



## 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“校外培训机构乱象”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長权益、推动行业高水平发展大有裨益。

## 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

## 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 年优兔国际美育再升级,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。

——优兔国际美育