

文件名称	学导行为规范	文件编号	ZX-HR-ZD-13
颁布部门	人力资源部	颁布日期	2022 年 5 月 1 日
拟定人	林东媚	部门审批	洪彩云
抄送人	各中心/部门负责人	总裁审批	吴民升

为逐步实现公司服务规范化，给学员提供更优质的服务，结合公司实际情况，特此制定《致学教育集团学导行为规范》，以对后端学导的服务行为进行质检工作。

一、条例详情如下：

1、学员服务及退费根据《退费定责标准2022.4.1》执行，采取积分制的方式进行，扣分达到10分即定为学导服务原因；

2、直接定责服务原因（积分扣10分）的类别如下：

- (1) 新生添加时间无故超时大于24小时；
- (2) 在和学员进行沟通的过程中，严禁使用不文明用语、辱骂、恐吓威胁学员；
- (3) 服务过程中诋毁公司产品，如：“我们的课程质量就是很差”等
- (4) 引导学员投诉老师，如：“那你就去投诉这个老师吧”等
- (5) 引导学员选择其他公司产品，如：“那你就去报其他家的吧”等
- (6) 诋毁同事，如：“***就是新员工，他什么也不懂”等
- (7) 引导学员发起起诉或申请仲裁的行为，如：“你不满意就去起诉我们”等；
- (8) 否定公司服务的专业性，如：我们机构退学的学员就是非常多、我们的产品就是这样；等
- (9) 骚扰学员：恶意多次联系学员，导致学员投诉；
- (10) 恶意报复学员：与学员产生冲突后，严禁通过互联网等渠道散布学员个人隐私；
- (11) 提前“抢单”：绿色分期追回款必须按照公司标准进行跟进，不得提前“抢单”；
- (12) 工作交接遗漏：新旧学导交接必须按照《学导离职交接》流程完成相关内容交接，如有交接材料不完整产生退费投诉。

二、行为规范处罚条例

若员工违反以上条例一经查实，扣除绩效，具体如下：

- 1、当月责任次数 $X=1$ ，扣除绩效的 10%；当月责任次数 $X=2$ ，扣除绩效的 20%；当月责任次数 $3 \leq X < 5$ ，扣除绩效的 60%；当月责任次数 $5 \leq X$ ，超出部分按照 100 元/生进行扣罚。
- 2、对应管理层（ABC）连带相应责任，战队长与学导定责一致，主管及经理罚款 100 元/生

3、连续两个月涉及服务意识问题，直接公告开除。

三、学导招生，续费，转专业，遵守《致学教育集团招生行为规范》，如果违规，则按照《致学教育集团招生行为规范》进行处罚



致学教育

2022年4月28日

致学教育
ZHIXUE EDUCATION