受理；联盟活动的策划。 | 一应联盟服务部 | 官锐  (联盟服务部总经理) | 18665920031 |
| 一应生活平台问题和建议受理，权限开通与关闭；运营支持:包括系统培训、平台运营数据分析、平台UI设计等。 | 一应平台运营部 | 周国望  (平台运营部总经理) | 18675959598 |
| 新零售业务（便利店，团购，自助售卖终端）咨询与业务支持、系统对接。 | 一应新零售事业部 | 傅国令  (新零售事业部总经理) | 18688773129 |
| “业主钱包”小程序运营，保险、理财业务和会员权益服务； | 一应会员权益事业部 | 严泽恒  (长藤科技总经理) | 13502851108 |
| 通讯基站建设合作、项目宽带接入、 通信类业务和产品合作咨询等。 | 一应通信事业部 | 傅婷婷  (通信事业部总经理) | 13530959900 |
| **八、其他** | | | |
| 职业廉正投诉举报 | 审计监察部 | 孔瀚宇  （内控管理经理） | 18575588527 |
| 合同评审、法律咨询、法务支持 | 投资管理部 | 吴苏凌  （法务经理） | 18825268677 |
| 产权（合资企业）管理 | 投资管理部 | 葛修坤  （投资经理） | 18503040667 |
| 团队绩效评估（查询、申诉） | 规划发展部 | 陈思  （部门总经理） | 13670122652 |
| 绩效数据和经营数据查询 | 规划发展部 | 李兰平  （规划发展经理） | 18566255928 |
| 集团股东信息查询及《股东名册》借用 | 董事会秘书办公室 | 朱婧  （高级行政秘书） | 13651448429 |
| 集团董事长审批流程进度查询 | 董事会秘书办公室 | 朱婧  （高级行政秘书） | 13651448429 |
| 工会委员会持股信息（持有嘉业控股股份）查询及更新 | 董事会秘书办公室 | 朱婧  （高级行政秘书） | 13651448429 |
| 工会委员会（持有嘉业控股股份）回购股份流程咨询及受理 | 董事会秘书办公室 | 朱婧  （高级行政秘书） | 13651448429 |
| 持股平台（持有长城物业集团股份）日常事务（平台内股份在职转让、离职转让程序）咨询 | 董事会秘书办公室 | 王媛  （部门总经理） | 13418959681 |
| 持股平台（持有长城物业集团股份）合伙人个人信息查询及更新（如持股数量、股份数量历史变化情况、收款账号等） | 董事会秘书办公室 | 刘亚龙  （董事会事务专员） | 17512089208 |