

文件名称	弘成学习中心学历项目返款管理手册(v4.0)		
文件类别	监控类	文件编号	CEDU-ZLBZ-XLXMFKGLSC-V4.0
发布部门	标准化部	适用范围	学习中心

弘成学习中心学历项目 返款管理手册

本手册是学历项目返款管理内容，旨在帮助学习中心老师了解总部返款流程，更好地开展返款跟踪工作。学习中心老师可参考本手册内容进行学历项目返款申请工作。

目录

一、 返款概述	1
1.1 定义	1
1.2 目的	1
二、 返款管理	1
2.1 启动时间	1
2.2 各部门职责	1
2.3 返款流程	2
2.3.1 返款工作启动	2
2.3.2 学习中心提报	2
2.3.3 返款资格监控	2
2.3.4 返款实施	4
2.3.5 学习中心确认返款完成，返款工作结束	5
三、 附件	5

一、返款概述

1.1 定义

总部在每招生季结束后,对学习中心员工和合作方所招生的学生抽比例进行回访,符合总部审核条件的,将对其进行返款或奖励。

1.2 目的

鼓励学习中心员工和合作方招生学员的积极性,更好地开展招生工作。

二、返款管理

2.1 启动时间

标准化部将于每年3月初和9月初启动返款工作。

2.2 各部门职责

部门	负责内容
标准化部	返款总协调
标准化部	<ol style="list-style-type: none"> 1. 返款流程说明 2. 跟踪每个返款启动中心的进展 3. 制作自检承诺书、下发中心和签署回收 4. 制作回访名单 5. CC 回访问题复核 6. 公服平台返款单审核 7. 富策系统返款单审核 8. 参与本次返款的老生来源复核 9. 回访通过的“复核”操作 10. 制作回访话术
业务分析部	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公服平台招生返款期设置、启动、调整 2. 公服平台招生返款权限开通(依据标准化部邮件通知) 3. 公服平台招生返款操作支持、问题协调 4. 公服平台学生来源变更(依据直营及加盟中心发展部邮件通知)
学生服务部	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公服平台开课 2. 院校信息协查和反馈
CC	<ol style="list-style-type: none"> 1. 开展回访实施(回访结果录入公服、反馈回访结果)
直营中心发展部	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公服平台返款政策设置 2. 公服平台返款单审核
加盟中心发展部	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公服平台返款政策设置 2. 公服平台返款单审核
系统研发部	数据处理(依据业务分析部提供数据)
财务部	<ol style="list-style-type: none"> 1. 款项到账确认 2. 富策系统返款审核 3. 票据审核 4. 打款及公服打款确认操作
人力资源部	<ol style="list-style-type: none"> 1. 劳务费个税扣缴(除渠道外)、有底薪兼职和员工推荐返款发放 2. 公服平台返款确认(有底薪和员工推荐)

2.3 返款流程

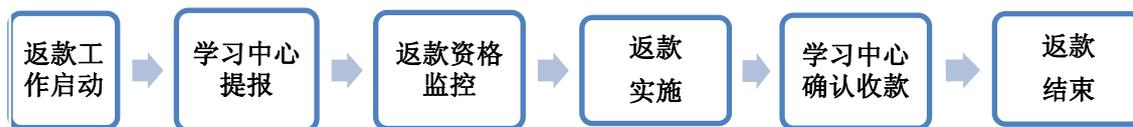


图1 返款流程图

2.3.1 返款工作启动

标准化部根据返款工作安排，在返款工作开始时邮件告知各学习中心此项工作开始。下发《自检承诺书》（附件1）至学习中心主任，同时附加本批次返款流程说明。

注明：直属、共建、加盟及小区域中心单独提交。

2.3.2 学习中心提报

各学习中心主任签署《自检承诺书》（附件1）并提供签字扫描件，发邮件给标准化部（李震阳，抄送张洪波），申请发起回访；同时发送《弘成学苑XX学习中心XX批次招生返款及人数汇总表样表》（附件2）邮件给标准化部张洪波和李震阳、财务部奉淑梅、张芳芳、刘倩。

2.3.3 返款资格监控

2.3.3.1 回访对象

通过大客户、老带新、渠道、加盟、共建、有底薪兼职、无底薪兼职，公服报名后且缴纳学费已被总部确认的学生。

2.3.3.2 回访原则

- （1）所有中心所有学员 100%回访；
- （2）福建师范大学录取前进行 100%回访。

2.3.3.3 回访流程

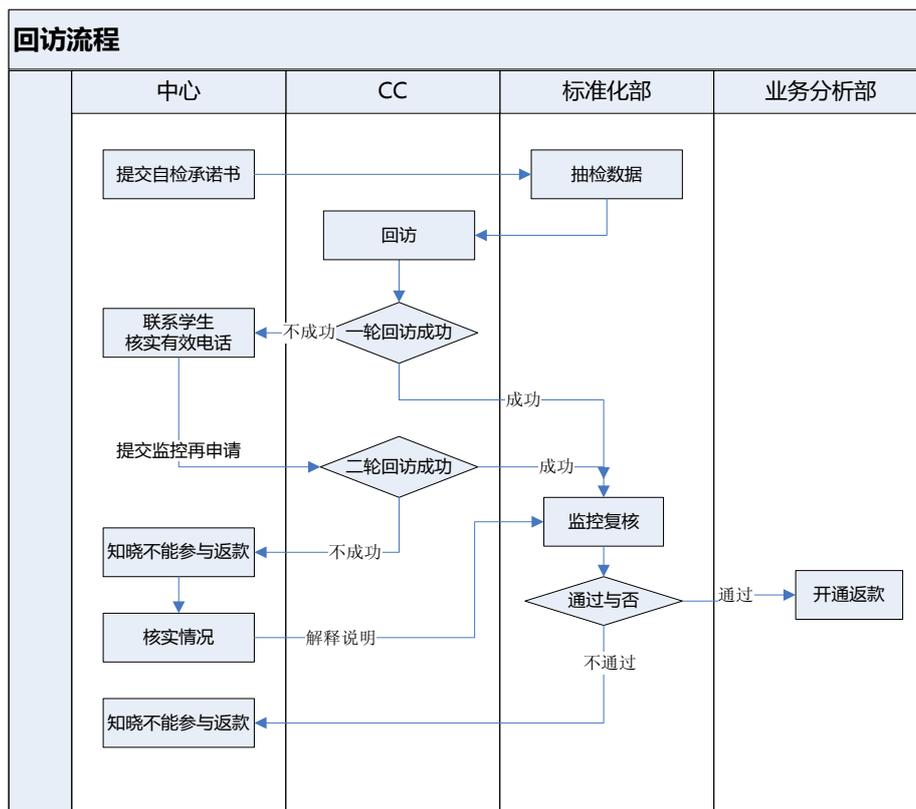


图 2 回访流程图

(1) 总部 CallCenter (以下简称 CC) 开展第一轮回访 (本轮回访 5 次)。

(2) CC 第一轮回访完毕后, 将已监控未成功名单导出, 邮件发送相应学习中心主任知晓。如学习中心在指定监控再申请时限内, 未按规定时间反馈提交信息, CC 会将此情况以邮件的形式反馈给标准化部 (张洪波、李震阳)、直营中心发展部 (张雷、徐猛) 及加盟中心发展部 (陈军), 由以上三部门对学习中心进行跟踪和核查, 直到学习中心提交“监控再申请”。如因学习中心自身原因, 延误了监控再申请, 一切后果由中心自行承担。

(3) 学习中心依据 CC 提供名单逐个联系学生, 对于可以联系到的“联系方式失效”学生 (即电话失效), 学习中心老师需要在公服平台的招生管理\报名监控\报名监控反馈功能中, 查询到该生后, 点击记录条末端的蓝色字体“监控再申请”, 在弹出页面的学生个人信息处, 将正确联系方式更正后, 再点击“监控再申请”按钮。“监控再申请”提交成功后, 该生将不在报名监控反馈页面中呈现 (即该生正确信息已反馈回总部)。“监控再申请”只能操作一次, 请学习中心老师务必认真核对学生有效信息, 修改正确后再提交“监控再申请”, 此步骤详见《手机号码变更操作步骤》 (附件 3)。监控再申请提交完毕, 学习中心发邮件反馈 CC 发件人 (抄送张洪波、李震阳)。

(4) CC 收到学习中心关于已提交监控再申请完毕的反馈邮件后, 启动第 2 轮回访 (无特殊情况本轮回访 5 次)。

(5) 2 轮回访结束后, CC 将已监控未成功名单导出邮件形式通知各学习中心, 明确告知“第 2 轮回访不成功的学生, 将不能参与本次返款”; 回访没问题的学生会在公服平台被复核通过。

(6) CC 回访完毕(已发送过回访完结邮件)后, 如果出现回访未成功学生, 学生主动来电话接受回访的, CC 将学生信息及回访结果反馈给标准化部, 标准化部会最终核定。

2.3.3.4 回访关键点

(1) 回访身份

CC 会根据不同学习中心采用不同的角色进行回访, 直属、共建、直属二级学习中心是以弘成教育北京总部老师的身份回访, 对于加盟及校本部是以 XX 网院全国服务网点老师的身份进行回访。

(2) 回访关键点

- 1) 确定学生本人有效联系方式。
- 2) 核实学生报读信息, 保证学生报名信息正确性。
- 3) 核实学生身份信息, 保证学生身份信息正确。
- 4) 确认学生报名地点及长期工作地点。
- 5) 核实学生交费的金额。
- 6) 核实学生是否了解入学测试和课程考试情况。

(3) 回访问题处理

两轮回访(共计 10 次)不成功的学生, 不能参与本次返款。

2.3.4 返款实施

2.3.4.1 返款实施流程



图 3 返款实施流程图

(1) 标准化部将回访通过的学生来源复核完成后, 开通学习中心公服返款功能, 并发送邮件告知对应学习中心, 同时抄送总部相关审核部门(张雷、徐猛、陈军、奉淑梅)。

(2) 学习中心在公服平台提交返款单, 总部依次开展审核。

(3) 公服平台返款单审核通过后, 学习中心需将状态为“商务已审核”的返款单详细数据导出, 到富策系统提交《弘成学苑渠道返款报销管理》或《弘成学苑劳务费返款报销管理》流程。

(4) 财务返款。

特别提醒：

1) 渠道需提交：《弘成学苑 XX 学习中心 XX 批次招生返款及人数汇总表样表》+协议流程+公服商务已审核数据。

2) 劳务费返款申请需提交：《弘成学苑 XX 学习中心 XX 批次招生返款及人数汇总表样表》+《弘成学苑 XX 学习中心 XX 批次劳务费返款汇总表》+公服商务已审核数据。

3) 如果已返款的学生申请退费，经与院校确认退款金额后，先由弘成学苑将全部应退金额返退给学生，并根据返款比例，将合作方应承担的退费部分于下个批次的返款中扣除，合作方提供的返款发票金额应该为扣除后的实返金额。

4) 单位合作返款（如渠道、加盟）涉及发票审核，由学习中心对应的总部会计老师开展审核。

特别提醒：返款发票请开具增值税专用发票。

5) 劳务费个税扣缴（除渠道外）、有底薪兼职和员工推荐返款发放，由总部人力资源部开展审核。

6) 总部富策系统各审核人会及时审批，标准化部跟踪每个返款启动中心的进展，直至财务打款完毕。

2.3.5 学习中心确认收款，返款工作结束

三、附件

附件 1：《自检承诺书》

附件 2：《弘成学苑 XX 学习中心 XX 批次招生返款及人数汇总表样表》

附件 3：《手机号码变更操作步骤》