

文件名称	弘成学习中心非学历产品沟通反馈机制手册		
文件类别	招生类	文件编号	CEDU-ZS-FXLCPGTFKJZSC-V1.0
发布部门	标准化部	适用范围	学习中心

弘成学习中心非学历产品 沟通反馈机制手册

本手册目的是提高学习中心信息的反馈速度，确保学习中心与学苑总部之间的信息顺畅。

目 录

一、 非学历产品沟通反馈机制概述.....	1
1.1 目的.....	1
1.2 适用范围.....	1
二、 非学历产品沟通反馈机制.....	1
2.1 职责.....	1
2.2 反馈形式.....	1
2.3 反馈事项分类.....	2
2.4 反馈时间要求.....	2
2.5 反馈资料保存.....	2
三、 附件.....	2
附件 1:《总部联络方式表》	2

一、非学历产品沟通反馈机制概述

1.1 目的

为了更好地为学习中心提供服务，帮助学习中心加深对非学历产品的理解、提高学习中心信息反馈速度，确保学习中心与学苑各部门之间的信息顺畅。

1.2 适用范围

学苑非学历项目部、职业教育事业部、学苑学生服务部、学苑市场部和学苑财务部及学习中心的员工。

二、非学历产品沟通反馈机制

2.1 职责

2.1.1 非学历项目部

(1) 非学历项目部为非学历产品反馈信息的归口管理部门，负责做好总部与学习中心之间的沟通联系，负责内容沟通过程中有关问题的传递、分析、处理及反馈。

(2) 负责解答学习中心关于非学历产品销售方面的政策事项。

2.1.2 职业教育事业部

(1) 负责解答非学历产品项目内容事项。

(2) 负责解答非学历产品后期服务事项。

2.1.3 学生服务部

(1) 负责解答非学历产品网络开课事项。

(2) 负责解答非学历产品发货事项。

2.1.4 市场部

(1) 负责非学历产品营销方案的制定。

(2) 负责非学历产品宣传物料和网络页面的设计或制作。

2.1.5 财务部

负责确认学习中心课程款项到账事项。

2.1.6 学习中心

负责把发现的问题、意见和建议反馈给总部相应接口部门（详见《总部联络方式表》（附件1））。

2.2 反馈形式

反馈形式可采用会议、电话、邮件等形式，一般的问题可通过电话的方式反馈，对比较

复杂的问题，通过邮件方式发送相关说明文档。

2.3 反馈事项分类

按沟通反馈事项的性质、紧急程度等分为定期信息反馈、异常情况反馈、重要紧急事项反馈等。

(1) 定期信息反馈

非学历项目部每月月初组织非学历沟通会，把非学历项目相关政策和信息传达给学习中心，学习中心可在沟通会上分享推广非学历项目的成功经验，同时如需要解决的问题，可在会上反馈。

(2) 异常情况反馈

当学习中心或总部接到学员投诉电话时，非学历项目部应及时处理，需相关部门配合的，应积极响应，以免延误，给公司造成不良影响。

(3) 重要紧急事项反馈

重要紧急事项发生时，学习中心可采取电话通知，事后再补充相关书面汇报材料。

2.4 反馈时间要求

对学习中心反馈信息，总部各部门能够迅速解决的，在当日后的 3 个工作日内给予答复同时解决完毕；对无法短期内解决的，需答复解决方案和解决期限，同时保证在确定的期限内完成。

2.5 反馈资料保存

沟通过程中的相关记录由非学历项目部保存，便于追溯总结和分享。

三、附件

附件 1:《总部联络方式表》