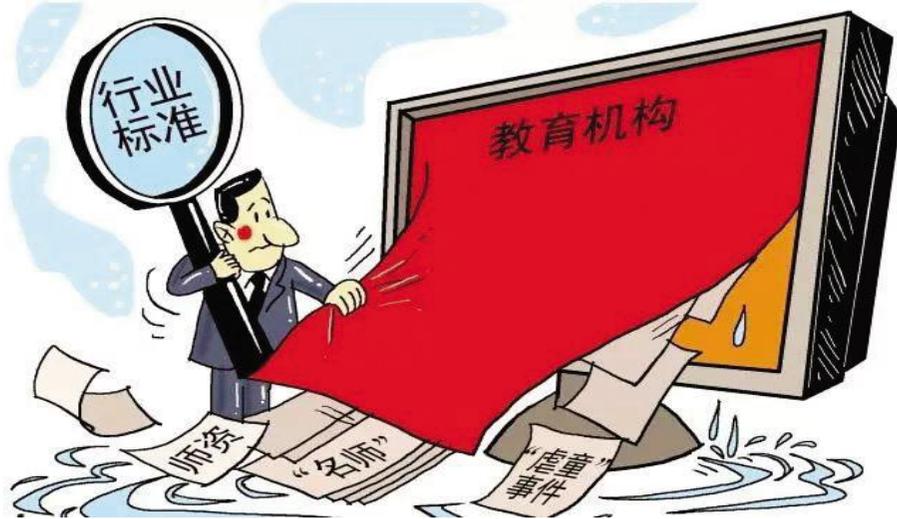


去年教育培训消费负面舆情不断

专家建议明确教育培训机构准入门槛

不是在培训班,就是在去培训班的路上,这是如今不少中小学生的日常。但在学校和家之外,与学生关系最为密切的教育培训行业,近年来却恶名不断。尤其在新冠肺炎疫情突如其来来的2020年,有关教育培训的纠纷更甚于从前。

在过去一年,来自官方的统计数据显示,教育培训消费投诉明显增多,而知名培训机构关门跑路后,消费者预付费打了水漂的事情也屡见不鲜。为此,教育部门、市场监管部门、消费者协会等多次发布有关文件予以规范或警示。从中也可以看出,对教育培训行业的进一步规范势在必行。



1 知名机构倒闭跑路 预收费用难以退回

2020年,对于教育培训行业来说,绝对是“多事之秋”。先是在央视的“3·15”晚会上,嗨学网学员退钱难问题被曝光;在报名之前给出“保过班型,签订不过退费协议”“一科不过,100%保障退费”“100%保障顺利报名”等承诺,在学员交钱之后则对这些承诺矢口否认。

其后,多家知名培训机构先后暴雷,优胜教育便是其中之一。2020年10月,优胜教育在北京的多家实体店被发现相继关门停业,众多学员被突然通知可以去总部办理退费。然而有家长去办理退费时发现,优胜教育总部已经人去楼空。最让家长不满的是,这次事件曝光前不久,优胜教育还在家长中圈钱,被质疑涉嫌诈骗。

此前,青少年橄榄球培训机构巨石达阵的北京直营校区也被曝出资金状况不容乐观,可能暂停营业,且自2020年1月份起开始拖欠员工工资,停缴社保。消息一出,北京巨石达阵多个直营校区的家长群炸开了锅,担心机构老板圈钱跑路,家长们纷纷开始寻求退费,却难有回应。

涉嫌跑路的还有老牌在线教育机构学霸君。2020年底,学霸君被拖欠薪、破产、人去楼空,退费难。值得注意的是,在“双12”的时候,学霸君还疯狂做活动圈钱,不少家长在此时续费。据公开报道,学霸君资金链已经断裂,全国大批学生家长和老师面临着退费难和被拖欠工资的困境。

有媒体根据公开信息总结出2020年教育机构倒闭跑路名单,位列其中机构的多达98个。

与此同时,尚在运营的教育培训机构也不省心。学而思网校因移动应用程序存在低俗视频、教唆早恋内容等突出问题,其负责人被北京网信办依法约谈,责令限期整改。

打开电视就经常能从广告中看到的猿辅导也遭遇质疑。雷达财经统计发现,从2012年8月完成A轮1000万美元融资至2020年10月,猿辅导A-G轮累计融资金额已达37.44亿美元,按照最新汇率计算,折合人民币达249.72亿元,成为全球估值最高的教育科技独角兽公司。但随着公司的快速发展,虚假宣传、用户投诉等一系列负面问题也开始显现。

中央纪委网站后来报道,部分线上培训机构不把钱用在提高服务质量的刀刃上,而是铺天盖地做广告,营造所有孩子都需要参加培训的氛围,加重家长的焦虑。部分培训机构恶意降低收费,以赔钱的模式运营,挤垮中小机构造成行业发展不平衡,一旦资金链断裂,可能迅速倒闭,造成预收费用无法退回的情况,损害群众利益。

2 行业缺乏诚信意识 监管很难落到实处

教育培训方面的种种不规范、侵害消费者权益的行为,也引起了相关部门的注意。

2020年6月,教育部办公厅和市场监管总局办公厅联合印发《中小学生校外培训服务合同(示范文本)》。该合同示范文本为行业内首个全国性示范文本,充分考虑了中小学生在参加校外培训过程中,各环节必须明确的当事人双方责、权、利关系,涵盖了培训项目、培训要求、争议处理等内容,尤其对培训收退费及违约责任作出了详细规定,旨在有效规范培训合同当事人签约、履约行为,保障当事人的合法权益。

2020年10月,教育部联合市场监管总局印发《关于对校外培训机构利用不公平格式条款侵害消费者权益违法行为开展集中整治的通知》。要求各地教育、市场监管部门重点针对各类中小学校外培训服务机构利用合同不公平格式条款侵害消费者权益违法行为,加大执法检查力度,对于培训机构利用格式条款免除自身责任、加重消费者责任、排除消费者法定权利的行为坚决予以查处。

同月,中国消费者协会发布“校外教育培训投诉情况专题报告”,提示消费者注意;近期,韦博英语、巨石达阵、优胜教

育等校外教育培训机构,陆续出现因经营不善而停业关门情况,涉及消费者众多,财产损失巨大,类似情况未能得到有效遏制,甚至有愈演愈烈之势。校外教育培训消费纠纷解决难的重要原因之一是采取预收费经营模式,一些无良商家打着“充值享优惠”的旗号,通过大额折扣诱惑消费者预交大量费用,因缺乏有效的资金监管体系,消费者的预付费可能被商家挪用,后期商家跑路或经营不善,消费者维权困难。特别是互联网的发展,使网上收集预付费变得极其便捷,也为卷款跑路行为开辟了通途,甚至被不法分子实施集资诈骗行为所利用。

为何教育培训行业的消费问题多发?北京阳光消费大数据研究院有关专家认为,原因主要有以下几个方面:

首先是部分教育培训机构缺乏诚信守法意识。部分教育培训机构为了谋取更多经济利润,不惜采取各种与教育不相称的营销手段,有的培训机构片面夸大师资力量和培训效果,吸引学生和家長报名参加;有的培训机构低价销售教育培训服务后,又通过降低服务标准、更换教师等手段降低经营成本;有的培训机构甚至收取大量学费后突然关门跑路,导致众多消费者退费无门。这些培训机构缺乏诚信守法

意识和社会责任感,不仅侵害了消费者的合法权益,而且对教育培训行业的信誉和健康发展造成负面影响。

其次是有法律法规不健全和监管不到位。目前除了民办教育促进法,很少有关教育培训方面的法律法规。虽然民办教育促进法规定,营利性民办学校必须依法申办营业执照和办学许可证,才能从事教育培训活动。但现实中,由于没有相应的配套法规,有关监管职责也划分不清,所以有关教育培训方面的监管很难落到实处。

依据《国务院办公厅关于规范校外培训机构发展的意见》,教育部门应负责查处未取得办学许可证违法经营的机构,并重点做好培训内容、培训班次、招生对象、教师资格及培训行为的监管工作,牵头组织校外培训市场综合执法。但现实中,大量未取得办学许可的机构仍然违法开展教育培训活动,其师资水平和教学质量根本没有保证,而这些培训机构并没有得到有效监管。

此外,部分消费者缺乏自我防范意识。消费者在选择教育培训机构时,大多是通过网络广告获取相关信息,然后通过网络或电话沟通,很容易轻信销售人员的宣传和口头承诺。

3 尽快完善法律法规 明确监管部门职责

中国消费者权益保护法学研究会副秘书长陈音江告诉记者,针对这一教育培训消费舆情的监测结果,可以从以下几个方面作出完善:

健全法律法规,明确监管部门的职责划分。建议尽快完善有关教育培训方面的法律法规,进一步明确监管部门的监管职责,明确教育培训机构的准入门槛,对其开展广告宣传、师资认证、教学质量以及纠纷解决等方面作出具体要求,确保教育培训行业的发展和规范有法可依、有章可循。尤其是针对快速发展中的在线教育培训问题,更是需要细化监管标准,加大执法力度,有关教育、市场监管、人事劳动以及互联网管理等部门应加强合作,形成监

管合力,真正做到让教育培训行业在规范中发展,在发展中规范。

加强行业自律,提升培训机构的诚信守法意识。目前,我国教育培训尤其是在线教育培训还处于不断探索尝试阶段。为减少发展中的不规范现象,推动行业健康发展,建议有关行业组织积极制定相关标准,进行自我约束,探索从源头上遏制损害消费者合法权益现象的发生。教育培训机构应坚持教育的初心,加强自律,自觉抵制违法违规行为,不断提升社会责任感。尤其是在教师招聘、课程设计、授课质量、售后服务等方面,对自身严格要求,确保为消费者提供优质教育培训服务。只有教育培训机构诚信守法经营,真诚对待

消费者,主动承担社会责任,才能确保行业健康和稳定发展。

提高自我防范意识,谨慎选择教育培训机构。消费者在选择培训机构或购买教育培训服务时,应事先查看培训机构的有关资质,多家比较并试听相关课程,然后结合自身实际情况作出选择,不要看了广告宣传或听了销售人员的口头承诺,就匆忙付款。签订合同时要注意查看相关条款,尤其注意退费和免责等条款内容。如不是必须贷款支付的,尽量不要选择贷款方式。签订合同后要保留好书面资料等相关证据。在培训过程中,如果遇到权益受损问题,要及时收集好相关证据,依法维护自己的合法权益。(张维)