**《教员手册》**

**一、手册总说明**  
  
**《教员手册》的地位：**  
《教员手册》是《才殊家教网教员协议》的附件，从属于《才殊家教网教员协议》，是《才殊家教网教员协议》不可分割的组成部分，具有同《才殊家教网教员协议》完全同等的法律地位。  
  
**《教员手册》的作用对象：**  
才殊家教网的会员一共有两种：认证教员和注册学员，此本“教员手册”的所有内容只与认证教员有关，与注册学员无关。  
  
**《教员手册》内容的修改、增删以及解释权：**  
才殊家教网将不定期的对《教员手册》进行修改或者增删，修改或者增删后的内容将会在新版本的教员手册中体现出来，但是新版本的《教员手册》对尚在有效期内的老版本《教员手册》没有替代作用，仅对将新版《教员手册》作为附件签署《才殊家教网教员协议》的教员有效。《教员手册》的最终解释权归才殊家教网所有。  
  
**《教员手册》的有效期：**  
《教员手册》的有效期为一年，过期自动失效。有效期的计算自签署《才殊家教网教员协议》之日起，到次年的同一日期结束。有效期在手册上有说明  
  
**本《教员手册》的版本号：V 1.0  有效期自2011年07月05号至2012年07月04号**

**二、认证教员说明**  
  
**“认证教员”的定义：**  
本手册中所称的“认证教员”是指同时满足以下几个条件的教员：  
①已经在才殊家教网上详细、完整地填写过注册资料的教员。  
②网上所填的注册资料全部通过才殊家教网审核的教员。  
③经才殊家教网审核后认为可以给予认证教员资格的教员。  
④已经缴纳认证教员年费，并且尚在年费有效期内的教员。  
⑤半年内至少使用用户名和密码登陆过一次才殊家教网的教员。

**认证教员的优势：**  
①网站检索教员信息时，认证教员可以优先显示。  
②有合适的家教信息时，认证教员可以优先通知、优先推荐。  
③网站显示认证教员信息时有明显的认证标志，区别于未认证教员，增加可信度。  
④免费获取最新家教信息短信，让家教信息随身走！【亦可取消免费短信服务】

**认证为什么要上传身份证和学生证/教师证？**

为了确认注册教员信息的真实性，增强学员、家长对教员的信任度，保证家庭教学质量、保障才殊家教网的正当权益和良好声誉，所以才殊家教网对所有教员采取认证制度，通过认证的教员也会很容易获得才殊家教网提供的家教工作机会。

**关于认证教员标志的说明：**

①通过认证的教员在网站显示其资料时姓名旁会有一个红色的“http://localhost/userfiles/images/yirenzheng_01.jpg”或者“http://localhost/userfiles/images/mingxingjiaoyuan(1).jpg”标记。  
“http://localhost/userfiles/images/yirenzheng_01.jpg”表示普通认证教员，“http://localhost/userfiles/images/mingxingjiaoyuan(1).jpg”表示明星认证教员。  
②刚通过认证的教员只能显示“http://localhost/userfiles/images/yirenzheng_01.jpg”标记。只有非常优秀的教员才能显示“http://localhost/userfiles/images/mingxingjiaoyuan(1).jpg”标记。  
③是否给予认证教员显示“http://localhost/userfiles/images/mingxingjiaoyuan(1).jpg”标记完全由才殊家教网独立决定。

**什么样的认证教员才可能显示“http://localhost/userfiles/images/mingxingjiaoyuan(1).jpg”标记？**  
同时满足以下条件的认证教员才有可能显示“http://localhost/userfiles/images/mingxingjiaoyuan(1).jpg”标记：  
①至少在才殊家教网成功做过3份以上家教，并且总失败率在10%以下。并且家长反映良好。  
②在接单，付费，家教中无不良记录。  
③普通话标准，形象、气质、谈吐良好。  
④陪读，陪练不能作为明星教员成功申请家教记录

【注意】上述四条只是显示“http://localhost/userfiles/images/mingxingjiaoyuan(1).jpg”标记必要条件，并非是指满足了上述四个条件的教员就一定会在网站上显示“http://localhost/userfiles/images/mingxingjiaoyuan(1).jpg”标记。同时，您若已经同时满足了上述四个条件，请立即致电才殊家教网申请“http://localhost/userfiles/images/mingxingjiaoyuan(1).jpg”标记！得到才殊家教网同意后即可为您显示“http://localhost/userfiles/images/mingxingjiaoyuan(1).jpg”标记。  
  
**三、认证教员的权利和义务**  
  
**认证教员的权利：**  
①、网站检索教员信息时，认证教员可以优先显示的权利。  
②、有合适的家教信息时，认证教员优先通知、优先推荐的权利。  
③、网站显示教员信息时，认证教员带有明显的认证标志的权利。  
④、缴纳信息服务费后索取学员的具体联系方式和缴费凭证的权利。  
⑤、符合退款条件时，获得应有退款的权利。【详见“关于退款的详细说明”】

⑥、要求学员按预先的约定支付报酬的权利。

⑦、对才殊家教网作出的教员客观评价提出质疑的权利，但是主观评价除外。  
⑧、女教员出于安全考虑，有拒绝在晚上前去执教的权利。  
⑨、出于保障休息的考虑，所有教员都有权拒绝20:00以后继续执教的权利。

**认证教员的义务：**  
①、诚实守信、为人师表、始终认真执教、以提高学员水平为己任的义务。  
②、首次见面时向学员出示教员卡、服务指南、收据、身份证件及各类证书的义务。  
③、为才殊家教网代收学员的会员费以及按时缴纳认证教员年费的义务。  
④、遵守国家法律和公众道德以及才殊家教网各项规章制度的义务。  
⑤、如实登记各项注册资料和及时更新网上注册资料的义务。  
⑥、向才殊家教网出示身份证件以及各种知识、水平、能力证书的义务。  
⑦、遵守约定时间的义务。（比如按时授课、按时前往服务中心或者汇款。）  
⑧、倘若学员有需要，教员有为学员选择优秀教材的义务。  
  
**四、才殊家教网的权利和义务**  
  
**才殊家教网的权利：**  
**A、决定是否允许教员执教其申请的订单的权利。**  
**B、将教员所有成功和失败的家教记录都显示在网站上的权利。**  
**C、开除有连续两次失败记录或者总失败率超过20%的教员的认证教员资格的权利。**  
**D、对教员的家教对象进行回访，并将回访记录显示在网站上的权利。**  
**E、对教员作出评价并将评价内容显示在网站上的权利。**  
**F、开除有不良信誉记录或者遭到学员投诉的教员的认证教员资格的权利。**  
**G、查看教员身份证件以及各种知识、水平、能力证书的权利。**  
**H、独立决定是否给认证教员加上“http://localhost/userfiles/images/mingxingjiaoyuan(1).jpg”标记的权利。**  
**I、删除连续半年没有登陆网站的教员的注册资料的权利。**  
**J、对才殊家教网各项规章制度以及各类文档进行解释的权利。**  
**K、审核并决定是否通过接受教员修改以后的注册资料的权利。**  
**L、删除重复注册的教员资料的权利。**

**才殊家教网的义务：**  
A、网站检索教员信息时，保证认证教员可以优先显示的义务。  
B、有合适的家教信息时，保证认证教员优先通知、优先推荐的义务。  
C、网站显示教员信息时，保证认证教员带有明显的认证标志的义务。  
D、除人力不可抗拒的因素外，维持网站正常运作的义务。  
E、教员缴纳信息服务费后告知学员的具体联系方式的义务。  
F、符合退款条件时，退还教员应得钱款的义务。【详见“关于退款的详细说明”】  
G、除人力不可抗拒的因素（如网络安全）外，为教员注册资料保密的义务。  
H、对才殊家教网各项规章制度以及各类文档进行解释的义务。  
I、回答教员来电咨询订单详细情况的义务。  
J、回答教员来电咨询才殊家教网各项规章制度以及网站使用方法的义务。  
K、对教员提出的家教记录质疑或评价记录质疑作出解释的义务。

免责声明：才殊家教网仅负责提供家教信息，不承担家教信息以外的其它责任。

友情提醒：教员应提高自身的安全意识，为自身安全负责！女教员如果本人要求晚上执教则晚间前去执教更应当提高警惕，一般可在前几次执教时由好友陪同前去，以防万一。  
  
**五、资费标准及说明**

**什么是信息服务费？**

信息服务费是指才殊家教网为认证教员提供一份合适的家教信息时，该认证教员支付给才殊家教网的服务费用。才殊家教网为本网的认证教员每提供一份合适的家教信息，认证教员都必须支付给才殊家教网一份信息服务费。

**信息服务费如何支付？何时支付？**  
有三种支付信息服务费的方法：  
①教员通过微信或QQ或支付宝转账。  
②教员通过银行向才殊家教网指定的帐号汇款。  
③有预存费用的教员可由才殊家教网直接从预存费用中扣除。  
支付时间：请仔细查看“认证教员接单流程”栏目。

**信息服务费的收费标准：**  
①一般收取正式授课一周的课时费作为信息服务费。  
②对于包月制家教：一般收取月薪酬的四分之一作为信息服务费。  
注：信息费在试教教员反馈试教成功后按照约定的上课次数、报酬结算。未上足2周课的，收取教员总课时费收入的50%作为信息费，多收取部分退还教员。上完2周课或其他情况本网不再退费。

**信息服务费的支付时间：**  
1、每介绍成功一份家教，收取一次信息费。

2、支付时间：统一试教前支付。

**预存的信息服务费可以退还吗？**  
有些情况可以全额退还，有些情况只能部分退还，还有些情况不能退还，对于这三种情况的详细规定请查看“关于退款的详细说明”栏目。

**教员需要预先为学员垫付费用吗？何时收回？**  
是的，才殊家教网规定教员在缴纳自己的信息服务费的同时有义务预先为学员垫付会员费。  
为学员预先垫付的信息服务费在第一次面试试讲成功后，从学员处收回。

**教员执教的报酬如何获得？标准如何？**

以教学双方约定的支付方式为准，才殊家教网对此不做明确的规定。通常的方式有三种：  
①每次授课完毕立即支付，②每周支付一次，③每月支付一次。但不得要求提前支付。④其它约定的支付方式。

教员的报酬支付由学员家长和教员之间自行协商，才殊家教网只做以上建议，对于教员和学员如果由于报酬支付产生的纠纷，才殊家教网不承担任何责任。

教员的报酬标准以正式执教前教学双方约定的报酬为准。才殊家教网亦有一份详细的、根据市场行情确定的各类课程的默认报酬标准，供教学双方参考。

**六、关于退款的详细说明**  
  
**哪些情况可以全额退款？**  
①取得学员联系电话后连续三天都未能联系成功的。②取得学员联系电话后，教学双方未能谈妥或者学员变卦不要请家教的。③教学双方谈妥第一次面试试讲时间后，学员连续三次拖延时间，或者拖延的时间超过二十天而教员又不愿意继续等待的。④学员擅自变更原有授课约定，而教员又不愿接受的。（授课约定一般包括下内容：授课报酬、是否有车贴、授课科目、授课时间、授课对象、授课地点）⑤正式授课1～2次范围内，由于学员的原因造成执教中断超过一个月或者无法继续执教的。⑥对于包月制家教，正式授课1～4天范围内，由于学员的原因造成执教中断超过一个月或者无法继续执教的。⑦得到才殊家教网认可的其他可以全额退款的情况。

**哪些情况可以部分退款？**  
①第一次面试试讲结束后，教员主动放弃的，扣除教员50％信息服务费，其余部分退款。（若学员因此而导致订单失败的，则扣除全部信息服务费）②得到才殊家教网认可的其他可以部分退款的情况。

**哪些情况不能退款？**  
①正式授课3次以上(包括3次)。②教员第一次面试试讲未去或迟到一个小时以上的。③教员取得学员联系电话后24小时内未主动联系学员的。④教员擅自变更授课约定，而学员又不愿意接受的（授课约定一般包括下内容：授课报酬、是否有车贴、授课时间、授课地点等）。⑤才殊家教网工作人员认为教员不适合执教某份订单，但是教员坚持要执教此单，结果被学员否决或辞退的。⑥教员在取得学员的联系电话后连续三天都未能联系成功但是却未在第四天及时通知才殊家教网的。⑦教员在执教过程中因为自身原因遭到学员投诉的。⑧教员在教学过程中放弃执教或者调换他人执教的。⑨违背道德或损害才殊家教网信誉的其他行为。

**关于退款的一些其他说明：**  
对于教员提出的退款理由，才殊家教网需要经过核实后才能按照相应的条款退款，核实时间不超过24小时。【请注意：银行汇款需要您事先提供：帐户名、帐号、汇入银行的详细名称：“\*\*银行\*\*分行\*\*支行”，否则无法汇款！另外，银行汇款需要2-3个工作日才能到帐，并且很容易出错！所以若未准时收到退款，请立即与才殊家教网联系！】  
  
**七、家教记录与教员评价**  
  
**什么是家教记录和教员评价？**  
“家教记录”是指教员在才殊家教网所执教的每一份家教的简要记录。成功的家教记录包括以下三项内容：①订单的编号、②开始执教的时间、③执教的课程。失败的记录包含以下四项内容：①订单的编号、②失败的时间、③执教的课程、④失败的原因。  
“教员评价”是指才殊家教网在与教员的实际接触中对教员作出的评价，分为主观评价和客观评价两种。主观评价是由工作人员根据教员的言谈举止、脾气性格、学术水平、教学经验等方面的综合素质作出的，不需要提供客观依据。客观评价是根据教员与才殊家教网接触过程中或者教员与学员接触的过程中发生的各种客观事件作出的评价，需要提供客观的事实依据。客观评价主要包含三方面的评价：①教员的信誉评价、②教员的教学水平评价、③才殊家教网对学员进行回访时，学员对教员作出的评价。

**家教记录和教员评价是否在网站上显示？**  
所有成功的家教记录都将在网站上教员信息下方的“成功家教记录”栏目显示出来，而失败记录则在网站上教员信息下方“失败家教记录”栏目显示出来。不过，并非所有的失败记录都会显示出来，一般的原则是：由于教员自身原因造成的失败记录必定在网站上显示，由于其他原因造成的失败记录则根据具体情况由才殊家教网决定是否在网站上显示。  
原则上所有的评价记录都将在网站上教员信息下方“教员评价”栏目显示出来。

**为什么要在网站上显示家教记录和教员评价？**  
①优胜劣汰，使优秀教员脱颖而出、使不合格教员被淘汰，提高教员库质量。  
②督促和监督教员，有利于教员自律，培养教员良好的信誉和个人品德。  
③为学员在选择教员时提供更客观、更详细的信息，便于学员找到适合的教员。  
④为才殊家教网工作人员选择教员时提供更客观、更详细的信息。

**哪些失败的家教记录会在网站显示？**  
①学员对教员的教学水平、教学风格、个人信誉、言谈举止等不满意导致失败的。  
②教员擅自改变原来约定条件（报酬、车贴、时间、地点）导致失败的。  
③教员取得学员联系电话后24小时内未主动联系或者执教不守时导致失败的。  
④教学中途遭到学员投诉或者调换他人执教导致失败的。  
⑤其他才殊家教网认为有必要在网站上显示的失败记录。

**哪些行为将会导致不良评价？**  
①不讲信誉的行为，比如：不遵守约定时间、接下订单后又反悔等。  
②擅自改变约定的授课条件（报酬、车贴、时间等）或者遭到学员投诉。  
③高估自己的教学水平，结果面试试讲被学员否决。  
④填写或修改教员资料时，在“联系方式”栏目以外的地方留下联系方式。  
⑤在注册资料里面填写不真实的信息。  
⑥其他有损才殊家教网形象或声誉的行为。  
  
**八、网站使用指南**  
  
**如何使用用户名和密码登陆网站？**  
首先进入才殊家教网切换所在城市站点，在“教员登陆”的栏目中输入您的用户名和密码，然后点击“登陆”即可。然后您就可以看到自己的资料已经显示在教员列表中第一位了。

**我可以修改注册信息吗？**  
当然可以，但是我们只允许修改联系方式和家教信息，不允许修改基本信息，您若要修改基本信息，请联系工作人员，由工作人员审核后为您修改！

**为什么要对教员资料进行人工审核？**  
主要为了杜绝不良信息与违规信息（比如：淫秽信息或者在“联系方式”以外的栏目里面写上联系方式）。此类信息一经发现，将严肃处理！

**我可以拒绝接收免费的家教短信吗？**  
完全可以！您只要用自己的用户名和密码登陆，即可进入“教员管理系统”，在左侧的工具栏上点击“短信控制”，然后在右侧窗口中选择“取消短讯接收”即可。这样我们就不会给您发短信了。但是这样一来您就失去了一个非常便捷的获得家教信息的渠道，所以是否关闭短信服务请仔细考虑斟酌后决定。

**如何查看我的预存费用？**  
您只要用自己的用户名和密码登陆，即可进入“教员管理系统”，“欢迎页面”上就有显示您的“账户余额”，点击左侧工具栏上的“记录查询”就可以查看您在才殊家教网的预存费用使用详情。

**我遗忘了登陆密码怎么办？**  
在才殊家教网的“教员登陆”的栏目旁边有个“忘记密码”按钮，您可以从这里取回您的密码。如果从这里不能取回密码，请直接致电才殊家教网，由工作人员对您的身份进行核实后重置您的密码。（注：本中心只能重置教员登陆密码，请教员慎重保管您的密码）  
  
**九、接单问答**  
  
**成为认证教员后如何才能快速接到家教？**  
①将自己的手机号码认真填写到网站上，这样就可以接收到为您定制的家教短信。  
②经常使用自己的用户名和密码登陆网站。因为才殊家教网在显示教员资料的时候是以最后登陆时间为顺序排列的，也就是说当您使用用户名和密码登陆一次网站，您的资料就会提升到网站教员列表的第一位，直到有下一个教员登陆为止。如果您经常使用用户名和密码登陆网站，您的资料就总是排在教员列表中比较靠前的位置。这样，不但您的资料更优先被学员检索到，也使得才殊家教网工作人员能够优先向您推荐合适的家教。【注意：只是浏览网站而不使用用户名和密码登陆，才殊家教网是无法知道您曾经来过的。】  
③经常登陆网站查看最新的订单信息，一旦看到合适自己的订单就立即打电话申请。  
④申请得到批准后，应立即汇款，否则有可能被别的教员抢了先机。  
⑤及时修改资料，保持资料的不断更新。

**首次与学员通电话时应注意些什么？**  
①费用问题应当在电话结束前谈，不要一开始就谈论费用，否则对方可能会很反感！  
②双方未确定面试试讲的具体时间前不得交换联系方式。  
③介绍自己时，应展示自己的特长、列举一些成功的家教经验，争取良好的第一印象。  
④尽量与对方确定首次面试试讲的时间和地点。  
⑤问清对方的具体位置以及交通情况，有哪些交通路线？如何换乘？  
⑥结束时与对方重新确认授课条件（比如：报酬、有无车贴、授课时间和地点）。

**约定一小时内向本中心汇款，但临时有紧急变故怎么办？**  
首先，才殊家教网重申一次：我们对教员最基本的一个要求就是“守时”！但是凡事都有可能有例外，万一由于有临时的紧急变故不能前来的教员应当在约定的一小时时间范围内电话通知才殊家教网工作人员，告知不能前来的原因，这样才殊家教网便于作出应急处理。否则超时不来或者汇款未到帐，才殊家教网将会给教员写上“信誉不良”的评价，请务必注意！

**如果我来电申请订单时，在我之前已有其他教员前来办理手续了，我应当怎么办？**  
很不幸，您行动慢了！才殊家教网对教员接单遵循的基本原则之一是“先到先得”。我们只能对您说声：“对不起”，请1.5小时后再查看此订单是否仍然在网上发布。倘若仍然在网上发布，说明前一个教员没有成功，那时候您可以前来接单。  
**十、常见问题解答**  
  
**才殊家教网欢迎什么样的教员？**  
①重视信誉、为人厚道、不斤斤计较；性格和蔼、善于勾通、不性格怪癖。  
②有爱心、有责任心；言必行、行必果；对自己所作出任何决定都能兑现。  
③教学经验丰富、教学水平过硬。  
才殊家教网坚持“人品第一、水平第二”的原则。人品或者信誉不佳的教员，即使水平再高，也将一律开除！品质优秀、信誉良好的教员，即使教学水平暂时不是很出色，才殊家教网亦允许其在实践中积累经验、提高教学水平。

**才殊家教网不欢迎什么样的教员？**  
①信誉不好、斤斤计较、为人不厚道；没有责任心，教学敷衍其事。  
②只以赚钱为目的，和学员关系冷漠或者心智不成熟，处处以自我为中心的教员。  
③教学水平太差的教员。

**哪些情况会导致开除教员资格？**  
①有连续两次失败记录或者总的接单失败率高于20%的。  
②首次见面时未向学员出示教员卡、服务指南、收据、身份证件及各类证书的。  
③违反国家法律、公众道德或者才殊家教网各项规章制度的。  
④网站所填资料虚假或含有违规信息的（如：在“联系方式”栏目外留下联系方式）。  
⑤有两次以上不守时记录的。（如：未按时授课、未按时前往服务中心或者汇款等。）  
⑥有不良信誉记录、教员评价或者遭到学员投诉的。  
⑦接下订单后又反悔或者教学中途主动放弃执教或者调换他人执教的。  
⑧其他有损才殊家教网形象或声誉的行为。

**首次面试试讲应当注意些什么？**  
面试试讲的时间一般在控制60分钟时间以内，若学员对教员的教学水平感到满意，那么学员可以（但非必须）按照原来约定的报酬标准向教员支付报酬；若学员对教员的教学水平不满意，那么学员有权拒付报酬，这一点请教员务必注意。  
因此教员应当自己注意把握时间。大体说来，闲谈超过60分钟而没有进行示范性授课的时候，教员就应当提醒学员注意才殊家教网的此项规定，以维护自己正当的权益。

**倘若学员要求教员为其购买教材怎么办？**  
一般情况下，倘若学员有需要，教员有为学员选择优秀教材的义务，但是教员并没有为学员支付教材费用的义务，支付教材费用是学员的义务。所以，倘若学员要求教员为其选择或者购买教材的时候，教员应当事先告知对方教学双方各自的权利和义务，以免发生纠纷。