

# 家教服务中心业务处理规范及绩效考核

为规范家教部成员处理业务程序，规定以下行为准则，处理业务时谨遵如下细则，同时以下细则将作为我部业务查错和绩效考评的标准。本规范的内容增添及修改将在相关管理人员的商议后决定，未出台修改后的规范前一切业务执行以本篇为标准。

## 职责篇

### 在值班同学：

1. 103 室及时回复解答教员群里消息，即看即回，不允许超过 5 分钟不回应，语气礼貌
2. 100 同学更改所有信息，103 室同学负责接电话接待业务，要更改的信息均送往 100 直接在 U 盘内更改，103 电脑留存的当日文件夹仅供查找信息使用不更改（信息更改只在 U 盘更改）
3. 将用完或短缺的表格打印，打印文件在 U 盘的打印包文件夹中
4. 收到的派遣单回执放在回执单收纳夹中（在 103 室）
5. 保持 100 和 103 桌面整洁，废纸不允许留在桌面或角落；保持电脑桌面和 U 盘整洁，私人文档统一放在“私人文档”文件夹中，不影响办公
6. 有问题相互照应解决，100 忙碌时 103 同学一同前往，业务熟练不出错
7. 签到表规范填写（值班不填形式栏，其他不填上下班时间只填形式栏）

### 早班同学：

1. 将修改过后的当日表格拿往隔壁社服打印两份，联同 U 盘和所有纸质信息拿往 100 室（签到表和回执收纳表除外）
2. 九点前在教员群发布当日家教信息（图片形式）

### 末班（晚班和周末节假日班的下午班）同学：

**说明：**打电话若打通后有信息更改应该及时更改，若家长继续请则接入日期更改

**为当天日期，并备注说明；若未打通应当备注（学员登记表或派出登记表），连**

**续三次不通，未派出家教做不请处理，未交管理费拉黑名单一个月处理**

1. 查看红本子，打电话跟踪未转化的待接状态，看同学与家长联系如何，如状态已转化则照上做相应信息更改
2. 查看当日表格，看是否有上月的今天及上个月今天以前（防止以前值班同学漏打或未打通）接入但仍未被接走的家教，打电话询问家长是否继续发布寻找
3. 查看派出登记表，看是否有上月今天及上个月今天以前（防止以前值班同学漏打或未打通）派出管理费仍未交的同学，打电话询问并催交，说明一个月不交将进入家教部黑名单
4. 将当日表格中标红的删去，将文件夹备份。备份后将当日表格和文件夹重命名明天日期  
备份路径两条都要：  
1. 103 电脑桌面家教部——每日备份——具体时间（硬盘备份）  
2. 将文件夹压缩后收藏在公用微信号的收藏中（云端备份）
5. 103 的同学下班前查看窗户是否上锁，上锁后可反锁门离开，若因同学未将窗户和门

反锁而造成财产损失由值班同学共同承担，并在学籍档案记过

## 内控篇

### 内部控制制度采用积分制，细则如下：

家教部成员每月初初始积分为 10 分，根据每月表现将有积分的增加减少，积分将在每月末进行统计并根据积分多少对应相应的奖励惩罚措施。每月初（1 号）恢复初始积分 10 分

### 积分增减细则：

1. 各成员在处理好每一单业务后可获得完成该业务的积分（在每个业务后的括号里），结束值班时将自己的总积分（包括之前工作时的积分之和）写在自己的最后一个责任认定表栏目里，管理组最后将以每个成员最后一个栏目后面的积分作为其本月的总积分，若成员漏填，则视为没有积分。
2. 除日常值班外的工作增量和组内任务完成情况良好可获积分奖励（同时可计工时）：

完成业务（次）	积分奖励	完成任务（次）	积分奖励
结算工资、积分	3	查错（管理组）	2
活动策划（组织组）	4	提出合理建议及规划（管理组）	2
活动组织执行（组织组）	3	培训主讲（培训组）	3
宣传设计（宣传组）	4	培训辅助（培训组）	2
实地宣传（宣传组）	2	例会	2

括号内为负责该工作模块加分认定的小组，其他形式的任务视情况而定给予积分奖励

3. 以下行为产生的错误经查实将扣除相应积分：

犯错行为（次）	积分扣除	犯错行为（次）	积分扣除
信息更改不全（一项）	1.5	旷班	3
信息更改不全（超过一项）	2.5	未发布家教信息及状态	1
红本子未登记（单独扣分）	1.5	未备份齐全（两人）	2
未穿工作服、吊牌	1	未及时回复消息（五分钟）	0.5
未班未打电话处理上月事务	1	未班门窗没反锁	3
服务态度恶劣被投诉	3	迟到	1.5
派出不允许派出的教员	2	给家长、教员错误说明	1

其他形式的错误行为视情况而定扣除相应积分。

### 积分奖惩：

依据月末统计出积分实施以下奖惩措施：

1. 积分排名 1~3 名获 5 个工时奖励，4~5 名获 3 工时奖励（同分则按业务处理加分排序）
2. 根据月平均积分排序前几名推荐获得勤工助学实体优秀部员证书
3. 积分高者享有假期优先排班权
4. 积分 6 分以下本月将扣除 2 工时（积分低至 6 分时管理组将进行提醒）
5. 积分扣至零分做降职或劝退部处理

6. 积分大于等于 15 分者方可参与奖励评定

### **附则**

1. 代班同学若出错，责任应由被代班同学承担，代班同学在责任认定表上的签字应为“某（代班人）代某（被代班人）”。
2. 若代班同学未以上述格式签名，则视为愿意为被代班同学承担责任。
3. 被代班同学可在下一次查错前自行前往办公室对自己被代班的业务进行查错和修正。
4. 除值班外的积分应找负责该工作模块的小组组长咨询认定，批准加分后由该组长登记在册。
5. 管理组成员在查错时需同时根据扣分表完成扣分工作，记录在该出错责任认定表栏目的后面。

**查错工作由管理组进行，预计每周二每周五进行，积分表及细则修改由管理组指定人员保管并操作修改**

### **常犯不尽职守错误：**

1. 信息更改错误不全
2. 红本子未登记
3. 未穿工作服、吊牌
4. 末班（晚班或下午班）未打电话处理上月事务
5. 旷班、迟到
6. 未在群里发布家教信息状态
7. 云端和本地未备份齐全
8. 未及时回复消息（五分钟）
9. 服务态度恶劣被投诉
10. 派出教员信息中黑名单教员或不允许派出的教员
11. 未向家长或同学说明上述业务中提及该说明之事
12. 桌面和电脑桌面不整洁，私人文档在电脑中乱放影响办公
13. 103 末班同学未将门和窗户上锁造成财务被盗窃（后果严重）

**注：**以上错误及其他未提及错误和不尽职守行为将在绩效考评制度出台后有相应的绩效减分