

民有所呼 / 我有所应

点题·爆料邮箱:mssd@xmwb.com.cn

线索一旦采用
即付稿酬

“互联网+”投诉聚焦·教育培训

参加教育培训,为何老遭遇“变脸”?

消费者期待“信息透明、合同公平、学习顺利”



教育培训是比较早插上“互联网+”翅膀的行业。从报名咨询,到学习过程,直至质量评估,都可以通过屏幕和鼠标来完成。而且,“互联网+教育培训”不仅表现在学习交流载体上,也渗透到整个行业的经营思路中。然而,网上网下两个样,报名上课一波三折,为支付昂贵学习费用而骗办信用卡导致的问题,近段时间来还是屡屡上演。

业内人士认为,政府主管部门要针对营利性教育培训市场的突出问题加强监管,向消费者提供更多信息。特别是消费者非常需要的办学评估方面的信息,要增加发布频度。相关行业要强化行业自律,建立健全科目资质、师资等级等方面的标准和规范营销行为,保障消费者的知情权和选择权。经营者要保障消费者的个人信息安全,不对教学质量作虚假宣传误导消费者,规范合同文本,设立公平的退款条款。这样才能让信息更透明、合同更公平、交钱退款更合规。

开班难

碰到“老母鸡变鸭”

去年10月20日,消费者马先生与韦博进修学校普陀分校签订了参加英语培训的协议。然而,这个分校却意外关门了,该机构建议马先生转学。云里雾里的马先生没想到“老母鸡变鸭”的速度这么快,考虑到实际情况拒绝了转学,认为该机构违约,要求退款。于是,一场漫长的交涉协调开始了。

无独有偶,市民张女士报名参加新世界的会计课程培训,预计开班的时间过了,课程迟迟未开,一等就是大半年。张女士要求退款,新世界方面同意了。但由于张女士怀孕,一直未去办理手续。想不到,在预计开班时间过去了10个月,张女士突然接到上课通知,对方称去年答应退款是因为课程未开,今年已经开课不能退款了。

业内人士认为,教育培训经营者为获得利润空间,“客满才发车”。这就造成一种风险:参与培训的人数如果不能达到经营者心目中的“盈亏平衡点”,培训就可能无法组织。出现这种情况后,已报名的消费者面临两个选择:转学或退款。而按照张女士的话来说:“退款是一条布满荆棘的道路,花时间费精力,结果总是朝有利于经营者的方向发展。因为钱已经在培训机构手里,消费者往往处于弱势。”

上课难

网上网下两个样

通过网络,家住普陀区的市民姚先生找了一家连锁早教机构,希望自己的孩子能“赢在起跑线上”。报名后,他和相关机构签订了培训合同,结束时间是2015年12月底,学费总金额达6万多元。

去年8月,姚先生及同班的家长突然接到该机构通知,说教学场地要装修,课程暂停一个月。没想到,早教班从2015年9月一直停到了本月。因为耽搁了7个月,早教对孩子已没有意义。于是,姚先生一直与该机构交涉,要求退还这段时间学费22000多元,相当于整个学时三分之一的费用,但始终未获答复。“负责交涉的工作人员和老师换了一茬又一茬,问题就是没解决,我还庆幸,这家机构没有像媒体报道的那样‘人间蒸发’。”

此外,姚先生认为这家机构在网络上和



图 CFP

教您三招学会“防骗术”



民生提醒

随便租借一间教室、商铺甚至仓库,招几个老师,就能开班办学;有的打着“互联网”的旗号,网上收费、在线开课……面对良莠不齐的教育培训机构,学员、家长如何练就“火眼金睛”?业内人士为您支招,最大程度地保护自身权益。

第一步:查资质 据悉,本市正规的教育培训机构分非营利性民办教育培训机构(有办学许可证,由教育部门或人力资源部门审批管理)和营利性民办培训机构(无办学许可证,但有工商部门颁发的营业执照,经营范围一般核定为“成年人的劳动职业技能和非文化教育的培训”)。因此报名时,可要求培训机构出示办学许可证、教师资格证、营业执照等。

此外,通过“上海市民办教育信息管理网”可查询民办教育机构信息,通过“上海市工商行政管理局”网可查询其经营范围。有

些培训机构以“咨询”“文化传播公司”的名义注册,经营范围仅限于咨询、策划等,并不能做教育培训。

第二步:搜信息 可去现场查看培训场所、安全设施和教育环境,陪同未成年孩子上免费试听,体验教学过程。

互联网不仅可作为培训机构招徕顾客的工具,也同样可成为消费者调查机构的“利器”。通过培训机构在网上发布的招聘信息,可了解其对师资质量的要求。也可搜一搜论坛微博,了解该机构或教师的口碑。

第三步:保证据 签合同同时,应认真阅读合同或协议。对于易引发纠纷的上课地点、授课师资、时数、违约责任、退费办法等条款,更应仔细查看。不轻信任何广告宣传 and 口头承诺,所有约定都需落笔成文。

专家提醒,招生简章、税务发票等一定要妥善保管。对于一些网上学堂,也应以截屏、电子邮件等形式,尽可能保存双方约定及学费支付证据。

本报记者 金旻矣

现实中是两副嘴脸。网络上说“教学环境优美,附近的办公区域很快将并入,教学面积很快变大,更适宜孩子们接受高品质的早教”,然而实际上其教学面积始终没变过。

退款难

“被贷款”骑虎难下

多名消费者反映,他们按照培训机构的指点谎报信息,获得信贷机构一次性3至5万元贷款。但消费者被推进另一个圈套:信贷机构的钱给了培训机构,一旦消费者学习过程中遇到纠纷,退款“难于上青天”。

消费者曹女士在华尔街英语的推销下报名,工作人员让她填一张贷款37000元的申请表。之后,曹女士想退学,要求华尔街英语将剩下13个月的学费退还,遭到拒绝。曹女

士称,办贷款时,华尔街英语让自己谎报工作岗位,月薪3000元,工作人员却让她填7000元。随后,消费金融公司在没有看曹女士工资证明且未核查的情况下,贷给她37000元,并一次性划给华尔街英语。华尔街英语以钱是信贷公司垫付、不能退给曹女士为由拒绝。

记者从市消保委了解到,近年来营利性教育培训投诉事件持续增长:2013年接到投诉1247件,同比增长40%;2014年接到投诉1968件,同比增长58%。其中一半以上投诉是关于退款受阻。去年4月,市消保委公布的《上海营利性教育培训调查报告》显示,四分之一的受访者曾遇纠纷,主要为中途变更老师或宣传资质与实际不符。55.9%的投诉者遭遇退款受阻,11.6%的投诉者遭遇擅自贷款。

本报记者 陈杰



民生关注

近年来,培训机构突然倒闭或卷款潜逃屡有听闻。为规范行业、维护学员和教师合法权益,去年,本市9部门联合制订了《上海市教育培训机构学杂费收缴和使用管理规定》,对非经营性民办教育培训机构和经营性民办培训机构,设立学杂费“保证金账户”并进行监管。

记者了解到,该规定由上海市教育委员会、上海市人力资源和社会保障局、上海市工商行政管理局、上海市财政局、上海市地方税务局、上海市物价局、上海市金融服务办公室、中国人民银行上海分行、中国银行业监督管理委员会上海监管局印发。

针对收费,文件规定,教育培训机构须对收取的学杂费“明码标价”,在招生收费场所的醒目处和《招生简章》内,公示收费项目、收费标准、办学事项、退费办法和服务承诺等内容,并按公示的收费项目和收费标准收取学杂费。其中,“办学事项”应包括培训项目(班级)名称、办学形式和上课地点、培训内容和授课师资、学习期限和授课课时数等。

此外,教育培训机构应按学习期限或学年收取学杂费。学习期限不足一年,按学习期限收取学杂费;超过一年,按学年收取学杂费。不得以折扣优惠等任何理由,跨学习期限或跨学年打包、捆绑预收学杂费。收取的学杂费,应开具税务发票,否则将由税务机关依法处理。也就是说,某些培训机构以“优惠”为名,让学员一下子购买18个月、24个月等课程的做法,或者以“收据”代替“发票”的做法,其实都是不允许的。

针对各教育培训机构收取的学杂费,无论是现金、银行卡还是消费卡,都应全额缴入“学杂费存款专用账户”。其中,还应设立“学习保障资金”账户,也就是俗称的保证金账户,金额不少于该机构开办资金或上一年度学杂费总额的10%,最低不少于10万元。当账户余额过少时,各开户银行应及时向教育培训机构和政府职能部门发送“风险警戒通报”,配合处置办学风险。

当培训机构终止办学时,学杂费账户中的余款,应优先用于向“在册学员”提供继续学习、完成学习诉求所需资金,并保护受教育者和教职员工的合法权益。善后事宜全部完成后,账户中的余款才能作为机构法人财产处置。

记者了解到,该规定对于学杂费的监管非常严格。采访中,不少正规培训机构表示,但凡有细微处不合格,行政事务就得不到审批,年检作为不合格处理。甚至有机构抱怨,保证金比例过高导致现金流吃紧。

然而无论如何,这样的严苛监管对于规范培训行业是件好事,对消费者更是福音。学员、家长若选择正规教育培训机构,相信“学费打水漂”的概率将比选择无证无照的机构要小许多。

本报记者 金旻矣

本市设立保证金账户预防培训机构“跑路”
学费明码标价 不得跨年收费