



安全特刊

教育



行业消费痛点

- 师资力量参差不齐
- 课程安排不当
- 教学质量差
- 配套设施不全
- 收费标准混乱
- 虚假宣传、承诺不兑现
- 退款难、消费者被收取高额违约金

近年来，随着素质教育观念不断普及、家长经济实力的提升，孩子的成长教育成了重中之重。或为了让孩子全面发展，或为了孩子不输在“起跑线”上，给孩子报各类补习班、兴趣班成为多数家长的选择，校外培训也随之持续升温。不可否认，在孩子个性化、多元化成长发展的今天，合理的校外培训是学校教育的有益补充，但在教育培训的热潮下，部分家长的盲目追捧、部分机构的浑水摸鱼，使教育培训变了味，消费过程中也出现不少问题，让学生和家长蒙受损失。

■采写:新快报记者 陈思陶
■制图:傅炜健

收费标准混乱、承诺不兑现、退款难……2020年上半年服务投诉量增七成 新一轮校外培训机构强监管来了

售后服务、合同问题、虚假宣传，引家长不满

根据2020年全国消协组织服务大类投诉数据，教育培训服务居服务类投诉量前五，达56165件。其中，广东省消委会发布的广东消委会系统消费投诉分析报告显示，2020年上半年，教育培训服务投诉量上升较快，广东省消委会受理教育培训服务投诉为9617件，同比增长74.47%。

记者了解到，在广东省教育服务类

投诉中，问题主要集中于售后服务、合同和虚假宣传三方面，三者分别达2796件、1872件、1331件，投诉量合共5999件，占教育培训服务投诉总量的62.38%。

究其原因，广东省消委会方面分析，一是线下教育培训服务部分商家受疫情影响出现经营困难，甚至资金链断裂导致停业破产，引发消费大量矛盾；二是教育培训机构停止线下培训服务，学生转

为线上培训，出现师资变差、教育效果不佳以及合同退费争议等较多问题。此外，记者了解到，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。在实际纠纷、问题投诉中，线下教育培训和线上教育培训涉及的监管部门众多，这也导致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。

培训贷引发纠纷，预付式消费成热点问题

相比霸王条款、虚假承诺、违规经营、拖延退费等行业“顽疾”，“课停了，贷款还不停”成为消费者新的困扰。这一问题源于新兴的消费模式——预付式贷款消费模式在教培行业的应用。对于经营者而言，这一消费模式可提前收取培训费用，资金回笼快速；对于消费者而言，它降低了消费门槛，加之商家有一定优惠额度的“诱惑”，导致不少消费者降低了警惕，特别是在职业培训领域出现的“培训+贷款”模式，受到经济支付能力有限的年轻消费者的欢迎。但预付式消费的提前支付性，无疑增加了消费者的单方风险，一旦培训机构不履行承诺、服务缩水甚至关

门跑路，消费者面临退费难的同时，还要继续按期还贷，极易引发消费纠纷和社会关注。

如在2020年11月，深圳消费者曾向媒体爆料，在其应聘广州亿铭天纵传媒有限公司工作岗位时，与公司协定进行两周岗前培训，期间底薪6000元。于是该消费者在公司“诱导”下加入了为期1年的培训项目，并为此背上2万多元的培训贷，而所谓的6000元保底薪资也变成了培训完成后再重新考核，导致其在入职后没有任何收入，且每个月都需要还培训贷款。

机构暴雷、学员困于培训贷近年来频频发生。从媒体曝光的多项案例来看，

记者发现在教培机构推广培训贷售课过程中，往往并不注重消费者求学的真实诉求，售前售后各环节并无保障消费者知情权、做到明明白白消费；而在合同条款上，机构、消费者间并未明确与第三方金融机构的责任与义务，对可能存在的贷款风险无提醒告知；当消费者投诉后，机构往往采取推诿回避态度，并无与第三方金融机构沟通协调，协助消费者妥善处理投诉纠纷问题。

这样的现象，不仅需要教育机构优化内部管理制度、规范销售行为，对于如何搭建与第三方金融机构投诉处理体制机制，明确各方权力、义务也提出了新的要求。

行业不断规范发展，教育机构迎来强监管

为鼓励教育培训企业诚信经营，共建消费信任，在广州，广州市教育局推出了教育机构“白名单”，加强对校外培训机构的信用管理，实行动态管理，不定期更新；在深圳，深圳市消协公布了2020年教育培训“好人举手”企业名单，其中，学而思、新东方等13家企业做出“合同期内无理由退费”“预收费用不超三个月”等承诺。

围绕教培机构付费相关的纠纷，也有了新的解决方法。记者了解到，目前部分教育机构尝试引入第三方平台和银行监管机制，实现透明收费。据课诚宝平台负责人介绍，企业

入驻平台上架学费监管课程后，消费者在购买时，可申请预付款监管服务。消费者支付的费用将进入提供课程企业在中国银行监管的账户。当消费者确认上课后，该节课的费用才会转到企业其他账户，实现“一课一消”，以此保障预付款资金安全，避免教育培训企业在全额收取预付款后，因市场风险原因导致无法提供服务，消费者无法追回已付款项的情况。

今年年初，在教育部例行新闻发布会上，教育部基础教育司司长吕玉刚透露，今年，要进一步加大治理力度，坚持依法治理、标本兼治，从严审

批培训机构，强化培训内容监管，规范培训服务行为，积极推广使用《中小学生校外培训服务合同(示范文本)》，严肃查处违法违规培训行为，切实减轻学生过重的校外培训负担，维护家长合法权益。

在2021年全国两会期间，多位人大代表、政协委员的建议、提案也涉及校外培训机构的监管问题，高层针对“校外培训机构乱想”问题给予关注、不断发声。

毫无疑问，对教育机构新一轮的规范和治理提上了日程，这对于保护学生和家长权益、推动行业高水平发展大有裨益。

声音

学而思培优有“随时退费”制度保障家长和学员的权益。

如果第一次课不满意可以全额退费，上课过程中如果不满意，也可以随时退费。

学而思培优还从技术层面优化退费流程和效率，家长可以直接通过学而思培优APP实现线上随时退费，费用会在10个工作

日内原路返回。

——学而思培优

为保障优质服务，2021年优免国际美育再升级，课程体系更全面，教学服务更细致，艺术视野更丰富。我们知道，给家长推荐的不只是课程，而是孩子的成长旅程。

——优免国际美育

避坑指南

- 合理选择培训项目，不盲目从众
- 选择正规培训机构，了解教学情况
- 正式签订合同要慎重
- 变更合同需要双方协商一致
- 评估预付款风险，不轻信优惠
- 看清分期促销本质，慎重选择贷款
- 保留相关凭证，及时跟进课程情况