

HD 1V1 导师工作职责与服务标准

一、导师工作职责

（一）入职阶段

1. 完成导师个人档案编辑，确保提供的信息真实、准确。

（二）课程服务

1. 了解学员情况，承接学员的学习需求，根据学员学习需求做好学习规划，给学员提供良好的学习建议。
2. 负责学员的课程交付，上课前做好备课工作，准备教案等资料；课前调试完成上课设备，及时做好录屏、直播等准备工作（导师调试设备的时间不计算课时，课时从正式授课时开始计时）。若上课过程中导师因忘记录屏或其他技术问题导致没有录屏成功，导师有义务补录一份课程录屏。
3. 若导师因特殊原因不能及时上课，应在上课前 3 小时通知 HD 学习管家；如导师因特殊原因导致不能继续带课，应提前 7 天通知 HD 学习管家与教师管家，不得私下与学员交流。
4. 学员上课时若超时，导师有义务提醒并询问学员是否增加课时。如学员需加课时导师应立刻在服务群内反馈 HD 工作人员，确认是否继续上课。如导师未在群内发约课公告且未经 HD 工作人员确认的情况下给学员上课，HD 有权不予支付相应课酬。
5. 如在上课过程中，存在讲错、漏讲等情况时，导师有义务给学员补讲学习内容。
6. 初次上课前，至少花 15 分钟时间，了解学员对上课内容、上课形式的要求，并协商约定接下来的课程规划。
7. 下课后，导师有义务给学员做课后答疑并给学员提供复习建议。
8. 下课后，导师应在 12 小时内填写、完善学员的学习档案并反馈给 HD，否则 HD 有权延期发放课时费用，直至导师完成档案填写工作。

（三）其他服务

1. 协助 HD 教务解决学员因对教学不满产生的客诉问题。
2. 协助 HD 准备招生所需要的学科信息及导师的个人介绍信息。
3. 为试听学员进行试听课教学及课前沟通，并协助 HD 销售转化学员。

二、红线行为

以下行为属于“一级红线行为”，导师出现以下任一情形的，HD 有权单方解除合同，并扣除导师当下未发放的全部课酬。若导师行为使 HD 商誉、经济受损，HD 将依法追究导师的法律责任。

1. 侮辱、讽刺、歧视、孤立、骚扰、人身攻击学员，与学员产生争执；
2. 在课堂中或公共场合制造、传播负面信息，发表政治、种族、性别、地域歧视等不当或偏激言论；
3. 消极对待学员，情绪化沟通和授课，以及其他有损 HD 导师团队形象的行为；
4. 将 HD 内部账号泄露给第三方或违反保密义务；
5. 存在学术诚信问题；
6. 跳过 HD 私下联系学员、添加学员（主动或被动）；
7. 未向 HD 提供真实准确的个人信息（包括但不限于就读院校、专业、学历以及专业成绩等）；
8. 侮辱、骚扰 HD 工作人员；
9. 与 HD 竞品达成合作关系；
10. 违反国家法律、法规。

以下行为属于“二级红线行为”，导师出现以下任一情形的，HD 有权停止导师授课资格并扣除为相关学员授课的所有未结课酬与福利，并保留解除合同的权利。

1. 未及时在服务群内发布约课信息为学员上课；
2. 在未与 HD 工作人员沟通的情况下无故弃课；
3. 因首课前未与学员进行课前沟通、未认真备课导致客诉；
4. 未经 HD 工作人员及学员同意，将授课形式从线上课程变成录播视频课的；
5. 利用 AI 等技术生成教学资料，或一份相同教学资料反复给不同学员使用造成学员学术诚信问题；
6. 未经 HD 工作人员同意，私下沟通其他导师或外部人员代为授课；
7. 未经 HD 允许，向学员承诺成绩或考试结果。

三、黄线行为

以下行为属于“黄线行为”，导师出现以下任一情形的，HD 有权取消导师当期晋升机会与月度超额课时激励，并扣除当次课酬。同时 HD 有权取消导师一定期限内匹配上课的机会。

1. 未及时准备上课资料，或提交 HD 审核的课件与实际上课课件不一致；
2. 对于已安排的课程，未提前与 HD 教务和学员沟通，随意调整课程时间或与学员约课后未同步给 HD 上课时间 3 次以上（含本数）；
3. 未在 48 小时内解答学员疑惑或及时更新教学档案 3 次以上（含本数）；
4. 授课过程中未向学员提供课件或授课笔记的；

5. 因个人原因造成严重教学事故，例如课堂中与学员发生语言冲突导致课堂无法正常运行；

6. 未仔细判断教学胜任力随意承接 HD 教学需求又拒绝需求的（包括学员备注的特殊要求）；

7. 上课未及时录屏；

8. 学员有证据证明在导师授课前的成绩优于授课后的成绩。

四、其他

1. 若学员有证据证明在导师授课前的成绩优于授课后的成绩，导师有义务配合学员进行申诉，并补偿学员相应课时。

2. 若导师遭遇客诉，HD 有权暂缓发放导师当次课酬并进行调查评估，若经 HD 评估客诉成立，则扣除当次课酬不予发放；若经 HD 评估客诉不成立，当次课酬将于隔周一并发放。

3. 针对黄线行为，经学员和导师协商，若导师可以免费给学员重新上课并得到学员认可，HD 可以不扣除当次课酬并不将此次客诉计入档案。

本制度从 2024 年【7】月【1】日起开始执行。

HD 海道教育教务教学部对本方案具有最终解释权和修改更新权。

HD 海道教育教务教学部

2024 年 7 月 1 日