

线上平台与微信群组成主流家教中介渠道,却出现信息费较高、退费难、遇纠纷维权难等新问题

# “平台接单”的大学生家教,权益如何更好保障?

本报记者 刘小燕

付款后仅仅5分钟,沈江月(化名)就后悔了。

2025年10月,这名河北某高校的大四学生在一家家教中介平台的小程序上,看中一条招聘帖。她点击接单,支付了576元信息费。随后她才留意到,该家教任务要求每天上课,而自己时间无法匹配。她立即联系客服申请取消简历投递并退款,但对方以“简历已推送”“平台投递也是服务”等理由拒绝。这笔钱,她经历一个多月的反复沟通与投诉后才得以追回。

近年来,随着线上平台、微信群组等中介模式兴起,大学生家教找兼职的途径从传统的“家长—老师”直接对接,转向“平台撮合、灵活接单”的新形态。技术带来了便捷的信息归集,却也带来了新的权益保障问题:高额、预付的“信息费”成为标配,而一旦发生纠纷,提供信息的平台或中介往往迅速“隐身”,使大学生家教无处维权。

## 出现纠纷,平台“隐身”

“有的家长没有足够的时间辅导孩子学习,或缺乏合适的方式方法讲解题目,大学生家教做了很多家长的选择。”1月2日,来自北京某高校的大三学生周青(化名)告诉记者,她所在的“北京大学城兼职群”微信群在假期仍不断有家教订单信息发布。

“群主就是中介,发布信息时写清楚要求和薪酬。感兴趣就发简历过去,很简单。”周青向记者展示了其所在的近150人“家教兼职群”。她加入的类似群组不止5个。

群公告里,90%以上的文字围绕着“信息费”展开。规则细致且严苛:按周上课,信息费收取一周课时费的60%到150%不等;

## 阅读提示

当前,大学生兼职家教出现“平台接单”的新形态。然而,预付高额信息费、苛刻的退费规则以及纠纷后平台迅速“撇清责任”的做法,让许多兼职学生在权益受损时陷入被动。专家认为,构建健康的家教市场生态,需从压实平台责任、出台操作性指引等多方面合力推进。

按月支付,则收取月收入的15%到20%;线上教学的信息费为线下教学的1.3倍。退费条款则限制较多,只有在未试课的情况下才可能全部退回,且需提供录屏证明已拉黑家长,其他情况则按比例扣除。周青说,中介明确要求“禁止和家长提及信息费”,家教老师较为被动。

沈江月使用的平台小程序,注册需提交身份证件、学生证,“帖子里不公布家长的联络电话、地址等信息,接单付款后有对应的客服添加微信,再跟进对接情况。”

中介成了信息流的唯一闸口。对于家长而言,这带来了筛选的便利。然而,上海舜京律师事务所合伙人晏齐孟律师表示,许多在线家教平台本质上是信息中介,常在协议中明确排除与老师存在雇佣关系。这意味着,一旦出现薪酬纠纷、作品内容争议等,平台可以“隐身”,轻易撇清责任。

## 报酬标准缺乏明确规定

支付200多元信息费的周青,也遇到了退费难题。从中介处获得了家长的联系方式后,周青按照约定时间进行线上试讲。“在线上试讲过程中,我没有与学生进行任何沟通,且家长多次打断,还对我的教学能力提出质疑。”在最后一次打断后,家长关掉视频并拉黑了周青的微信。

试讲失败的周青找到中介联系退费,才知道此环节中有对接教师和家长的两位中介参与其中。“在多次协调的过程中,对接家长端的中介态度恶劣且拒绝退费,还删除了我

的微信,跟我对接的中介给我退回了100元信息费。”这时,周青意识到,自己并不掌握中介人员的身份信息,“对方如果直接消失,基本是求助无门”。

记者在社交平台和网络投诉平台上搜索发现,许多家教老师反映,在线平台、授课机构、教育科技公司等中介,依靠掌握大量家教信息,往往一次性或按课次收取高额信息费。然而,在信息费退费要求上却“门槛重重”,在帮助维护家教老师合法权益时少有作为,或做出侵害家教老师权益的行为。

当大学生家教遇到争议试图维权时,他们首先面临的是法律定性的“模糊地带”。

“在现行制度框架下,大学生家教与在线平台或机构之间一般不构成法律意义上的劳动关系,而通常被认定为以信息撮合服务为核心的中介法律关系。”武汉大学法学院副教授班小辉分析,这意味着,薪酬标准、工作时间、休息权利等劳动法律保障难以覆盖大学生家教群体,纠纷通常被归类为普通民事合同争议。

晏齐孟表示,当前,家教工作正从“看管陪学”升级为承担很多系统性的“替代性教学”,专业要求和劳动强度有所提升,但报酬标准、权益保障却缺乏明确规定。

沈江月在最近一次住家家教经历中,就经历了教学时间被“抹零”计算,额外承担的接送孩子、批改作业等工作均无报酬的情况。

## 构建健康家教市场生态

对于这种以“信息撮合”为名、实则深度

介入交易并抽取高额费用的模式,当前的监管能否有效触及?

沈江月通过查询企业注册信息,向当地市场监管部门投诉,历经一个多月艰难拿回退款。

“这是一种事后的、个案式补救,维权成本较高且效果有限。”班小辉认为,对市场监管部门而言,重点在于规范收费与交易秩序,可针对在线平台或机构等家教中介制定操作性指引,强化其规则制定与履约保障责任。例如,限制高额、预收性信息费或中介费,要求收费与实际服务相匹配;规范退费规则,明确“未实际履约即应退费”“显失公平条款无效”等底线标准;强化对格式合同的监管,将不合理免责、单方变更、概不退费等条款纳入重点审查范围。

值得注意的是,《校外培训行政处罚暂行办法》已于2023年实施。班小辉提示,若平台或中介以“家教撮合”之名,实质上组织、经营具有培训属性的业务,特别是面向中小学生开展学科类培训,统一定价收费、抽成管理等,则可能被认定为变相校外培训机构,从而纳入该办法的监管和处罚范围。

“市场监管部门可进行充分调研,自行或联合行业组织推出权责清晰的标准化电子劳务合同,引导交易双方使用,降低大学生的‘识别成本’与签约风险。”晏齐孟建议,大学生务必核查平台资质,签订书面协议,仔细审阅条款,重点关注作品内容、报酬支付方式、违约责任等,保留好聊天记录、转账凭证、工作过程记录等证据。

在信用机制建设上,班小辉认为,应推动多方对等评价而非单向评价。既要允许家长评价家教质量,也应允许大学生对家长履约行为、平台规则执行情况进行评价。对平台自身的收费、退费、纠纷处理情况,也应引入外部监督或公开指标,防止信用机制成为单向约束工具。

**本报讯** (记者卢越)1月6日,最高人民法院发布《最高人民法院关于基本医疗保险基金先行支付申请条件法律适用问题的批复》(以下简称《批复》),进一步明确认定基本医疗保险基金先行支付的法定申请条件,统一法律适用标准。《批复》自2026年2月1日起施行。

《批复》明确,根据《中华人民共和国社会保险法》第三十条和《社会保险基金先行支付暂行办法》第二条、第三条的规定,参加基本医疗保险的个人(以下简称参保人)由于第三人的侵权行为造成伤病,医疗费用依法应当由第三人负担的部分,第三人不支付或者无法确定第三人的,由基本医疗保险基金先行支付。参保人向参保地社会保险经办机构书面申请先行支付时,应告知造成其伤病的原因和第三人不支付医疗费用或者无法确定第三人的具体情况。社会保险经办机构依法审核后应当按照统筹地区基本医疗保险基金支付的规定先行支付相应部分的医疗费用。

据介绍,由于社会保险法未对医疗费用先行支付和追偿作进一步具体规定,地方社会保障行政部门在实践中实际依照《社会保险基金先行支付暂行办法》以及地方制定的经办规程等办理相关业务,导致在业务操作上普遍倾向于较为严苛地理解适用先行支付和追偿的相关条件,致使参保人的医疗费用常被延付或者拒付,参保人获得医疗费用在涉及第三人时相较于无第三人时明显处于不利的境况。如何正确认定基本医疗保险基金先行支付的申请条件,特别是对于基本医疗保险基金先行支付,是否须以“在医疗费用结算时”参保人未自行支付医疗费为前提条件,实践中对相关法律法规理解存有分歧。

对此,《批复》指出,参保人依法享有的申请基本医疗保险基金先行支付权利,不受在医疗费用结算时是否已自行支付医疗费用的影响;社会保险经办机构仅以在医疗费用结算时参保人已经自行支付医疗费用为由,不予先行支付,参保人起诉请求责令社会保险经办机构予以先行支付的,人民法院依法予以支持。

《批复》还进一步明确社会保险经办机构依法先行支付后的追偿权,规定社会保险经办机构对依法先行支付的医疗费用,可依据《社会保险基金先行支付暂行办法》第十一条、第十二条的规定进行追偿。

## 新疆构建全方位就业公共服务体系

**本报讯** (记者吴铎思)记者日前从新疆维吾尔自治区人社厅了解到,新疆将通过系统性、综合性举措,推动就业公共服务提质扩容,利用3年时间,建成“5+3+3”全方位就业公共服务体系。

前不久,自治区印发《关于进一步健全就业公共服务体系的实施意见》,配套印发《自治区全面提升就业公共服务能力三年行动方案(2025—2027年)》,推动新疆就业公共服务工作迈入系统提升、改革创新的全新阶段,促进高质量充分就业。

据了解,“5+3+3”全方位就业公共服务体系中,“5”是健全完善区、地、县、乡、村五级就业公共服务网络,推动服务普惠化、均等化;“3”是布局就业驿站、零工市场、高校服务站3类站点,实现服务专业化、特色化;另一个“3”是布局建设3个跨地区、联兵地的区域性就业公共服务合作中心,促进服务协同化、示范化。

根据《意见》和《方案》,新疆将用3年时间,建设零工市场(就业驿站)140个,实现有需求的院校就业服务站全覆盖。依托交通枢纽、银行邮政网点、快递站、工会驿站等共建协同联动、运转高效的基层就业服务网点,到2027年底,实现乡镇(街道)一至三级基层就业公共服务网点全覆盖、村(社区)基层一至四级就业公共服务网点全覆盖。深化拓展区域服务协同,在乌鲁木齐市、伊犁哈萨克自治州、巴音郭楞蒙古自治州布局建设区域性就业服务中心,实现“5+3+3”体系建设目标。

为进一步健全精准高效的就业公共服务体系,稳妥推进《意见》及配套《方案》实施,新疆将建立跨部门协同联动工作机制,强化就业公共服务责任,形成上下联动、部门协同、地区合作的工作格局。

## 甘肃瓜州打造属地就业“强磁场”

**本报讯** (记者康劲 通讯员姜海波 苗巧梅)“以前去新疆打工,一年回不了几趟家。现在在家门口的帮扶车间上班,每月3000多元,孩子上学、老人看病都不耽误。”日前,在甘肃省瓜州县广至乡新堡村的帮扶车间里,农民工张师傅一边熟练地操作缝纫机,一边笑着说。

今年以来,瓜州县聚焦脱贫劳动力、农村低收入人口等重点群体,打出“精准对接、技能提升、产业带动、政策扶持”组合拳,推动农民工从“外出找活”转向“家门口就业”,稳稳端牢“饭碗”。

政府搭台,岗位直达。该县搭建线上线下一体化就业服务平台,将招聘活动搬进村组。2025年,全县举办招聘活动50场,服务企业170余家,促成838人达成就业协议。

授人以渔,技能赋能。针对部分农民工技能单一、市场竞争力弱的问题,瓜州县量身定制培训“菜单”,开设电工、焊工、无人机操作、家政服务、电商直播等实用课程,越来越多的劳动者正在从“体力型”向“技术型”转变。

产业扎根,就近就业。深挖本地特色资源,依托枸杞加工、设施农业、光伏能源等产业,大力发展帮扶车间和乡村工厂,引导合作社、龙头企业吸纳脱贫劳动力。同时,开发乡村公益性岗位,由脱贫人口上岗,实现“一人就业、全家增收”。

政策护航,创业无忧。为确保帮扶不断档,瓜州县全面落实社保补贴、岗位补贴、创业担保贷款等支持措施。2025年发放各类就业创业补贴222.59万元。



## 技能培训 为就业“穿针引线”

1月6日,新疆乌鲁木齐市沙依巴克区友好南路街道金色花苑社区辖区新疆比比拉服装设计公司,学员们正在进行服装裁剪练习。

当日,金色花苑社区联合辖区新疆比比拉服装设计公司组织居民和外来务工人员开展裁缝技能培训,拓展就业渠道,助力居民增收。

本报通讯员 孙振嵩 摄

天津市通过多部门协同联动、劳动争议源头预防、数字化赋能推进新就业形态劳动纠纷一站式调解——

# 为新就业形态劳动者铺就维权“快车道”

本报记者 张莹 本报通讯员 程志会

“没想到不用打官司,通过调解就拿到了133万元赔偿,太感谢了。”天津市和平区某新业态企业配送员家属说。前不久,和平区“多方联动”机制发挥作用,“一站式”成功调处该配送员工亡事故纠纷,为其家属争取到赔偿。

近年来,针对新就业形态劳动者维权难、多头跑、举证难等问题,天津市人社、工会、司法、法院、信访等多部门协同,通过劳动争议源头预防、数字化赋能,全力推进新就业形态劳动纠纷一站式调解,为新就业形态劳动者构建维权“快车道”。

## 多部门协同联动

2025年,因所在快递驿站经营不善,刘先生与10名工友连续两个月未收到工资。天津东丽区劳动人事争议调解仲裁院联合调解工作室迅速介入,依托“五方四联”调解机制,仅用13天就要回了工友被拖欠的工资。

东丽区“五方四联”机制聚合人社、工会、司法、法院、信访等5部门力量,构建了部门联动、队伍联建、资源联享、难题联解的调解机制。该机制采用“2+X”成员组队调解模式,由

院、工会等“六方”都参与进来,围绕工资报酬、工伤赔偿、劳动合同等权益保障问题进行宣传宣讲。

“我们同时会根据前期的摸排情况,组织订单式、预约式普法,既为劳动者普法,也有利于企业防范法律风险。”和平区总工会民主管理部部长刘晓磊说。

在武清区,仲裁机构联合邮政局、总工会、检察院等部门组织大讲堂,采用法规解读、政策对标、案例剖析等形式,针对物流行业企业开展新就业形态用工专项政策宣讲活动。

“这种大讲堂我给满分。老师讲解得很细致,让我们对新就业形态用工相关的政策法规理解得更透彻了。”京东物流天津分公司公共事务专员丁丽芳说。

为加强源头预防,天津人社部门开展仲裁员志愿者联系企业活动,围绕用工重点环节、争议高发事项,为企业开展“订单式”“互动式”送法讲法服务,从源头上预防和减少争议发生。截至目前,共开展志愿服务活动272次,服务企业4658家。

## 送法讲法主动预防

“大家的工资能按时发吗?遇到问题不要慌,可以找劳动监察大队,也可以拨打讨薪专线。”临近年底,和平区几家单位的工作人员走上街头开展法治宣传。

与以往普法不同的是,此次普法中,法

## 数字化赋能解难题

“不用专门回天津,在老家对着手机就能完成调解,真是太方便了,解决了来回跑的难题。”日前,外卖员曹先生使用中新天津生态城劳动纠纷一站式调解中心的接待大厅,几台劳动争议自助受理机成了劳动者的好帮手。

“申请人输入姓名即可关联线上数据,系统可自动生成标准化调解申请书,大幅缩短登记时间。”调解中心相关负责人介绍,通过“远程视频调解+电子签章”模式,平均结案时间缩短至5个工作日。

目前,天津市各区在数字化赋能上持续发力,解决新就业形态劳动者维权难题。

东丽区联合调解工作室、各街道劳动争议调解中心和调解员入驻法院调解平台,在线开展委托调解、协议签订、司法确认等工作,实现无缝衔接。“武清人力社保”等微信公众号上线劳动用工自助检、云问诊、上门检服务。