

拓展事业部合同管理办法

一、目的：为了规范拓展事业部合同的签署，提高工作效率，降低沟通成本及缩短时效，特制定本管理办法

二、适用范围：拓展事业部、外包团队

三、合同类型：《意向金合作协议》、《咨询协议》

四、《意向金协议》签署规范及操作标准

1、《意向金协议》一式二份（一份客户留存，一份公司留存）

2、意向金使用规则

区域保护形式	区域保护标准	定金说明
定金 (《》=5000 元)	片区第一个定金受保护期为 7 天，自签署《意向金协议》当日算起，期间可进其他定金，若第一个定金 7 天内没有全款的且没有增加款项至半款继续申请保护的（再保护 10 天），即，其他定金客户可全款，最终以第一个全款为准。	经向拓展事业部总经理申请批准后可退
半款 (《》=咨询的一半)	片区第一个半款受保护期为 10 天，自签署《意向合作协议》当日算起，期间可进其他定金或者半款，若第一个半款 10 天内没有全款，其他定金或者半款客户需等第一个半款保护期到期后，方可全款	经向拓展事业部总经理申请批准后可退
备注：如中途换区域并且这个新的区域没有订金的情况下以打款凭条时间起总天数还是 7 天。如果第一个定金保护区域过了 7 天后同一个定金换区域没有任何保护时间。		

3、意向金收款要求

- (1) 支付宝/微信（余额宝支付的情况下必须在备注里面注明谁支付的咨询费）
- (2) 银行转帐（必须要回执单）

五、退定（意向金）操作流程及执行标准：

1、退订流程

- (1) 客户退定金需向拓展事业部总经进行申请，

申请格式模板：

××××小组的定金客户×××××于 2018 年 5 月 16 日签署的××省××市××
(县) 区片区定金需要退款。具体原因如下：××××××××

- (2) 申请渠道：

邮件/微信

- (3) 拓展事业部总经理审批退订申请

- (4) 微信审批结果截图或者邮件抄送/转发给拓展总部王雅铤

2、退订准备的材料

- (1) 需提供：刷卡的开户行、刷卡的用户名全名，刷卡的账号（账号必须是当时刷卡或是转账的原卡号）。

- (2) 需提供凭证：

刷卡用户：必须提供刷卡的原件凭条，

转账用户：必须提供回执单，

支付宝用户：必须提供支付宝账单

微信用户：必须提供微信账单

- 3、以上 1、2 条件同时满足时，且材料齐全时发邮件至 wangyating@classba.cn

六、《咨询协议》填写规范

※ 咨询费用及合作条件

地区		咨询服务费		课时费抽成	
		咨询服务费金额 (人民币)	有效期	课时费的抽成	开始收取课时费时间
省会城市及重点城市	天津市、重庆市、哈尔滨市、长春市、沈阳市、呼和浩特、西宁市、兰州市、银川市、太原市、石家庄市、西安市、郑州市、济南市、合肥市、武汉市、南京市、杭州市、南昌市、长沙市、贵阳市、成都市、昆明市、南宁市、海口市、福州市、乌鲁木齐市、拉萨市、绍兴市、金华市、宁波市、温州市、苏州市、南通市、常州市、无锡市、佛山市、珠海市、东莞市、青岛市、烟台市、泉州市、厦门市、大连市、三亚市、芜湖市	40 万	5 年	20%	签约后第 19 个月开始收取
地级市	其它地级市、百强县	35 万	5 年	20%	
县城	全国县城	30 万	5 年	20%	

※填写规范：

- 1、《咨询协议》不允许有任何涂改。
- 2、合同提交审核时，需在合同空白页填写订单编号（订单编号由客关部提供）
- 3、合同备案时，需填写完整的合同基本信息，如：合同编号、订单编号、投资人基本信息（姓名、签约时间（起始时间、片区、地址）、签约人、合同到期时间等合同基本登记信息）
- 4、《咨询协议》起始时间为最后一笔全款到账的时间，后续的选址时间及其他赠送作为筹备期赠送时间，合约 5 年到期时间顺延赠送的时间（如：最后一笔全款入账时间：2018 年 5 月 18 日，即合同生效时间为 2108 年 5 月 18 日；）
- 5、《咨询协议》中的第一页里面的客户信息要让客户认真填写完整；

详细内容如：经营者（乙方）姓名、身份证号码、联系地址（该地址为能联系上经营者的地址，便于日后快递合作材料），联系电话（该手机号必须为经营者本人的联系方式），电子邮箱等基础信息

6、《咨询协议》中的第四页的第四条，期限及协议续期中的 4.1 条款，期限：本协议期限为五(5)年,即从 2018 年 5 月 16 日起至 2023 年 5 月 15 日止 (填写模板)

7、《咨询协议》中的第七页的第七条 义学培训机构 7.1 条款 甲方许可乙方可在 *****省*****市*****县（区）*****片区 范围内选择培训机构地点。

8、《咨询协议》中的第 19 页《咨询协议修改及补充条款》的填写内容，除了标准版补充条款的内容以外，均需提前申请方可填写。

9、标准版本补充协议模板。

(1) 甲方同意赠予乙方为期 3 个月的建校筹备期,也即本协议约定的协议期限自动顺延 3 个自然月。

(2) 甲方同意给予乙方作为首批合作校一定的奖励：甲方同意自本协议签订之日起的 18 个月内，免于收取乙方在该期限内应当支付的课时费 20%抽成。

七、《咨询协议》签署需后附的材料及附件

- 1、《咨询协议》签署一式 4 份；
- 2、 客户身份证复印件 2 份（正反面同一张 A4 纸上）；
- 3、 打款凭条复印件 2 份（A4 纸复印件）

（如打款人和签约合同的人不是同一人的话必须写关系证明）

3.1 关系证明必须签字+盖手印要原件一份复印件一份（A4 纸复印件）。

- 4、 补充协议贴在合同的 19 页。

- 5、 区域图贴在合同的最后一页黄皮封页里面(区域图可咨询区域审核易继冰)。
- 6、 资料准备齐后交给拓展总部王雅铤。

(模板) 关系证明

打款证明

我是 xxx (打款者姓名) 身份证号: (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx).在 xxxx 年 x 月 x 日
汇给上海义学教育科技有限公司的人民币 xxx 元整, 系代替 (签约者) xxx 身份
证号: (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx) 支付上海义学教育科技有限公司的咨询费。

打款人: 签字, 盖手印

签约人: 签字, 盖手印

附: 打款人身份证复印件一份 (正方面同一张 A4 纸复印)

八、《咨询协议》提交及审核时效规定

- 1、合同提交原则: 当月签署的全款订单当月提交, 若遇月底全款的, 可顺延至次月 2 日前提交; (以上时间包含节假日及周末)
- 2、若全款的订单未按照规定的时间内提交合同的, 当月只核算该订单的业绩, 当月该订单的奖金将不予以发放, 计入缓发部分, 最终按照合同实际提交的月份于次月进行奖金核算进行发放。
- 3、拓展人员按照第七条的《咨询协议》签署需后附的材料要求, 在材料提交齐全及无误的情况下, 协议审核将于 4 个工作日内审批完成。

九、《咨询协议》的公司留存及客户留存

- 1、公司留存该协议三份
- 2、客户留存一份，该份客户的留存协议，由拓展的销售经理在王雅婷处签收后，1 日内必须快递给客户
- 3、若经回访该客户在协议签收后的 7 天内未收到《咨询协议》的，将处以该拓展销售负责人 500 元的罚款，于次月的薪资中扣除。

十、与支持部交接流程

1、资料交接支持部流程

合同审核通过后且确认校址后第一时间填写交接表，市调报告，选址报告，房屋租赁合同（扫描件或是拍照），写清楚当地办证要求。以邮件的形式一并发送新校部（xinxiaobu@classba.cn）抄送王雅铤（wangyating@classba.cn）。新渠道招商团队的交接先对接王雅铤。

（备注：交接表里面所有内容必须认真填写。如支持部投诉交接表内容没正确对待将给予扣奖金处罚。）

2、支持部与客户的交接流程

序号	事项	工作内容	沟通形式	完成时限	建议和话术
1	审核新校区交接资料	<p>统筹组：</p> <p>1、接拓展部提供的新校区交接资料后，对其提供的资料进行审核，对于不符合要求的资料在邮件中写明原因后退回，符合要求的资料按完成时限发送邮件至支持总监进行审核</p> <p>2、符合要求的资料在发送支持总监前，发送邮件给对应的拓展老师，告知资料已发送至支持总监并告知时限</p> <p>支持总监：支持总监在收到统筹部发送的邮件后，24 小时内审核完毕回传（统筹部需督促支持总监在 24 小时内回传审核资料）</p>	邮件	19 点前收到的交接资料，一个小时内审核完毕；19 点后收到的交接资料，次日 10 点前审核完毕	<p>XX 老师您好,统筹部已收到 XXX 片区交接资料,并与 X 月 X 日发送至支持总监进行审批,支持总监会在 24 小时内审核完毕,支持总监下午 19 点前审核通过的邮件,在下午 19 点前完成拉群;下午 19 点后审核通过的邮件,在次日 10 点前拉群交接</p>
2	建群	<p>统筹组：接到支持总监审核通过的邮件后，统筹部拉对应的部门进群，沟通核实新校区情况</p>	微信	支持总监下午 19 点前审核通过的邮件,在下午 19 点前完成拉群;下午 19 点后审核通过的邮件,在次日 10 点前拉群交接	<p>如能在交接单中添加重要事项是否告知清楚的勾选项，统筹组在拉群后只需确认投资人资金情况并告知校区名称即可，可以有效缩短前期群内沟通时间</p>
3	投资人进群	<p>统筹组：在与拓展部门微信群内沟通完毕后，拉投资人进群。首先发送相应的图片和欢迎词至投资人，再将各部门对口人的通讯录以及网盘地址密码，告知投资人，建议投资人及时查看</p> <p>投资人：提供邮箱地址</p>	微信/投资人要求电话沟通相关事项的,可以通过电话沟通,并主动询问投资人电话并拨打给对方	投资人一进群立刻发送	<p>微信话术：</p> <p>1、X 校长，欢迎您加入义学教育的大家庭，如您有疑问即日起至四个月内您可在单校群中咨询，群内各部门老师会对您所提出的问题作出及时解答；四个月后您可至片区群中咨询，感谢您的配合！希望通过大家的努力，可以让本校快速成长！</p> <p>2、X 校长，我们已将各部门对口人的通讯录以及网盘信息发送与您，请您及时保存并查看。现</p>

					<p>请您提供邮箱地址， 便于我处发送通知给您， 谢谢！</p> <p>3、将投资人提供的邮箱地址在复制发送一遍， 请您核实此邮箱地址是否正确， 谢谢</p> <p>4、请 X 校长时常关注邮箱并查看邮件内容， 并请及时回复， 谢谢</p>
4	发送定价和校长端账号	<p>统筹组：将课程定价以及校长端的账号通过邮件发送至投资人邮箱，并在微信中告知投资人邮件已发送，请务必及时确认邮件。投资人对定价不认可的，统筹组收到邮件后马上回复解释邮件（日结日清）， 如仍不认可的，找拓展和支持老师支撑。</p> <p>校区：及时查看邮件并确认</p>	邮件、微信	每周四下午四点前统一发送本周三前成功对接的新校区	<p>微信话术：X 校长， 您好！ 我处已将课程定价和校长端账号通过邮件方式发送至您的邮箱，请您及时查看并在 48 小时内发送确认邮件， 谢谢！</p>
5	添加课程	校区定价确认后的 24 小时内，请投资人确认各课需使用的教材版本，收到教材版本后做课程添加	微信	确认定价后 24 小时内，确认教材版本，次日 19 点前添加课程	<p>微信话术：</p> <p>1、X 校长， 您好！ 已收到您的定价确认邮件， 现请您提供各课需使用的教材版本，稍后将为您添加课程， 谢谢！</p> <p>2、X 校长， 您好！ 课程已为您添加， 您已可以通过校长端查看， 如有疑问请及时与我们联系， 谢谢！</p>
6	启动时间	根据徐扬每周提供的启动时间，录入合作校信息一览表，并对交接完成后一个月内未启动的校区询问具体原因并批注	微信	每周	

7	招聘	询问投资人是否已开始招聘工作	微信	校区启动后的第二个星期	微信话术：1、X 校长，您好！校区装修已经两周了，请问教师的招聘工作是否已经展开 ——已经开展：好的，招聘中如遇问题可先查看网盘中的招聘资料，需要相关授权资料可以向我们索取，谢谢 ——没有开展：我们建议您可以开始启动相关招聘工作，并寻找合适的简历，等装修完毕散味期间正好可以面试，这是我们给您的建议供您参考。
8	开业时间	根据徐扬每周提供的开业时间，录入合作校信息一览表，并对启动后一个月内未完成装修的校区询问具体原因并批注	微信	每周一完成	
9	开业后沟通	开业后询问软装和物料准备是否已经开始准备	微信	开业后每第二周询问一次，直到全部完成	微信话术： 1、X 校长，您好！校区装修已经结束，进入了开业前的准备阶段，现阶段校区的软装和前期物料是否开始准备？ 2、如有疑问您可以查看网盘资料或在群中咨询，相关工作人员会为您解答
		询问人员招聘是否到位			
		询问校区参训情况			
10	单校群解答	单校群的解答订为四个月，对校区的咨询做出回应，其中在答疑时需注意答疑技巧以及话术规范，并及时应答	微信/投资人要求电话沟通相关事项的,可以通过电话沟通,并主动询问投资人电话并拨打给对方	开业至四个月	

十三、三方变更协议书：(客户个人合同转公司)

- 1、三方协议一式三份
- 2、营业执照复印件 2 份

模板：

协议书

甲方:上海义学教育科技有限公司

乙方:第一份协议签约人 (原协议签约人)

丙方:公司名称

甲、乙双方于XXXX年XX月XX日就甲方为乙方开办培训机构及开办后培训机构的运营提供指导服务事宜签订了《咨询协议》,现乙方欲向丙方转让其合同权利义务,且丙方有意承接乙方的合同权利义务,现各方经友好协商,就以下事宜达成一致:

- 1.自本协议签署之日起,乙方根据《咨询协议》享有的权利及应承担的合同义务全部概括转让给丙方。
- 2.各方同意,至本协议签署之日,甲方已向乙方履行的合同义务无需再向乙方、丙方履行,甲方未向乙方履行的合同义务由甲方向丙方进行履行,无需再行乙方履行。
- 3.各方同意,至本协议签署之日,乙方原已向甲方履行的合同义务,丙方无需再履行;乙方未向甲方履行的合同义务,由丙方继续履行。

4.本协议签署后,乙方对丙方履行《咨询协议》承担连带保证责任。

5.本协议自双方签署后即生效,一式三份,各方各执一份。

6.本协议签署之日为 XXXX年XX月XX日。

甲方: 上海义学教育科技有限公司

授权代表:

乙方

授权代表: 第一份协议签约人

丙方:

授权代表: 公司名称 加盖公司公章

备注: 协议的第一个填写时间为第一份合同里面的合同起时时间。第二个时间为
签此协议的时间。

上海义学教育科技有限公司

拓展事业部

二〇一八年五月