

哑巴的自由：学生权益保护指南

千百万潮水，皆遵循潮汐奔流 / 以亵渎不洁的姿态，玷污天幕 / 以荒蛮祸乱的行迹，吞没学识 / / 那牧鞭与谦卑羔羊又算得什么 / 人欲成人 / 须主宰自身建立之王庭 / 以自我所克制的意识 / 平定他的渴求与惧怕之蛊惑 / 完全成为其自身 ——雪莱《政治之伟大》

🕒 版本：v1.0-240705；本作品采用 **CC BY-NC-ND 4.0** 许可。转载要求请见扩展页。

！请恪守法律与道德，争取应得的尊严；用和平、合法的手段，获得应有的权利。本指南仅供学术研究，不代表任何立场，无挑唆社会矛盾与教唆实施违法行为的含义。

📖 文章改编自（原）B站“学生互助会”编写的指南。文章尽量详尽，并引用部分参考文献，故内容较长，你可使用阅读器中自带的目录或书签功能快速索引。不推荐使用QQ自带的预览功能查阅。文章作者推荐观看与自认为有独到技巧的内容，会以💎符号在标题前标出。

👉 前往扩展页获取指南更新、在线阅读与更多：[腾讯文档渠道](#) 或 [GitHub渠道](#)。文章中所有参照了他人的内容，都可以访问扩展页了解出处。

🔴 文章内所有出现的法律、法规、政策、意见等，均为节选片段。片段前的序号仅为了便于检索原文，不代表文段起始。请通过官方渠道获取原文，防止误解。文章的所有内容仅为意见参考与对整体情况概括，实际情况可能因时间地区而异，请以实际为准，如有更改恕不另行通知。

一、前提、准备与渠道

1. 可行举报内容、法律 / 政策呈现

- 假期以各种名义补课、假期不放假：学校能以“道德制高点”来反驳，尽管不合规但举报不易被重视
- 假期**收费**补课：可以举报，这涉及教师职业道德与更多问题，举报更有力。

- 【法律呈现：《[未成年人保护法](#)》第三十二条】

学校应当与未成年学生的父母或者其他监护人互相配合，合理安排未成年学生的学习时间，保障其休息、娱乐和体育锻炼的时间。学校不得占用国家法定节假日、休息日及寒暑假假期，组织义务教育阶段的未成年学生集体补课，加重其学习负担。

- 【政策呈现：《[关于进一步减轻义务教育阶段学生作业负担和校外培训负担的意见](#)》（下称“双减”）】

11.依法依规严肃查处教师校外有偿补课行为，直至撤销教师资格.....

12.校外培训机构不得占用国家法定节假日、休息日及寒暑假假期组织学科类培训。培训机构不得高薪挖抢学校教师；从事学科类培训的人员必须具备相应教师资格.....

- 【政策呈现-教基厅函〔2023〕26号：[教育部办公厅等四部门关于进一步规范义务教育课后服务有关工作的通知](#)】

一、严禁随意扩大范围；二、严禁强制学生参加；三、严禁增加学生课业负担；四、严禁以课后服务名义乱收费

- 教师**体罚**或变相体罚学生，或**辱骂，孤立，歧视**学生：可以举报，此项被法律专门指出且可能涉及故意伤害罪，建议在符合情况下多强调该事影响到了自己的身心健康 / 学习。

- 【法律呈现：《教师法》第三十七条】

教师有下列情形之一的，由所在学校、其他教育机构或者教育行政部门给予行政处分或者解聘：

（二）体罚学生，经教育不改的；（三）品行不良、侮辱学生，影响恶劣的。

教师有前款第（二）项、第（三）项所列情形之一，情节严重，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

- 【法律呈现：《未成年人保护法》第二十七条】

学校、幼儿园的教职员应当尊重未成年人人格尊严，不得对未成年人实施体罚、变相体罚或者其他侮辱人格尊严的行为。

- 【法规呈现-教育部令第49号：《中小学教育惩戒规则（试行）》第十二条】

教师在教育教学管理、实施教育惩戒过程中，不得有下列行为：

（一）以击打、刺扎等方式直接造成身体痛苦的体罚；（二）超过正常限度的罚站、反复抄写，强制做不适的动作或者姿势，以及刻意孤立等间接伤害身体、心理的变相体罚；（三）辱骂或者以歧视性、侮辱性的言行侵犯学生人格尊严；（四）因个人或者少数人违规违纪行为而惩罚全体学生；（五）因学业成绩而教育惩戒学生；（六）因个人情绪、好恶实施或者选择性实施教育惩戒；（七）指派学生对其他学生实施教育惩戒；（八）其他侵害学生权利的。

- 学校要求到校时间过早或压缩睡眠时间。

- 【法律呈现：《未成年人保护法》第三十二条】

学校应当与未成年学生的父母或者其他监护人互相配合，合理安排未成年学生的学习时间，保障其休息、娱乐和体育锻炼的时间。

- 【政策呈现-教基厅函〔2021〕11号：《关于进一步加强中小学生睡眠管理工作的通知》】

二、……小学生每天睡眠时间应达到10小时，初中生应达到9小时，高中生应达到8小时。学校、家庭及有关方面应共同努力，确保中小学生充足睡眠时间……

三、……省级教育行政部门要从保证学生充足睡眠需要出发，结合实际情况合理确定中小学作息时间表。小学上午上课时间一般不早于8:20，中学一般不早于8:00；学校不得要求学生提前到校参加统一的教育教学活动。

四、防止学业过重挤占睡眠时间。中小学校要提升课堂教学实效，加强作业统筹管理，严格按照有关规定要求，合理调控学生书面作业总量，指导学生充分利用自习课或课后服务时间，使小学生在校内基本完成书面作业、中学生在校内完成大部分书面作业，避免学生回家后作业时间过长，挤占正常睡眠时间。校外培训机构培训结束时间不得晚于20:30，不得以课前预习、课后巩固、作业练习、微信群打卡等任何形式布置作业。

- 任何涉及刑事犯罪的内容，请不要姑息，立即固证后报警处理。

2. 举报的渠道与平台举例

渠道	反馈方式	预估成功率	备注
12345政务服务便民热线	拨打“区号+12345”访问对应地区的热线。 省级热线可联系市级要求转接	市级25%； 省级55%	24小时值班；可匿名
教育局（厅） 联系电话 / 邮箱	访问当地政府或教育局（厅）网站，一般可在 政府信息公开-法定主动公开内容-政府机构页面找到教育局（厅）的简洁与联系方式	市级35%； 省级60%	一般在工作日可行，且不易打通，几乎不可能匿名
网上信访 / 市长信箱	①前往 国家信访局 提交意见。②使用手机信访客户端或国家信访局微信公众号。③前往当地政府网站“政民互动”处提建议	5%-10%	
中国教育督导 / 国务院互联网+	访问中国教育督导微信公众号进行线索举报，或访问国务院小程序举报	15%	教育督导限义务教育阶段

- 推荐拨打市级与省级12345热线，容易打通，可选匿名。
- 12345热线一般遵循属地管理原则，即当级管理当级部门，直接拨打给上级会转交给下级，与自己去打相比更有力。
- 给出的匿名情况与成功率仅供参考。

3. 举报前的准备与所需文件

此处的互助举报指联系与自己**不同省区的有共同需求**的学生互相帮助，来进一步确保自己的信息安全。在寻找同伴前请注意辨别对方身份，**不要**急于在刚认识时就透露太多举报细节，非必要**请勿**将自己紧密相关的信息（如班级、姓名、家庭住址）泄露给对方。

- 互助举报招募贴举例（以违规补课为例）
 - 校名+年级+地址
 - 补课时间计划+收费情况
 - 举报电话（加当地区号）
 - 期望处理结果
 - 用于强调严重性的附加内容（例如：将正课安排入补课中，开学不再讲解；以何种形式 / 借口通知；“自愿补课”但没有经过事先询问）
- 准备相关证据佐证（如若举报时可加附件，将其加入成功率更高）
 - 相关聊天记录
 - 家长会、口头通知等的录音或视频
 - 收费通知、收款码（若收款人为班主任可能暴露班级）、缴费记录（含流水号等）、其他学生缴费聊天记录等
- 如何保留电子数据类型证据？（以微信为例，此为诉讼场景需求，仅一般举报场景可视情况取舍）
 - 提供账户真实性信息：录制使用终端设备登陆本方微信账户的过程演示。提供聊天双方的个人信息界面。

- 提供真实有效的数据信息：提供完整的聊天记录。提供录音、视频文件时，应当尽量清晰、准确、原始，不要二次编辑视频。提供网络链接记录，为避免网页内容变动，请提前保存网页。提供微信转账交易记录，可前往微信支付-钱包-常见问题-下载账单-用作证明材料获得官方交易明细证明。
- 以录屏内容为佳。任何图片视频尽量不要二次编辑。

4. 举报的原则与注意事项

- 提供任何举报材料或描述时，请务必**真实客观**，不要虚构、造假、夸大事实。否则会使自己处于不利地位甚至构成违法。
- 反馈问题或提出诉求要**合法合规**，有可行性，有充足证据并随时可供作证。否则会降低他人认可度与处理议员，甚至影响成功率。
- 尽量**由基层单位开始**举报，若失败再向上级反馈。另外越级信访是违规的。
- 电话举报时注意**全程录音**并注意询问并记录工作人员工号。网上举报注意**保存工单号与原文**。

二、实施举报

5. ◆ 举报时的语言表达原则与技巧

- 不含任何**侮辱、讽刺的话语与不文明词汇**，仅以冷静的陈述事实的态度开展谈话，尽量不带激烈情感。这样有利于提升工作人员服务意愿，同时能对你有一定的敬畏感，而非单纯把你的要求看作被怒火冲昏头脑而盲目行为。
- 在开展描述、辩论时，时刻保持**沉稳心态**，同时带有一定的强硬语气，表达出坚定、不容置疑的态度。这有利于对方对待此事不会是糊弄与敷衍。
- 在描述违规行为时，以**客观的态度**表述，并尽量用**正式语言**。如尽量不使用“我觉得”“我发现”等带有主观词语，用“出现了……情况”“……的做法是……的”的语言表达；表达举报目的用“我的诉求是……”“我的意见是……”来替代“我要求……”“你要给我……”的表达。
- 在描述违规行为时，坚持**“以法律为准绳”的原则**，即说完问题后，报出对应违反的法律法规名、条目与大致内容。面对工作人员以任何理由反驳、刁难、辩解时，请直接询问对方“你有无相关法律法规支持”，而不是进行其他争辩。
- 举报开始时直接**询问工作人员工号**，并直接指出需要匿名，提示如若出现信息泄露情况会对你进行问责。
- 在表达完后，可在合适时机**要求工作人员重复**自己提出的问题与诉求，并直接询问解决时间是何时。这可以避免对方应付行事，并再次体现自己的认真态度。
- 尽量表达一些专业词汇，这样在有助于精简表达同时能体现你有相关专业知识，有助于工作人员认真对待。下面是一些推荐词汇与解释说明：

- **“四不两直”**：指：**不发通知、不打招呼、不听汇报、不用陪同接待；直奔基层、直插现场**。它可以了解基层真实情况，避免形式主义和官僚主义。2023年3月，中共中央办公厅印发《**关于在全党大兴调查研究的工作方案**》，在严明工作纪律方面强调，调查研究要采取“四不两直”方式。

6.◆【举报补课】通话时遇到问题应对方法

【规范呈现-GB/T 33358-2016: 《政府热线服务规范》】

4.3.2 服务人员

政府热线服务人员应符合以下要求：熟练掌握政府热线服务工作流程及相关部门或单位的工作职能；能使用知识库解答服务对象诉求；能够辨别、理解服务对象的意图并准确记录服务诉求；……；具有较强的沟通、判断、理解和口头表达能力，能够使用规定的服务用语；……

5.1.2 受理要求

5.1.2.1 政府热线受理宜采取每周7天，每天24h工作制。

5.1.2.3 电话受理时应在15s之内接听，连续24h内呼叫接通率应大于或等于95%；短信及其他媒体受理时，响应时间应不超过3min；信箱受理时，响应时间应不超过24h。

5.1.2.4 受理事项时，服务人员应：耐心细致并有效引导服务对象表达诉求；遇突发应急事件，及时上报热线管理人员。

5.1.2.5 服务人员应准确记录工单……工单内容应包括但不限于：工单编号和状态（信息系统自动生成的除外）；服务对象信息，如姓名、地址、联系方式、诉求分类、是否保密等；事项内容，如诉求事项发生的时间、地点、过程、现状、服务对象的要求等。

5.1.2.6 不应泄露服务对象信息。

• 对方：您是这一所学校的学生吗？

答：并不是，我是代别人举报的，举报人是我的朋友 / 我是孩子家长。

• 对方：学校相关问题只能由学生本人及其家长反馈 / 未成年人不能举报 / 请由教师或家长代为举报

答：请问这是什么法律法规的规定？能否为我出具相关条目？本次通话全程录音，希望你能够提供有力政策文件支持您的说法。

对方：这是本部门的管理规定 / 上面要求的。

答：请说明该要求是由何部门由何文件的哪一条要求的？如若不予提供，我可能以消极服务（视对方行为）理由投诉你。

• 对方：我们要求你撤回举报

答：很遗憾，因为你的恶劣态度与消极态度，我将投诉你（说的同时可以在说一下工号，表明自己已经记住对方，若对方仍态度恶劣直接挂机，在接下来的评价中给差评，可能能接到回访。）

• 对方：根据我们的实际调查并不存在您所反应的问题

答：我对贵部门的调查能力表示失望，希望你能够实事求是，开展“四不两直”走入基层调研 / 我这里有相关证据，请发送一个联系方式，我提交给你。若在事后查实确有此事，我可能会投诉你办事不力。

• 对方：进行任何形式的说教或劝告 / 表达“学校是为你们好”

答：请回到正题，（如若互助举报）您说的这些与本人无关，我仅代为举报，我们的谈话内容仅限于以依法为前提处理此事。（如若亲自举报）您的话语对依法处理此事无效，我的原则时无论出于何种目的或有利于谁，都不得违反法律法规。希望你们可以依法行政。

• 对方：要求提供班级和姓名以及身份证

答：我选择匿名举报。我只能向你透露学校名称，没有相关规定说需要提供班级和姓名才能举报，如您坚持需要请出示有关部门的文件。（如拨打电话的地方的《12345市民服务热线条例》上有明确规定，可以给他朗读原文）

• 对方：教育部门回复学校为自愿补课

答：我有充足证据证明，学校强制学生对外界这样说，并强制签订自愿补课协议 / 学校通过要挟、嘲讽、说教的手段让学生违心做出选择，并且在补课时讲解新课且开学不会重复讲。这样的变相强制补课形式，请你们查明。同时可以提供给我提交证明材料的邮箱。如果仍以此为借口不作为，我会向上级反映。同时为保证案件办理公平公正，所有相关通话已全程录音。

补充答法：无论是否是自愿，以任何形式组织义务教育阶段的未成年学生在法定节假日、寒暑假补课这件

事已经违反了《未成年人保护法》第三十二条，请不要以此为借口，同时你刚刚回复的内容，已经证明了学校的补课行为，你的表达可能会作为证据，为了不必要的麻烦，请你在发言的同时注意真实性。

- 对方：**教育部门回复学校并不存在补课行为**

答：请重新调查。我知悉进行诬告是违法行为，故我进行举报是有充足证据的。凡在本人作为学生能力范围内的，我可以提供任何证据，请你们告诉我所需的合理证明材料，我会尽力提供。同时你们也可以进行“四不两直”，在补课时间实地检查。但如果你们不作为，我可能反应到上级部门并对你们进行投诉。

- 对方：**（针对向更上级举报时）请向下级（教育局）反馈**

答：我知道属地管理原则，也知道需要递层递级办事的。但我已尝试过向下级举报，但办事无效。接受举报是你的职责所在，而通过上级部门下达指令可以使举报获得快速反馈。希望你能通知到下级，据我所知，您这边也有这个职责所在。