校招就字〔2023〕8号

关于印发《成都文理学院2023年电话回访工作方案》的通知

学校各单位：

电话回访是我校招生录取工作的重要组成部分，为持续做好2023年新生录取电话回访工作，根据《成都文理学院2023年全员招生工作实施办法》等文件要求，特制定《成都文理学院2023年电话回访工作方案》，现印发你们，请认真组织落实。



附件：成都文理学院2023年电话回访工作方案

成都文理学院

2023年6月16日

附件：

成都文理学院

2023年电话回访工作方案

一、指导思想

按照我校《2023年全员招生工作实施办法》要求，在我校招生工作领导小组的统一部署下，以结果为导向，进一步加强过程管理，确保报到率稳步提升。

二、组织机构

（一）电话回访工作组

组长：杨莉

组员：参与电话回访工作的全体师生

工作职责：

1.负责志愿填报期间招生办公室电话咨询接听或者网络咨询回答。

2.负责我校2023年投档考生的电话回访，为录取提供依据。

3.负责我校2023年录取考生各类事项的咨询服务，为提高报到率提供支撑。

4.负责指导学生网上缴费、选宿舍及预约校车VIP服务。

5.负责我校2023级新生提前缴费状态的跟踪。

6.负责我校本专硕生源挖掘。

（二）督查组

组长：杨莉、王亚军

组员：袁吉发、周文清、陈静、苟贵林、补小莉

工作职责：

1.负责电话回访人员的资格审查。

2.负责电话回访过程的监察和违纪情况的纠正与处理。

3.负责电话回访过程中突发情况的处理及舆情防控工作。

4.负责电话回访工作的过程管理；

5.负责录取后回访人员对考生跟进工作的督查；

（三）突击组

组长：杨莉

组员：由组长选拔

工作职责：

1.负责录取期间电话关机、停机、错号、拒接等异常考生的联系及回访，处理家长各种疑问、学生咨询过程中的各类疑难杂症等。

2.负责录取期间可退档且屏蔽考生电话的省份（校考除外）的学生的回访。

3.对报到结束后明确不来就读的考生进行耐心细致地劝来工作。

三、工作机制

（一）强调严肃性，尊重事实，不得虚假回访，随意诋毁他人。

（二）强调专业性，要求回访人员对各省（市、自治区）招生录取政策（能否退档、是否屏蔽电话、是否新高考改革等）、录取批次、招生专业和计划、往年录取分数线等要求熟记在心。

（三）强调及时性，回访人员要紧贴考生及家长的需求，及时帮助考生及家长解决实际问题。

四、主要工作内容及要求

我校根据2023年招生计划，拟建立一支100人左右的回访队伍，由教师、学生、招就处工作人员共同组成。

（一）组长选拔

回访小组组长竞聘上岗。凡符合下列条件之一师生均可以参与竞选。

1.至少获得过一次优秀回访员。

2.有能力和信心带领好团队完成学院交办的任务。

3.录取回访期间必须全程参与。

（二）组员选拔

组员在全校师生中进行麟选。原则上每组成员不少于8人，不多于13人。

选拔范围如下：

1.获评2022年招生回访优秀个人的必须参加本年度招生回访工作，并积极参与小组培训、经验分享；

2.各二级学院选派5名教职员工参加，其中3名必须为曾参加过电话回访工作；

3.各职能部门选派2名教职员工参加，其中1名必须为曾参加过电话回访工作；

4.在校学生自愿报名参加，学生干部和曾经参加过电话回访工作的优先；

5.根据回访工作需要，小组长在全校选拔出的其他回访人员。

（二）回访人员培训

1.根据历年招生录取情况和我校校情，不断完善和丰富培训手册内容；

2.分期、分批、分类、分组对回访人员进行回访技巧和话术培训。

（1）开展志愿填报指导人员专题培训。

（2）开展录取期间回访人员（教职工专场）专题培训。

（3）开展录取期间回访人员（学生干部专场）专题培训。

3.进一步完善小组培训，利用案例分享，提高回访人员的实践能力和应对技巧。

（三）回访人员工作要求

1.参与电话回访人员需合理规划时间，按照回访工作进度安排参加工作，原则上不得请假，不得无故缺席。确因某种原因不能参加回访工作的，需向部门领导、人事处和招生就业处提交请假手续。

2.回访工作期间，严格按照《培训手册》开展工作，不得虚假宣传或违规承诺。

3.自觉接受纪检监察和工作督查，服从工作安排，以对考生负责的态度主动工作、积极工作，杜绝无故拖延或懈怠。

4.创新工作方法，做好录取期间回访学生的意向甄别、退档及材料收集，录取结束后的考生咨询服务及劝来等工作，并在回访系统中做好详细工作记录，直至考生报到。

（四）督查组工作要求

1.完成所有电话回访人员的资格审查。

2.对每个录取阶段的电话回访系统数据进行全监管，随时抽查回访记录。通过现场巡查、录音查阅等防止突发情况和舆情产生，如有需在第一时间及时处理，并监督回访员整改。争取做到零舆情零事故。

3.录取结束到报到，不定时抽查各回访人员是否按要求做回访电话、短信、微信或QQ聊天记录详细台账，发现有回访员没有完成此项工作监督其改正并做好记录。

（五）突击组的工作要求

1.电话回访期间，经组长申请确实无法联系到的异常考生，由突击组组织电话回访，确保零失联。

2.报到结束后劝来不报到学生，为提高整体报到率竭尽全力。

（六）提前缴费工作要求

提前缴费是提升报到率的有效举措，也是检验电话回访的有效尺度，为此，设定分阶段提前缴费要求。

1.投档阶段到录取结束后一周：提前缴费率需达到20%以上。

2.录取后一周到关闭缴费系统前一周：提前缴费率需达到60%。

3.关闭系统前：提前缴费率需超过80%。

五、主要任务制定

（一）报到率目标任务

电话回访的最终目的是实现我校本科、专科报到率提升，因此，电话回访工作目标其实质是报到率目标。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 本科 | | 专科 | |
| 基本任务 | 目标任务 | 基本任务 | 目标任务 |
| 98% | 98.5% | 93.5% | 95% |

（二）回访各阶段工作任务分解

1.第一阶段：志愿填报指导阶段

回访人员在填报志愿期间对意向考生进行精准指导，可在全员招生报备系统进行生源报备，按照全员招生相关规定给予电话补贴和积分奖励。

2.第二阶段：投档阶段

（1）可退档的省份，坚持以“退”为“进”的原则，以“劝退”为主，并完成相关退档手续。

（2）不可退档的省份，以“劝来”为主。

3.第三阶段：录取后阶段

以劝来为主，按照报到率情况给予回访人员梯度式的电话补贴，根据前期联系情况确定本专硕意向生源，本专硕生源奖励参照本专硕方案执行。

4.第四阶段：报到阶段

主要清理犹豫和不来的人员。将清理出来的名单交予各组组长，组长统计好后交予突击组跟进。

在以上四次阶段性回访中，无论回访人员通过电话，QQ、微信、微博或者其他途径联系学生，都要求详细记录每个学生回访日期、次数、总时长、途径和回访的结果等详细过程性内容，建立自己负责回访学生的台账，所回访学生次数平均不得低于4次，总时长平均不低于20分钟。各组小组长每周总结一次学生动态并向回访组组长汇报。

六、激励考核

（一）考核人员

对2023年电话回访工作所涉及的所有人员进行考核。

（二）回访员电话补贴

根据回访人员报到率完成情况给予回访员相应的电话补贴：

1.本科：

可退档省份，基本任务98%。目标任务100%；

不可退档省份，基本任务97%，目标任务99%。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 报到率考核标准 | 补贴标准 |
| 1 | >99% | 55元/人 |
| 2 | >98.50% | 50元/人 |
| 3 | >98.00% | 45元/人 |
| 4 | >97.00% | 40元/人 |
| 5 | >97.00% | 30元/人 |
| 6 | ≥96% | 25元/人 |
| 7 | 96%以下 | 无 |

注：各考核档内，达到任务标准的，每提高0.1%，可根据回访量在相应梯度标准增加0.5元。

2.专科：

专科可退档省份，基本任务93%，目标任务95%。不可退档省份，基本任务92%，目标任务94%。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 报到率考核标准 | 补贴标准 |
| 1 | >97% | 70元/人 |
| 2 | >96% | 65元/人 |
| 3 | >95% | 60元/人 |
| 4 | >94% | 55元/人 |
| 5 | >93% | 50元/人 |
| 6 | ≥92% | 45元/人 |
| 7 | 92%以下 | 无 |

注：各考核档内，达到任务标准的，每提高0.1%，可根据回访量在相应梯度标准增加0.5元。

3.相关计算公式如下：

（1）报到率=报到人数/回访录取人数

（2）补贴金额=报到人数\*报到率相应补贴标准

（三）回访组组长专项补贴

回访组组长在完成自身回访工作的同时，还负责对组员的业务培训、管理、小组数据的整理和统计，帮助组员解决问题。小组平均报到率≥基本任务时，给予组长1000元补贴；小组平均报到率≥目标任务时，给予组长1500元补贴。

（四）督查组工作补贴

1.根据电话回访情况，建立督查组与信访小组“一对一”督查，全覆盖抽听及查看电话回访记录，并建立工作台账。没有因电话回访不当引发舆情，给予0.5元/条的工作补贴。

2.督查电话回访过程中出现的问题，是否整改到位。因督查有力，使负责的电话回访小组最终报到率高于目标报到率的，督查组工作补贴上浮20%。

（五）突击组工作补贴

1.电话回访期间，针对不退档省份，信访员经过回访后最终确定为不报到考生的，经督察组再次核实后突击组进行介入，成功劝来学生的给予70元/生突击补贴。

2.在当年新生正常时间报到后，督察组对未报到考生的回访记录、录音等再次抽查后，确认为不报到考生后突击组进行介入，在此期间成功劝来学生的给予100元/生突击补贴。

（六）其他补贴要求

对上年度本科报到率高于99%，或专科报到率高于96%，或获得优秀个人的电话回访人员，继续参加下一年度的电话回访工作，且该年度本科报到率不低于上一年度报到率的，按其对应的电话回访补贴标准对应上浮10%。

七、评优评奖

电话回访是全员招生中的重要内容，为充分调动师生参与性、工作主动性，对所有参与回访工作的师生进行评优。

（一）最佳小组奖

报到率最佳小组奖：本专科共同核算，回访人数≥平均回访人数，且本科报到率和专科报到率均超过平均报到率，按回访小组总量的30%进行评比。设一、二、三等奖奖金池2.5万元，其中各小组组长占比相应等级后的20%后分配到组员。

（二）优秀个人奖

回访量居于前10%，且报到率居于前10%的个人，授予招生工作先进个人荣誉称号，并给予奖励。设立奖金池2.5万元。

（三）特别奖

对于本专科合并计算回访人数达到平均回访量，且报到率为100%的个人给予5000元的特别补贴。

（四）假期交通、餐饮补贴

录取期间对参与电话回访工作人员给予交通、餐饮补贴：教师80元/天，学生50元/天。

获得荣誉的集体或个人在全员招生积分中给予10-20分的积分奖励，在学校各级各类评优中认定为校级奖励。

八、处罚措施

（一）确保回访工作切实推进，全员招生领导小组根据2023年招生计划量和每批次回访人员量，制定回访员回访工作最低量。

对大于等于最低工作量的回访人员，给予相应补贴；对于工作懈怠，小于最低工作量的回访人员，在相应获得的补贴中扣除5元/生。

（二）根据学校今年报到率任务，未能完成相应目标的回访人员，不发放相应回访补贴。

（三）因回访不准确，或退档材料不全导致的误退以及其他问题，给学校造成极大负面影响者，取消回访人员、以及与其相关的回访小组、督查组各类评奖资格、其所对应的所有补贴按50%发放。

（四）回访人员报到率（本、专科一起核算）考核为倒数3名的取消各类评奖资格，加班补贴减半发放。

（五）招生期间因玩忽职守或其他行为给学校招生工作带来不良影响者，徇私舞弊、弄虚作假者，一经查实，视情节严重与否，扣除所有补贴总金额的20%-100%不等，并追究责任。

成都文理学院招生就业处 2023年6月16日印发