

# 自身不断升级发展，完善课程产品和服务 历经市场考验后 教培机构迎难突围

近年来，随着人均可支配收入不断上升，家长的教育水平普遍提高及对教育的重视程度逐渐加强，家庭对孩子教育领域支出意愿更加强烈，学科补习、兴趣拓展类等校外培训的参与率都呈上升趋势，从而带动了校外培训机构的快速发展。教培机构“野蛮生长”，市场乱象丛生，诸如夸大宣传、师资作假、胡乱收费、关停跑路等现象，让家长和学生蒙受损失。随着监管部门大力整顿教培市场，关停违规违章机构，以及机构自身不断升级发展，完善课程产品和服务，越来越多家长和学生避开了“雷区”，吃到了“定心丸”。

■新快报记者 陈思陶 罗清峣 陈焕钊/文 廖木兴/图



## 证照、监管、收退费 成投诉“重灾区”

据广东省消委统计，截至2019年上半年，受理教育培训服务类投诉共计5512件，占服务类投诉的6.92%，同比2018年上半年的3804件投诉，增长了44.90%。

记者了解到，中小学生校外培训机构存在的与侵犯学生家长权益有关的问题，主要有以下三个，证照问题，监管问题以及收退费问题。

其中，证照问题包括培训机构不提供证照，或未将证照悬挂在经营场所显著位置，使家长和学生难以了解培训机构资质，发生纠纷后维权困难。

监管问题包括家长或学生与培训机构发生纠纷后，有时难以根据纠纷性质找到对应的主管部门的问题。主要原因是目前对外培训机构的监管遵循“谁审批谁监管、谁主管谁监管”的原则，所以造成了监管部门繁多的情况。比如，线下培训机构的监管部门涉及教育、市场监管、人力资源和社会保障、民政、公安、应急管理、卫生等部门，线上教育的监管涉及教育、网信、文化、工信部门、广电等部门。

收退费问题包括家长认为收费过高、对已报课程不满意要求退费，以及合同履行过程中要求培训机构退费等纠纷问题。其中，“教育贷”预付费风险较高。多数“教育贷”在线上完成，家长和学生通常不会仔细研读相关条款就签署确认，有的甚至在课程销售人员的“热心帮助”下就稀里糊涂完成贷款。一旦发生纠纷，由于没有纸质合同，学员往往难以固定证据和对商家追责，学费“打水漂”的同时，个人征信也可能受到影响。

## 有关部门积极出手 规范行业发展

针对证照问题，广州市教育局要求培训机构“证照必须悬挂在显著位置”；对于收退费问题，根据《广东省校外培训机构培训服务合同(示范文本)》，所有面向中小学生的学科类培训机构都必须严格执行一次性收费不能超过三个月的要求，违者会被查处。

记者从广州市教育局了解到，广州市严格执行广东省教育厅、人力资源和社会保障厅、市场监督管理局联合制定的《民办培训机构的设置标准》《营利性民办

培训机构的监督管理办法》《非营利性民办培训机构的监督管理办法》(简称“一标准两办法”)的规定。同时设置专门的电话和邮箱，处理家长和学生对校外培训机构的投诉；建立黑白名单公示制度、年报年检制度、联合执法机制等监管制度，构建了长效管理机制；大力推广《广东省校外培训机构培训服务合同(示范文本)》，要求各机构要严格执行一次性收费不能超过三个月的要求。这些政策对于家长和学生维权都有帮助。

如遇到退课退费难的问题，记者从广州市教育局获悉，家长学生可以通过自行和解、行政调解和民事诉讼进行维权，也可以通过信访、12345政府服务热线、12315消费者投诉热线来反映，由相关政府职能部门协调处理。

对于家长担忧的“霸王条款”问题，记者了解到，消费者与培训机构签订的合同是否含有霸王条款，只能由司法机关认定。若培训机构违反了行政管理规定，会被进行行政处理。

## 企业声音

●为了保证线上上课质量，从春节前起，卓越一对一、一对三的老师们就加班加点进行备课、磨课，熟悉直播系统，确保每堂课都是高效的。

——卓越教育

●疫情期间，我们为家长开通了各方面的线上服务，包括转班、报名、退费等，并且为每一位在读学员快递上课教材，暖心包邮到家。

——乐学品读行

●特殊时期，为了保证孩子们能够在短时间内适应转线上课的变化，我们采取了“三原”原则，即原时间、原老师、原课程，最大限度地保证孩子们的学习效果。

——立尚教育

## 疫情当前 教培人在坚守

2018年8月，教育部召开新闻发布会《关于规范校外培训机构发展的意见》，各地展开了大排查。当年12月，教育部基础教育司有关负责人称，校外培训机构整改广东省已完成95%。违规经营的机构被淘汰，规范化的培训机构得以发展，曾经良莠不齐、鱼龙混杂的教培市场日趋成熟。

进入2020年，历经多轮“优胜劣汰”的教培机构再次遇到挑战——受疫情影响，线下培训机构全面停课。

这让家长和教培机构的矛盾再次凸显，据广东省消委会统计，在1月20日—2月15日，处理疫情相关的教培服务投诉达62件，其中涉及

合同问题的投诉有32件，涉及售后服务的投诉有24件。

面对严峻的考验，一批教培人积极应对，坚守承诺。记者了解到，对已经购买线下课的学生，卓越教育采取了三个动作，包括保证原老师、原上课时段、原内容；对线下转线上课不放心的家长，可以再次试听；为线上课的学生提供奖学金，以此鼓励他们停课不停学。此外，卓越教育为广州中小学多个年级提供公益课、免费专题精讲课服务。

乐学品读行也将春季面授课堂调整为在线课，并严格控制班容。在线课过程中，如遇到问题，可在课后回放上课视频，可在班群或微信与老师沟通。在课后，采取让家长拍

照的方式检查课堂笔记，用问卷星进行限时在线测试，以班级小管家的方式布置作业，从而为学员的上课效果保驾护航。

立尚教育在保障线上课质量的同时，也对服务进行优化。疫情期间开通了退课、退费快速响应服务，最快48小时处理完毕。转课、转班也十分简单，学员向班主任提出申请后，当天就可以完成，班主任同时会协助学员完成相关事宜。

没有一个冬天不可逾越，没有一个春天不会来临。

校外培训机构能够坚守到底，与家长和学生共渡难关，将赢得尊重、迎来发展，成为教育事业的有益补充。