

啄木鸟国际教育咨询（北京）有限公司

客服部 【2017】01 号



2017 年退费及项目转换审批流程

2017 版退费/转换/转让流程中，总部下放审批权限，充分提高分公司的自主审批权以提高退费/转换/转让办理效率。

现针对退费/转换/转让流程，做如下规定，即日起执行。

凡符合合同规定 及 不符合合同规定且退费金额 \leq ¥10,000.00 的退费/转换/转让申请流程，最终由各分子公司总经理确认审批即可。

不符合合同规定且退费金额 $>$ ¥10,000.00 的退费/转换/转让申请流程，各分子公司总经理确认后，还需经过**财务副总裁和分管客服副总裁**进行确认审批。

CRM 线上 退费/转换/转让流程 正式运行之前，依然维持纸质材料审批流程，为避免材料的重复传递，所有流程为分公司完成相关环节审批完成后提交到总部进行后续流程。

在**纸质**退费/转换/转让审批流程工作中需注意：

- ① 总部财务核算退费项目，分公司需提交由客户、销售顾问、已发生费用确认人、分总签字确认或邮件确认的退费申请单、合同及收据粉联三项原件。总部财务核算项目：培训小班、封闭班、少年行活动项目，具体情况还请与当地财务核实确认。
- ② 当地财务核算的退费项目，分公司需提交由客户、销售顾问、已发生费用确认人、当地财务和分总签字确认退费申请单、合同及收据粉联三项扫描件。分公司财务核算项目：1v1、学习规划、留学项目，具体情况还请与当地财务核实确认。
- ③ 客户办理退费务必提交合同及收据原件，如合同或收据丢失需提交客户签字版的《合同或收据丢失说明》和合同扫描件及收据扫描件。
- ④ 封闭保分班项目办理退费除上述提退费材料外，还需按照模板提供成绩截图和学员的账号及密码，以供审批环节核实是否符合退费标准。

具体流程图如下：

审核/审批人	符合合同规定	不符合合同规定
销售顾问	●	●
客服主管	●	●
已完成工作确认人	●	●
分管业务总监	●	●
分公司财务审核人	●	●
总部财务主管	●	●
财务总监	●	●
分公司总经理	● 审批	审批 (退费金额≤¥10,000.00)
财务副总裁	—	审批 (退费金额>¥10,000.00)
分管客服副总裁	—	审批 (退费金额>¥10,000.00)
分公司出纳	办理退费	办理退费
领款人	●	●

- 附件：1. 合同或收据丢失说明
2. 保分项目需提供的成绩截图证明
3. 退费申请单
4. 项目转换申请单
5. 项目转让申请单

啄木鸟国际教育咨询（北京）有限公司
客服部

二零一七年六月十九日

主题词：退费、项目转换审批流程
