

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。

业务篇

一、 接入家教（0.5分）：

接待家长填写学员信息表时（询问家长是否请过及需要办理的业务）：

1. 在硬性要求四个选项中填写都要带有程度词（最好男生或一定男生，最好数学系或一定数学系等；其他同理，不填默认必须遵守）；地域方面一定问清家长是否接受少数民族家教，不写则默认接受，不接受打括号标注（不接受少数民族）
2. 向家长说明管理费事宜，以及保持电话畅通找到教员后我们会用该电话联系，并提醒要求越严格越难有教员匹配

改写表格：

1. **红本子**填写接入
2. **2018 家教信息**填写
3. **当日表格**填写
4. 在教员群发布

二、 同学来接家教（查看教员信息并核实证件）：

询问是否经过培训 { 参加过：打开教员信息查找，未找到则按未培训处理，查看是否符合派出要求能否派出，若否则告知情况
未参加：告知每周二晚 19:00 南楼 210 教室自行前往参加培训

注：不允许派出的情况：

1. 尚处在黑名单监禁期内的教员
2. 管理费自派出日期后 15 天未清，即教员信息后标红编号派出日期距今 15 天管理费未清的教员
3. 目前记录在做家教达三份的教员
4. 不符合家长硬性要求（程度词为“一定”的）
5. 查看学生证或一卡通等证件人证不符的、教员表信息与证件不符的

三、 派出家教（1分）：

符合家长硬性条件的（程度词是“一定”和“最好”的）派出前一定打电话联系，不符合家长“一定”要求项的不可派出，不必电话沟通：

- 打通且家长接受该教员：
1. 填写**派遣单**一、二、三页（均有内容要填写），并说明第三页带回和管理费事宜及终止家教需反馈否则将被列为黑名单。拍下联系方式
 2. **红本子**：填写已接
 3. **学员登记表**：改为已接，缴费写欠（未交管理费的）
 4. **2018 家教信息**：改为已接+日期，缴费写欠

5. **派出登记表**: (管理费交过则填上再划去写已接+日期)
6. **教员信息**: 在后面写上标红的打印编号+已接+日期 (管理费以前交过则标黑)
7. **当日表格**标红, 纸质版划去, 教员群声明已接

打通且家长不接受该教员: 无须作更改

- 未打通家长电话:
1. 给同学联系方式向同学说明自己联系, 一旦确定能否接受即向家教部反馈, 接受则前来领取派遣单, 不接受则反馈即可
 2. **红本子**: 改为待接, 并在下行留有一行供状态转换
 3. **学员登记表**: 改为待接, 缴费日期写欠
 4. **2018 家教信息**: 改为待接, 缴费日期写欠
 5. **教员信息**: 在后面写上标红的打印编号+待接+日期
 6. **当日表格**标红, 纸质版划去, 教员群声明已接

四. 待接状态的转化 (1 分):

同学或家长反馈或主动打电话获知待接状态已转化为如下:

1. 已接: 通知同学来拿派遣单;
红本子: 找到该份的待接记录并在空着的下行填写已接;
学员登记表: 改为已接+日期 (将待接二字划去);
2018 家教信息: 改为已接+日期 (将待接+日期删去);
派出登记表填写;
教员信息: 改为标红的打印编号+已接+日期 (删去待接)
2. 换人: **红本子**: 找到该份的待接记录并在空着的下行填写换人;
学员登记表: 改为换人+日期 (将待接二字划去), 划去欠;
2018 家教信息: 改为换人+日期 (将待接+日期和欠删去);
教员信息: 改为标黑的打印编号+换人+日期 (删去待接);
当日表格填写;
教员群声明发布
3. 不请: **红本子**: 找到该份的待接记录并在空着的下行填写不请;
学员登记表: 改为不请+日期 (将待接二字划去), 划去欠;
2018 家教信息: 改为不请+日期 (将待接+日期和欠删去);
教员信息: 改为标黑的打印编号+不请+日期 (删去待接);

五. 家长换人 (询问是否将管理费交给同学) (1 分):

1. **红本子**: 填写换人
2. **学员登记表**: 在上一位教员后填写换人+日期 (没收到管理费则划去欠, 否则不划去)
3. **2018 家教信息**: 改写为换人+日期 (没收到管理费则划去欠, 否则不划去)
4. **派出登记表**: 没收到管理费则划去记录并写换人+日期, 否则不划
5. **教员信息**: 改为打印编号+换人+日期 (颜色据是否受到管理费决定)
6. **当日表格**填写发布, 在教员群声明发布

六. 家长不请 (询问是否将管理费交给同学) (0.5 分):

1. **红本子**: 填写不请

2. **学员登记表**: 在上一位教员后填写不请+日期 (没收到管理费则划去欠, 否则不划去)
3. **2018 家教信息**: 改写为不请+日期 (没收到管理费则划去欠, 否则不划去)
4. **派出登记表**: 没收到管理费则划去记录并备注不请+日期, 否则不划
5. **教员信息**: 改为打印编号+不请+日期 (颜色据是否受到管理费决定)

七.同学缴纳管理费 (1 分):

1. 叫同学扫描二维码并做相关备注 (同学姓名电话家长编号), 支付后出示付款截图后方可更改信息
2. **红本子**填写已交
3. **管理费缴纳登记表**: 填写 (如交给老师发票一栏填写已领取)
4. **学员登记表**: 将欠划去改为缴费日期
5. **2018 家教信息**: 将欠划去改为缴费日期
6. **派出登记表**: 划去记录备注已交+日期
7. **教员信息表**: 将相应打印编号标黑

八. 其他:

家长修改信息 (0.5 分): 1. **红本子**: 登记修改信息

2. **学员登记表**: 修改相应信息
3. 其他表格如需修改按前七个业务处理

更换打印编号 (0.5 分): 原则上一个家长只有一个家长编号, 不可重复登记一位家长多个家长

编号, 在以下必要情况下只允许更换打印编号: 家长更改所有信息重请; 该份学员登记表没有剩余空间记录信息

1. **红本子**: 登记更换编号
2. **学员登记表**: 在原件打印编号上方标注 (转 2018-***) 并划双对角线斜杠代表作废, 现编号上方标注 (原 2018-***)
3. **2018 家教信息**: 原信息家长编号处标注 (转 2018-***) 并标红代表作废, 现信息家长编号处标注 (原 2018-***)
4. 其他表格如需修改按前七个业务处理

其他特殊情况未提及业务发在群中讨论, 在解决后统一规范处理方法并增加至本规范中