



1. 客诉处理管理办法

[客诉发起](#)

[客诉调查申请流程](#)

[客诉处理流程](#)

老师应该遵守的岗位职责，如出现以下情况，则判定客诉成立

2.学员抄袭应对

[使用场景](#)

[流程概述](#)

[流程详情](#)

客诉处理管理办法

客诉发起

客诉由Udacity学员发起，发起来源包括但不限于：

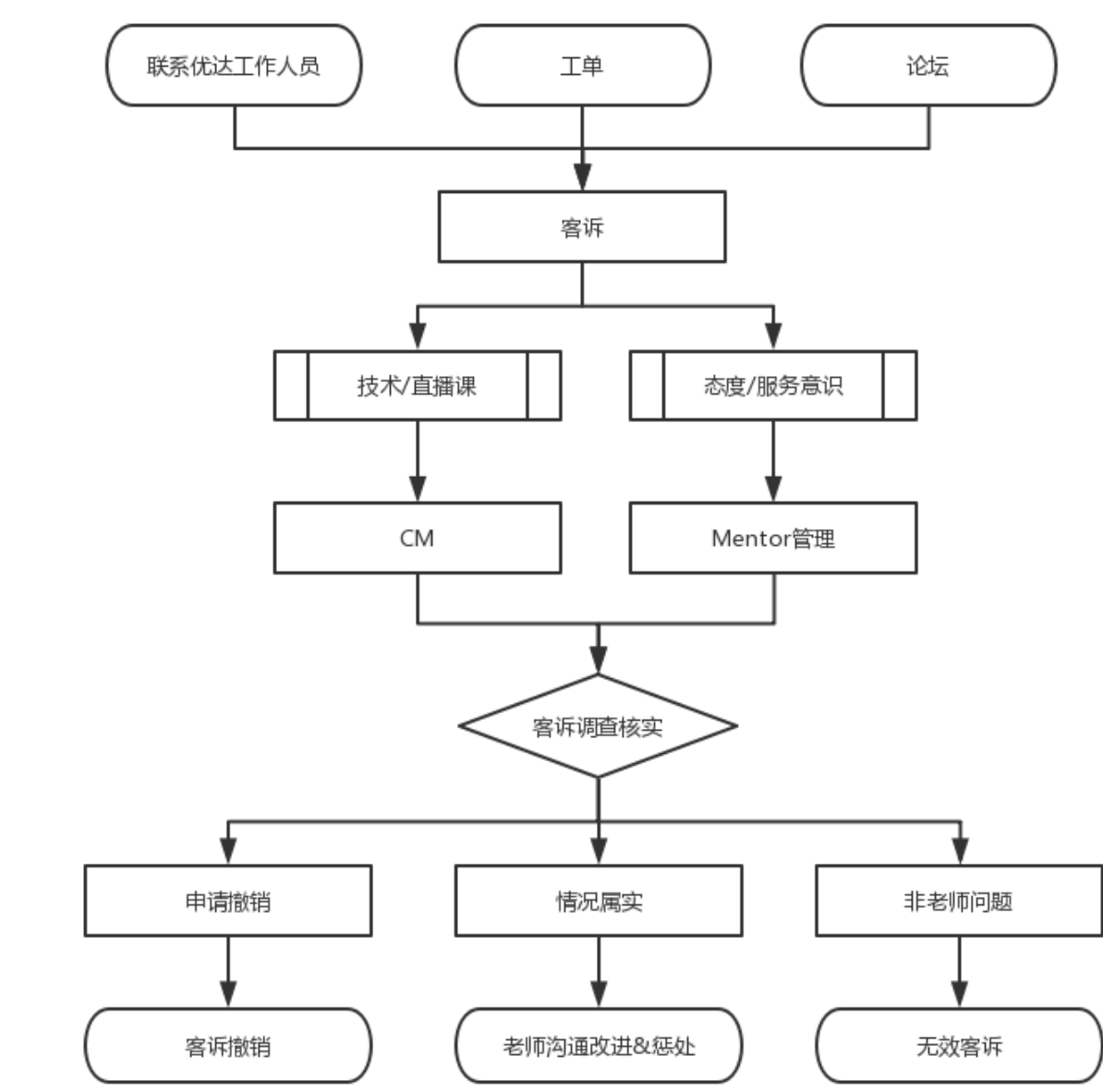
- 学员在授课整体过程中存在严重不满，主动联络优达全职工作人员，明确表达对老师的不满、或提出更换老师；
- 或通过工单/论坛反馈，明确表示要对老师提出投诉或更换老师；

相关优达工作人员需先沟通了解投诉原因，搜集投诉相关证据，记录老师姓名、学生姓名/优达注册邮箱、课程ND，并发起客诉申请。

客诉会被判定为以下性质：有效，非老师问题，申请撤销。

- 调查人员会根据学生客诉信息进行诉点分析，音频/截图核查，老师约谈等多方面客观调查。
- 老师上直播课时需录频，保留上课音频以及与学生的聊天记录，作为学生客诉是否成立的重要评判依据。
- 如客诉调查中发现学生诉点描述不实，老师授课不存在客诉问题，无明显教学失误，将判定客诉撤销。
- 如客诉调查发现学生诉点属实，老师带班过程中存在学生描述问题，或老师授课中存在明显教学失误，或老师授课整体过程中用户体验差，将判定客诉成立。
- 客诉调查期间，**严禁老师直接询问学生是否客诉**，如因不断询问/指责学生导致退费，一切后果由客诉老师自行承担。

客诉处理流程图



老师应该遵守的岗位职责，如出现以下情况，则判定客诉成立

A类违规行为

如果老师出现A类违规行为，直接予以停止合作

- 老师恶意挖掘公司资源、泄露公司机密、妨碍营销、或有损于优达声誉及业务等行为；
- 老师对外泄露公司重要信息、机密文件等行为；
- 老师以个人名义从事任何收费形式的针对优达学员的培训和授课行为；
- 老师在任何显示有优达名称、商标或认证标志的媒体或平台发表任何敏感、过激的言论；
- 老师在任何场合议论公司的财务制度，包括本人及他人的薪酬构成与数额；
- 老师在项目辅导中直接帮助学员进行抄袭等行为

B类违规行为

如果全职老师出现B类违规行为，记入老师的个人档案，会直接影响老师的季度考核和年度考核。

如果兼职老师出现B类违规行为，出现一次被核实的违规行为处罚200元，出现两次扣500元，半年内出现三次，则终止与该老师合作。

- 若老师出现直播课迟到、早退，且没有提前24小时和PL/Mentor等相关人员报备，属于老师失职；
- 老师授课期间出现吃东西、聊天、离开电脑、接电话、收快递、做家务等与授课无关的活动；
- 老师在与学生沟通过程中出现开过度玩笑、使用粗俗语言、污言秽语等言语；
- 老师在对待学员时出现歧视学生、人身攻击的言语和行为，包括且不限于以下情况：
 - 老师脾气急躁或情绪失控，对学生出言刻薄，或使用过激的言语伤害学生的自尊心；
 - 出现言语辱骂、诽谤学生、人格侮辱等行为，给学生造成心理上的伤害；

- 老师如收到学生的学术答疑需求，未及时答复学员（不包含因问题比较复杂所以推迟具体解释的时间，但需明确和学员说明何时进行具体解答）；如当天23点前学生提出的疑问，未在当天解答完；23点以后收到的疑问次日12点前也未完成答疑；
- 针对学生的提问，没有耐心解答，或对学生进行负面情绪的答复，打击学生自信心，造成极差的学习体验，包括且不限于以下情况：
 - 授课和答疑过程时，嫌弃学生笨或者麻烦，言语上不耐烦，解答敷衍了事，未耐心辅导学生；（比如：“我已经讲解过了，你懂不懂是你的事了，和我没关系”等）
 - 在与学生沟通时，有意挑剔学生，或言语上含有嘲笑、讽刺或轻视等负面语气；(比如，“这么简单你也不会？”，“你怎么这么笨”等话语）
 - 在与学生沟通中，针对特殊性的导学内容安排意图传达不够明确，导致学生心生疑惑无法理解；（比如，“这块内容没用，不用学”，“这个东西就是干嘛干嘛用的，你不用知道”）
 - 授课过程中，不可无故忽视学生所提的学术方面的疑问，让学生感到被冷落；（比如，“这道题目我之前不是已经讲过了吗，你自己去找下”）
 - 答疑出现2次以上解答错误
- 当学员对部分课程内容（练习、视频、翻译、审阅等）发出疑问时，不得与Udacity进行角色分裂，应维护Udacity形象，这也将有利于讲师权威性的建立和学员对服务的认可，如有问题应第一时间联系Udacity工作人员进行反馈和探讨，不应在学员面前出现以下不恰当沟通方式，包括且不限于以下情况：
 - （udacity）这个课程设置的不合理
 - 我也不知道这题答案，是Udacity的问题
 - 这份教案是udacity提供给我的，我也觉得有问题

C类违规行为

该围观项暂不和全职/兼职老师的薪资或者评定直接挂钩，但如学员因以下违规行为提起投诉，如符合事实，也将判做成立记录档案。

- 若用PPT上课，但未使用udacity的ppt模板或带上相应logo
- 建议直播课的备课内容和教辅材料进行结合，建议采用60%的教辅，教辅材料的使用情况会作为核定直播质量的标准之一

学员抄袭应对

适用场景和目的

1. 同学收到 reviewer 的反馈说项目涉嫌抄袭，向你需求帮助和解释。
2. 助教向你反馈，我们发现了有同学提交的项目是抄袭的。

流程概述

从抄袭事件的发生到后续的处理流程图见[此链接](#)。

1. 接收抄袭的信息，
2. 查看同学的项目和审阅详情，对案例进行分析和确认；
3. 确认抄袭判定之后，与助教一起和同学进行沟通；
4. 后续跟进同学是否按预期通过了项目。

流程详情

收到同学抄袭案例和详情

为了便于你更好的和同学沟通，助教将会在发现抄袭之后和同学沟通之前，向你提供以下资料：

- 同学在该项目的历史提交情况，
- 被判定抄袭的完整提交文件，
- 抄袭来源，和抄袭的判定证据。

如果有同学先于我们向你反馈他收到了被判抄袭的邮件通知（来自项目审阅系统的邮件），你可以直接向我们索要以上资料。

对案例进行分析和确认

查阅助教提供的资料，确认抄袭判定是否成立，证据是否有充分的说服力。如果存在异议，请及时通过助教和课程经理沟通。关于抄袭的判定标准，参考 [Udacity 的帮助文档](#) 和 [中国区的案例文档](#)。

确认抄袭判定之后，和同学进行沟通

对于认可抄袭的情况下，与助教一起主动和同学进行沟通，沟通是基于**帮助同学更好的达成学习目标**进行。你不用太担心，助教会主导这次交谈，你**从技术的视角和同学沟通即可**。如果同学深入询问讲师对此次抄袭意见，你可以通过以下方向切入沟通：

- 向同学**明确告知**已经详细查看项目，此次沟通是为了提供帮助和辅导。
- **解释**被判定抄袭的原因，并强调抄袭的严重性和对学习的危害。

- 聆听同学的解释和抱怨，并给予一些情感上的**理解**和疏导。
- 根据需求向同学提供必要的**辅导**，并督促同学**独立完成**项目。

需要注意的是：在辅导的过程中应当保留一些同学独立思考和动手的空间，因此不应该提供超过一个模块的伪代码或者代码。项目考察的核心技能点和思维，应该给出一些提示，让同学独立构思并完成。因此我们可以预期这个辅导过程会分成两步：第一步是帮助同学掌握相关知识，并对项目的难点给出一些提示，然后留时间让同学自己去思考和完成。第二步是跟进同学的完成进度，帮助同学解决一些卡住的细节点。

测试链接：<https://udacity.jinshuju.com/f/DKARgA>

最终服务内容将遵循用户协议规定，优达学城保留最终解释权