

质量监察部 操作手册 V3.1

目 录

第一章 背景.....	2
第二章 质检工作原则.....	2
第三章 违规等级及处罚标准.....	3
第四章 服务意识需求.....	3
第五章 学员沟通规范.....	6
第六章 退费时效.....	11
第七章 各部门规章制度执行.....	12

第一章 背景

为逐步实现公司招生合规化，降低运营风险，减少不必要的法律纠纷和投诉，结合公司实际情况，特此制定《质量监察部操作手册》，以对公司范围内的项目推广、销售口径、教务服务、媒体发布等进行质检工作。

本手册为日常质检工作提供依据和标准。日常质检工作主要针对市场推广端、销售端、项目端、教务端等部门在推广招生以及学员服务过程中是否有违规行为进行监控。

第二章 质检工作原则

质检遵循“三公一严”的原则开展：

公平性：质检组应平等地对待每一个部门招生和学员服务行为进行质检，不得存在故意偏袒性质的行为。

公正性：质检组的质检人员应当严格按照质检手册操作及相关法律法规进行质检工作，公正质检每一个部门的招生和学员服务行为。

公开性：质检组在必要时将质检结果进行汇总，并以邮件形式向各个部门进行公示。

严惩性：经质检组监察出违规行为，按违规对应级别进行处罚。

ZHIXUE EDUCATION

第三章 违规等级及处罚标准

违规等级

特级违规：存在较大的法律风险或重大经营风险，对公司口碑或利益产生一定影响（违规非常严重）

一级违规：存在一定的法律风险或较大经营风险，未对公司口碑或利益造成影响（违规严重）

二级违规：存在经营风险，对内部及其他部门产生影响（违规）

三级违规：对内部及其他部门产生影响（违规）

处罚标准

特级违规：责任人首次进行全员通报批评，二次进行开除处理

一级违规：责任人扣除当月绩效并取消下季度的职级调整

二级违规：取消下季度的职级调整

三级违规：取消当周的流水

第四章 服务意识要求

在和学员进行沟通的过程中，不允许使用不文明用语，不允许辱骂、恐吓威胁、顶撞学员

2. 服务禁语

2.1 不得因学员抱怨、投诉,而在言语中出现与学员较真的情况;此种情况要求规划师放弃沟通动作

2.2 遇到学员提出的问题,应当表达出努力帮助解决问题的态度,而不允许语气生硬的回复学员“不清楚”、“不明白”、“不知道”、“那你想好了再打过来吧”,不能表现出不耐烦的态度等消极情绪,“我这里就是招生部门,您的问题我也解决不了”等;单独存在,没有体现出想解决问题的意图

2.3 不允许暗讽或质问学员,或在学员倾诉期间不与学员沟通、不解答学员问题;讽刺性词语、反问形式的词语,例如“你这话什么意思”、“你小学毕业能挣多少钱啊?”等

3. 时刻维护公司形象

3.1 时刻维护公司形象,严禁否定公司服务的专业性,例如:机构退学的学员就是非常多,这个问题一直存在等

3.2 不得诋毁同事,例如:“***就是新员工,他什么也不懂”

4. 维护公司利益

4.1 不得引导学员选择其他公司产品

4.2 严禁诋毁公司产品

4.3 严禁引导学员发起起诉或申请仲裁的行为,例如:“你不满意就去起诉我们等”。

4.4 不得引导学员投诉老师,例如:你就让班主任老师给你退钱,不退你就投诉他,他肯定给你退了

5. 服务热情主动

5.1 禁止在与学员沟通中冷漠、不热情（通过语气语态进行判定）

5.2 员工在外呼过程中，不允许主动挂断学员电话，需在与学员确认后结束通话。如果学员无反应，等待 5 秒后方可主动挂断电话

6. 服务技巧

误使用引发歧义的词语更正后需致歉，如“请您稍等”

8. 骚扰学员

员工恶意多次联系学员，导致学员投诉的

9. 主动挂断学员电话

经学员反馈，在通话未结束的情况下，员工主动挂断学员电话，导致学员产生不满

9. 专业性不足

因员工的业务知识水平不足，让学员产生不满。如：介绍缺乏专业性，学员表示质疑；逻辑混乱，学员不清楚表达意思；表达过于啰嗦，学员表示厌烦等情况。注：普通话不标准，引起学员不满的将给予警告，并将情况对接给主管，并持续跟进。

10. 恶意报复学员

与学员产生冲突后，不得通过互联网等渠道散布学员隐私

11. 使用非本人信息与学员沟通

严禁使用非本人信息（其中包含使用化名、他人名义或信息等）与学员沟通。沟通方式包含但不限于语音通话，微信，朋友圈等

12. 虚假承诺

严禁未按照承诺赠送礼品，员工如承诺学员赠送学员礼品，需按承诺兑现并由员工个人承担

第五章 学员沟通规范

1. 班主任服务

1.1 考前必须对符合本期报考的全部学员做通知报考动作，如学员反馈班主任未通知耽误 考期，质检部门核实情况后，将对班主任进行处罚，情节严重将予以开除处理，情节较轻的扣除当月绩效。

1.2 学员报名成功后，招生部门引导学员添加班主任，班主任必须当天添加学员并引导开 课动作，如招生部门反馈班主任未及时添加导致学员想退费的，质检部门核实情况后将对当事人进行处罚。

1.3 班主任通过好友时间

正常上班时间当天通过好友，下班后的添加记录在第二天中午 12 点之前全部通过；超时即视班主任失职。

2. 禁止过度承诺

2.1 不允许承诺学员 100%通过/考试包过/不需要本人参加考试/不允许出现具体的分数/不允许出现题型分数占比/考不过我们会给你处理等

比如：考前我们有绝密资料，里面涵盖了 80 分的考试内容.....（**违规话术**）

说明：目前集团能对外的自考通过率控制在 89%，成考通过率控制在 95%，超出的一律加入质检违规。

2.2 不允许承诺网教项目“全包/不需要本人任何配合/不需要本人配合线上作业/坐等毕业”等类似全程处理的承诺口径。

2.3 不允许承诺自考科目“考试复习材料是考原题”等类似诱导公司跟自考办有关系等话术

2.4 不允许承诺统考科目有“原题”相关诱导与自考办相关的字眼

2.5 不允许承诺校考专业“不用复习/考试写满就可以了”等过度承诺的字眼

2.6 不允许承诺学员作业代处理

2.7 不允许承诺学员交钱就能拿分，需要引导学员对接班主任并配合视频学习

2.8 不允许承诺自考教材会有纸质版给到学员（如规划师承诺给到纸质版教材，费用由规划师承担）

2.9 关于论文指导方面的话术要点：

2.9.1 论文报考费由学员自行承担，不包含在学费内

2.9.2 论文指导统一由公司组织进行考前指导

2.9.3 不得引导学员不想写可以自己找代写，一经发现视二级违规进行处罚

3.0 关于学员报名前置学历

3.0.1 不得引导学员办理假证（正确话术：目前考试院报考大专是需要中专或高中毕业证原件，您如果没有中专或高中学历，需要先取得正规的中专或高中毕业证书，才符合报考大专的条件。

3.禁止传递虚假信息

3.1 官方名义类虚假信息：

3.12 禁止使用（致学云盘- 培训部文件/致学云盘-素材库）以外的招生物料及院校授权书

3.13 禁止转发（致学云盘-培训部公共文件/致学云盘-素材库）未做学员信息模糊处理的毕业证证书。

3.2 通过类虚假信

不允许承诺学员保过/免考/替考/包过/具体分数等

3.3 免费试学类虚假信

不得以任何理由向学员承诺试学、共享账号等误导性话术；共享账号包括：

咨询师引导学员：

1. 两人（或多人）共用账号学习
2. 两人报不同学历层次/不同专业/不同班型，交换/共用账号学习。

3.4 违背事实类虚假信

不可过分、夸大、捏造事件、使用虚假物料宣传。

举例：

我们老师会判试卷，少一两分都会帮你加上。

考试未通过可以进行补考，不用交补考费用。

3.5 不得伪造、涂改公司的任何报告、记录及文件。转发他人发布的虚假信息，伪造或涂改公司报告、记录及文件。

3.6 虚假订单类虚假信息：

不得以实现业绩为目的制造虚假订单。

举例：

要求某同事或朋友报名课程，在达到业绩要求后，指导学员退费。

3.7 时效类虚假信

不得以实现业绩为目的，恶意压制退费等服务内容。

3.8 拼单让单虚报信

不得为拿到高绩效而出现拼单的现象。

禁止违反业务规则进行沟通及售卖：

1. 报考条件、成绩保留规则沟通规范：

1.1 不允许在未了解学员的报考条件，或已知学员不符合报考条件的前提下引导学员报

1.2 对于曾经参加过自考的学员，不允许口径学员成绩已作废或自考时效已过期为由，引

2. 报考时间/报考地点沟通规范：

2.1 报考时间：不允许承诺与官方公布的考试日期不相符的考试时间，所有具体考试时间以官方发布的为准。

2.2 报考地点：部分专业当地无法进行报考的，错误承诺学员可报考参加考试。

3. 考试形式、科目及考期沟通规范：

3.1 不允许误导学员考试的题型内容及考试形式

3.2 不允许简单地承诺学员不考英语，对于含有英语科目的专业，须和学员说明若不考英语带来的后果。

3.3 介绍考期时应根据当地自考办最新官方考试安排。

4. 产品售卖原则：

4.1 判单规则中，垫付不取消争单资格，但不计算贡献度；代付取消争单资格。

4.2 私收学员费用：严禁私收学员费用，包括但不限于学费，感谢费。

5. 信息保密原则：

5.1 未经学员允许，不得将学员信息用于报名公司课程以外的事项

5.2 未经学员和公司允许，任何人不得将学员信息泄露给公司其他人员及公司外部人员

5.3 未经员工本人允许，不得将员工信息透漏给学员及任何公司以外的人员

5.4 所有公司未明确告知可以对外公布的事宜，均不得向对非致学教育机构的人员传达

6. 取证时间沟通规范：

取证年限：不允许承诺学员特定年数可以取得学历或资格证证书

7. 协议内容沟通规范：

7.1 不得扭曲解读协议的真实含义

7.2 规划师要做到对协议内容清楚、了解，在学员咨询时，不得以“不清楚/不了解协议内容为由”，对学员关于服务协议相关的问题不予解答，或回避协议问题

7.3 账号共享：不允许规划师或班主任，承诺学员报名后可以将课程转给他人学习或共享学习

8. 内部竞争原则：

8.1 抢单/排他：禁止恶意抢单：例如，B 在明知其他员工 A 在正常跟进学员的情况下，仍然以低价等手段诱导学员使用其它联系方式报名，导致销售流水归属于 B。

8.2 禁止排他行为：例如：已知有其他老师在跟进的情况下，让学员不再与对方联系

8.3 禁止引导换号行为（判单规则）：学员报名前，规划师在录音或者聊天记录中明确引导学员更换其它手机号报名成功的

操作技能规范：

1. 不能私自操作学员个人中心；
2. 不能在未经学员允许的情况下，替学员登录个人中心进行操作；
3. 严禁私自更改学员的个人中心登录密码
4. 严禁使用公司提供的尘锋手机、微信号、手机号以外的设备联系业务

第六章 退费时效

1. 收到学员投诉时，应当积极做出回应，由班主任老师或疑难组老师进行跟踪协调处理。
2. 除教务部以外的员工均不得参与学员退费、投诉等沟通行为。

第七章 各部门规章制度执行

1、质检部门在日常工作中发现的执行问题，第一时间反馈给对应直属上级（参谋长、

主

管），并返检直属上级的执行和监管动作，如未执行到位；质检部门依次反馈况给到经

理/司令/军团长，如依然未执行到位，将连带追责各负责人：管理层当月绩效降低5%。针对

质检结果有异议的，允许申诉一次（钉邮进行书面说明），质检部门根据情况予以变更

扣罚结果。

2、单位只承认入学协议，对于员工个人对学生进行过度承诺的行为，属于员工个人行为，单位一律不承认，一旦发现，情节严重给予开除处理。

3、为维护考生利益，单位修订《致学教育质量监察操作手册》，明确要求招生代表的一切行为，具体内容可到致学教育官网（<https://www.zhixuela.com/>）进行查问。招生代表有违反质量监察手册行为的，属于个人行为，请考生及时向单位举报。

厦门致学教育科技有限公司



致学教育

ZHIXUE EDUCATION