

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

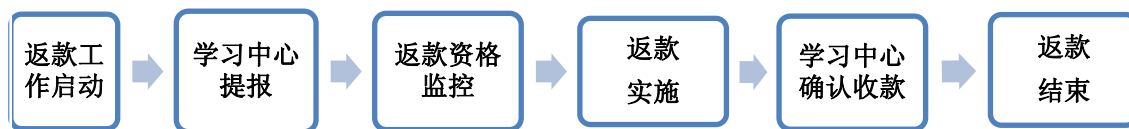


图1 返款流程图

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

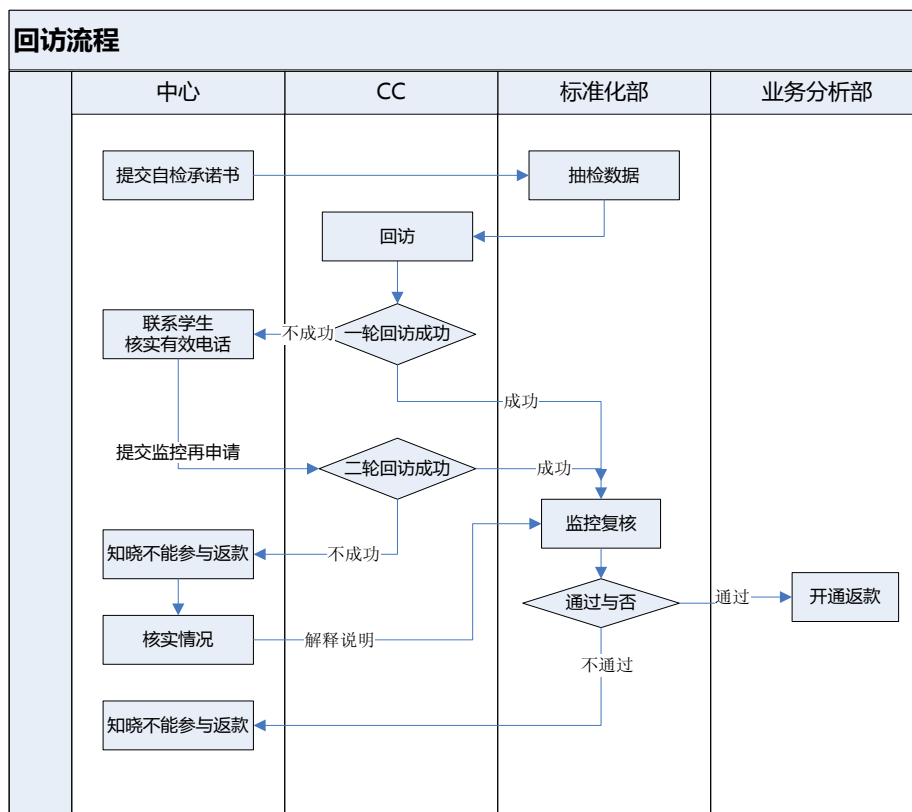


图 2 回访流程图

- (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

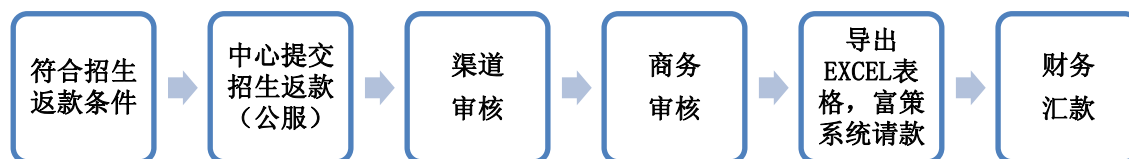


图 3 返款实施流程图

(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》