心理咨询与家庭教育项目管理细则

 2024年11月20日

第一章 总 则

 第一条 为保障心理咨询与家庭教育项目的有序推广和不断提高实施质量，依据《心理咨询与家庭教育项目合作协议》约定的基本原则制定本管理细则。

第二条 本细则由北师在线在线(北京)教育科技有限公司（以下简称“北师在线”）根据北京师范大学心理咨询与家庭教育指导项目工作组（以下简称“项目组”）要求制定和解释。与北师在线(北京)教育科技有限公司签署《心理咨询与家庭教育项目合作协议》的合作机构（以下简称合作机构）均在签署前述合作协议时认真阅读了本细则，并理解本细则属于《心理咨询与家庭教育项目合作协议》的组成部分，承诺遵守本细则。

第二章 宣传和招生管理

**第三条 招生简章应准确清晰，不夸大、无误导，显著位置应注明合作机构代码、项目官方网址和监督联系方式；使用标准合格证书样本，并注明官方发布的常见问题解答链接（详见附件1.招生简章示例）。**

**第四条 合作机构在进行招生和宣传过程中，应当保证机构及其工作人员如实介绍现行国家职业资格政策，不得将本项目混同于心理咨询师职业资格鉴定或认证等；不得出现政府职能安排、转移、授权等误导性宣传。**

**第五条 合作机构及其工作人员应当准确描述本项目证书的性质，如实介绍证书效力，例如：可作为持证者受过相关培训的证明，也可供社会机构选拔心理服务工作者参考。不得出现执业、从业资格证书或与就业相挂钩等误导性宣传。**

**第六条 如实介绍合作机构与北京师范大学、北师在线的关系，不得以北京师范大学、北师在线的名义对学员做任何合作协议之外的承诺；清晰说明合作机构为培训主体，不得使用“北京师范大学主办/授权/发起/认证”等相关表达，不得暗示或误导学员由北京师范大学招生或培训。**

**第七条 不得以本项目名义引流或推荐其他同类心理咨询入门项目或证书；不得将合作机构其他培训项目与本项目进行混合招生，即本项目中应当与招生学员签署独立的培训协议，相关培训费用应当单独收取。在宣传中应当清晰说明本项目大纲设置以外的课程为合作机构自有、独立的其他课程内容，对心理咨询继续教育类课程和证书要向学员准确介绍情况，不得在价格和证书上与基础项目捆绑。**

**不得使用高风险金融分期产品吸引学员报名缴纳培训费，如因此造成影响和投诉的，由合作机构承担全部责任。**

**第八条 如实介绍本项目课程设置、培训过程、师资、报考条件和考试安排等内容；不得以报考难度增加、限制地区报考人数、伪造官方报考审核系统等方式诱导学员报名，不得使用考试包通过、考试不通过退还学费、取证包就业等向考生作虚假承诺。**

**第九条 合作机构应以自身的信誉口碑、培训经验和规模、教学成果和质量，以及优良的服务等吸引学员，与其他合作机构公平竞争；不得低价竞争，不得诋毁其他合作机构。**

**第十条 合作机构应在合作协议约定的区域内进行招生宣传；不得跨区域招生并报考，严禁为其他非合作机构提供代报考服务，并收取相关费用。通过合作机构报名考试的学员应由合作机构实施培训。**

**第十一条 合作机构应认真对所属工作人员进行岗前培训及工作考核，因合作机构工作人员在招生或咨询接待中违约，造成影响和投诉的，由合作机构承担全部责任。**

**第十二条 合作机构如发展自己的招生代理，应提前向北师在线备案并统一使用合作协议约定的合作机构代码。合作机构应保证自己招生代理的招生行为符合项目宣传规范，若出现违约，由合作机构承担全部责任。**

第三章 培训及学员服务管理

第十三条 合作机构应在培训前与学员签订独立培训协议，并按协议约定的课程方案组织培训，不得出现课时缩水、授课师资与宣传不符等违反培训协议的情况。

第十四条 合作机构使用的教学相关资料（包括但不限于作品、软件、实物）等不得侵犯他人知识产权；应与相关师资达成稳定的合作关系，不得为压缩培训成本等随意更换师资、降低培训质量。

第十五条 合作机构应确保师资在授课过程中讲授的内容不得出现违反国家法律法规、违反行业或职业伦理规范、有违师德或有损项目声誉的言辞或行为。

第十六条 合作机构应提供优质的教务管理与教学服务，在学员中倡导并形成专心听课、认真完成作业、追求成长、学以致用的良好风气；不得纵容或协助学员在日常考勤和完成作业上弄虚作假。

第十七条 合作机构应及时关注官方发布的考务公告，通知并指导学员报考，认真审核所属学员的报考资料；不得纵容或协助学员伪造报考资质，或代替学员进行报考。因报考违约造成影响和投诉的，由合作机构承担全部责任。

第十八条 合作机构相关工作人员应充分熟悉报考流程及工作要求，严格执行《心理咨询与家庭教育项目综合考试考务管理规程》及配套文件。不得提前或捆绑培训费收取考务相关费用。因不了解、不熟悉报考工作并造成影响和投诉的，由合作机构承担全部责任。

第十九条 严肃考试纪律，不得隐瞒、袒护甚至协助考生违纪；如发生集体性作弊事件，北师在线将依据本管理细则对合作机构实施违约处理，情节严重者直接终止合作并公开通报。

第二十条 合作到期或因其他原因终止合作的，如仍存在协议有效期内已经招生但未完成培训的学员，合作机构须按约定完成善后工作。

第二十一条 对于培训及学员服务过程中发现的新动向、新需求，合作机构应及时向北师在线反馈，根据实际需要对项目课程设置、考试安排等进行调整的，由官方统一发布执行；对疏于了解最新动态和最新要求，造成培训及学员服务滞后，或给学员及项目带来损失和负面影响的，由合作机构承担全部责任。

第四章 合作机构直属分支机构管理

第二十二条 直属分支机构指合作机构在民政、教育、工商部门正规注册的分校、分公司等，合作机构须在考务服务系统提交申请，获批后可在直属分支机构注册区域开展招生、教学、报考业务。

第二十三条 直属分支机构的履约保证金由合作机构按合作协议约定统一缴纳，使用统一的合作机构代码。

第二十四条 直属分支机构的考生资料由合作机构统一审核，并在考务服务系统中为每一位考生分配考点，因直属分支机构不了解、不熟悉报考工作并造成影响和投诉的，由合作机构承担全部责任。

第二十五条 合作机构应建立质量监察制度，确保直属分支机构的招生、教学和报考均符合相关规范，直属分支机构出现违约由合作机构承担全部责任。

第五章 奖惩与退出机制

第二十六条 如合作机构有违反以上管理细则的情况出现，则视为违约。北师在线有权根据其情节严重程度（详见附件2.合作机构违约情况分类）予以违约警告、公开通报、扣除履约保证金，以及取消合作资格等违约处理，具体如下：

1. 违约

（1）情节轻微者予以警告，限期7日内整改；

（2）历史累计警告3次及以上，将在机构工作群通报并限期7日内整改，且扣除基础保证金的50%作为罚金，同时须按协议约定的标准补齐基础保证金，并增缴等额基础保证金作为违约保证金后，方可继续开展项目合作；

（3）历史累计警告6次及以上，将在机构工作群通报并限期7日内整改，且扣除基础保证金的100%作为罚金，同时须按协议约定的标准补齐基础保证金，并增缴两倍基础保证金作为违约保证金后，方可继续开展项目合作；

（4）历史累计警告9次及以上，扣除全部履约保证金，即基础保证金、违约保证金和分支机构保证金（如有）总额，取消项目合作资格，官方平台公开通报并进入善后。

2. 严重违约

（1）违规情节严重者，限期7日内整改，且扣除基础保证金的50%作为罚金，同时须按协议约定的标准补齐基础保证金，并增缴等额基础保证金作为违约保证金后，方可继续开展项目合作；

（2）历史累计警告3次及以上，将在机构工作群通报并限期7日内整改，且扣除基础保证金的100%作为罚金，同时须按协议约定的标准补齐基础保证金，并增缴两倍基础保证金作为违约保证金后，方可继续开展项目合作；

（3）历史累计警告6次及以上，扣除全部履约保证金，即基础保证金、违约保证金和分支机构保证金（如有）总额，取消项目合作资格，官方平台公开通报并进入善后。

（4）对违反国家法律法规、违反合作协议保密原则和定价约定、损害项目声誉、造成不良影响的机构，北师在线将视情节严重程度，扣除全部履约保证金，即基础保证金、违约保证金和分支机构保证金（如有）总额，取消项目合作资格，官方平台公开通报并进入善后。

第二十七条 合作机构应积极处理学员投诉，并在7日内处理完结，针对特殊情况或有舆情风险的投诉，应随时与北师在线沟通并保持联系，共同协调处理。未在规定时间内处理完结，或同类情节造成再次投诉的，北师在线将予以警告，并限期7日内整改；投诉造成舆情的，北师在线将视情节严重程度扣除履约保证金总额的30%～50%，或取消项目合作资格，官方平台公开通报并进入善后。

第二十八条 所有扣除的履约保证金用于奖励在项目宣传、教务考务等工作中表现优秀的合作机构；北师在线建立监督举报机制，投诉或举报内容经核实无误后，扣除的履约保证金亦用于奖励提供违约线索者（匿名处理）。

第二十九条 北师在线根据合作协议周期，建立年度考核制度，设立评审小组按照考核制度对合作机构前一年度宣传招生、培训质量、学员服务等方面进行评分，根据考评结果决定是否续签合作协议。

第三十条 北师在线将对合作机构的运营规范性进行日常监督，并结合招生业绩、培训口碑、考试通过率等指标建立综合评价机制，通过与运营不佳者终止合作、增补运营规范有潜力的合作机构等动态调整方式，确保项目良性发展。

第三十一条 对招生培训及报考工作中出现的新问题、新情况，管理细则尚未涵盖的，北师在线将根据需要及时补充和修订管理细则，各合作机构应积极关注、了解并执行。