

退费难、不开课、改时间……学生家长无端成“冤大头” 揭开教育培训机构重重猫腻

记 者 屠仕超 许明

“现在上海的教育培训机构多如牛毛,但存在很多问题,学生、家长花了钱,却得不到很好的培训。”近日,有读者向本报反映,教育培训由于有丰厚的利润,很多人看中这块蛋糕,但其中猫腻重重,损害了学生、家长的利益。

近年来,上海市消费者权益保护委员会也不得不而再、再而三地针对教育培训行业发布消费警示。难怪有消费者要忍不住地问:教育培训市场的社会责任感,由谁来“培训”?



■ 学生与家长在教育培训机构前咨询学习情况

图/CFP

新世界培训退学费困难

付款容易退款难,这是一些教育培训机构的“通病”。本报 962288 新闻热线、02152928686 短信爆料平台及上海滩微博爆料,屡屡接到上海新世界培训机构“退学费难”的投诉。

家住怒江路的应小姐,日前在上海新世界进修中心报了一门“日语二级直达”的课程,学费 3450 元。9 月份开课后,她觉得老师上课质量差,就提出退学要求。按学员手册,课程没有达到三分之一时,可以退还三分之二的学费。但这样的要求遭到新世界进修中心一口拒绝。“这不是与当初的学员手册出尔反尔吗?”应小姐很郁闷。

无独有偶。读者肖女士来电反映,她报名新世界业余进修学校,上了一阵之后想退学。但是对方却推荐其他各种形式的课程给她,而不太愿意直接退钱。后经过反复交涉,肖女士才好不容易拿回了部分学费。

英语培训收学费不开课

交了 4600 元学费,说好一星期就开班的课程,拖了三个月还没上课。读者方女士曾向本报 962288 新闻热线反映:上海某英语培训

中心开班遥遥无期,还拒不退还高额学费。2007 年 12 月,方女士的女儿小玫从上海交通大学毕业,报名参加某英语培训中心的商务口语培训课程,交了 4600 元学费。当时工作人员承诺,圣诞节前会通知开课。但女儿在家左等右等,也没有消息。打电话询问,对方表示:“马上要过圣诞节了,外教要度假,所以没时间上课。”

过完圣诞,小玫又打电话催问,对方仍说“再等几天”。转眼元旦且过去了,培训班还是没有任何开班的迹象。再一等便到了春节。过完元宵节后,小玫想,培训课总该开班了吧,可打电话一问,对方还是说“要过一阵子”。

不久,小玫找到工作开始上班,再也没时间参加培训班了,便向培训中心说明情况,要求退还学费。培训中心工作人员表示,小玫不符合退学的条件,如要退还 4600 元学费,要么在培训中心学习其他课程;要么自己找个“下家”收回学费。这样的“解决办法”,使小玫十分气愤。

记者与该英语培训中心联系,负责人解释,小玫报名的那段时间比较特殊,假期一个接着一个,他们一定尽快解决问题。

培训机构变卦学员烦心

报名参加培训课,遭遇校方中途更改上课时间,学员提出退款又遭拒绝……这是一些学

员在虹口汇众教育遇到烦心事。

2010 年 7 月,俞先生在汇众教育虹口校区报名参加了一门游戏美术设计课程,7 月正式开课。一个月后,校方突然宣布,接下来的课程将调整时间,统一改到下午上课。这使俞先生措手不及。为此,俞先生找到学校负责人,但对方并未解释,只是建议他到隔壁班级“插班”。可“插班”没几天,他就感觉“掉队”了,“原来人家已经学到第三阶段,而我第二阶段还没学,完全听不懂!”无奈,他再次与校方交涉,结果被告知,不久后会有新的“上午班”开班,到时便可复课。可直到 2011 年 1 月 20 日,他才接到“上午班”开班的通知;但问题又来了,原本 2011 年三四月就能结业,而新班需到七月才能结束,俞先生对此难以接受,决定退学。

不过,针对俞先生提出的“退还还未上的课程所对应的 12000 元学费”这一要求,校方表示,根据规定,学员上满 8 节课时,因自身原因中断学习将不予退款。这让俞先生难以理解,“是他们变卦,改变了上课时间,难道这也成了我的责任?”此后,他又多次与对方交涉,但却没有结果。

记者致电汇众教育虹口校区,对方解释,学校课程设置会根据教学安排随时调整,如果学员不满意,此事可以通过司法途径解决。

【相关链接】

报读培训班 哪里存猫腻?

猫腻一 不满意“无条件”退款

培训机构常打出“不满意无条件退款”的承诺,但其中多存猫腻。所谓“无条件”,在遇到消费者真要退款时往往条件苛刻,或者遭遇“拖时间”战术,拖出承诺时间后消费者便遭遇了投诉无门。

读者周小姐告诉记者,她之前报读了某培训机构的英语课程,并先预缴了 500 元的定金,谁料 2 次试听过后,发现班里外教有点“捣浆糊”。周小姐因此想要退款,并表示对方称承诺“不满意可退款”。谁料这时,对方态度来了个一百八十度翻转,表示 500 元定金即是 2 次的试听费,并反咬一口称,“我们没有问你预收学费,就是给你试听,不然 2 堂课何止 500 元。”

猫腻二 “名师”出自何门?

在报读培训课程时,有些消费者往往很看中老师的素质,宣传机构为其标榜的各种头衔是否却有出处?作为一般消费者往往很难考证。更何况,根据相关规定,大学在职教师是不

能在培训机构上班的,于是乎一些培训机构就会以英文名充数,让报读者愈加一头雾水。

业内人士坦言,培训机构喜欢用“名师”招揽学员,但其实大部分都是临时聘用的,不是专职教师。比如考研班,某几位老师已成口碑,培训机构便以此拿作卖点,但合同中又没有明确说明这些老师会来上几次课,半途换人的情况频繁出现。

猫腻三 开班时间拖拉

张先生之前报名参加了一家英语培训机构的基础课程,学费 15888 元。在办理相关手续时,对方承诺课程将在半个月内开班;可当他按期去参加培训时,却被告知没有提前预约、报名人数不够不能开班,遭遇了无期限拖延。

业内人士提醒,除少数大型的培训机构外,一般培训班的相关信息都是由老师口头告知,其中隐含猫腻。

猫腻四 办学资质存疑

相关法律界人士告知,消费者在报名前一定要了解该培训机构有没有培训的相关资质,

在当地教育主管部门有无备案。据相关统计,教育培训市场鱼龙混杂,一些没有资质的小型培训班泛滥,消费者即使与这样的培训班签订了合同,也是不能成立,一旦培训机构瞬间蒸发,学费难以索回。

此外,还要看该培训机构有无办学能力。有些培训机构经营范围有限,往往只看重市场利益,没有专门的教师或专家培训专业课程,收取学费后还会将学生转交给第三方培训班,成了“中介”。

业内人士对此表示,这都是利益使然。培训机构五花八门的招生方式让整个培训行业危机四伏,现在的不少培训机构已经把赚钱放在最重要的位置,至于培训内容是否适合、培训方式是否科学,被放置在边上,这不能不让人担忧。

以运转正常的外语培训为例,一般一年的花费在 2 万元以上,而租金、员工工资、广告等费用加在一起,一般只占到学生所缴纳培训费用的一半左右;也就是说,培训机构的利润率普遍在 30%-50% 以上,只要招收一个学员,培训机构就会从这个学员身上赚取八千到一万元左右,招收一百个学员就意味着有近百万元净收入,所以现在的培训机构不惜通过各种手段,甚至欺骗进行学员招徕。

十年树木,百年树人。教育培训这一特殊行业,所承载的责任和道义比其他服务行业更为重要。然而,实际情况并非如此,消费者投诉的情况非常严重。

上海市消保委介绍,近年来,进行虚假广告宣传的培训学校不在少数。有些培训学校在招生简章上称,教学区不仅有漂亮的校园,而且有多媒体语音室、阅览室等设施,实际情况却大相径庭,只有一座租用来的教学楼而已。近年来,上海市消保委不得不屡屡发出警示,提醒市民慎重选择教育培训学校。

警示一:沪上某英语培训机构在黄金地段的培训点一夜之间关门大吉,500 多名学员事先浑然不知,直至第二天去上课才发现培训点人去楼空。

警示二:某些培训机构提供给学员们的发票,上面盖的公章与该培训机构的名称不相同,往往盖章的都是与培训单位没有关系的进修学院的公章。

警示三:有些培训机构与学员们所签的合同上明示“上课 5 日后不退学费”或者“短期 3 个月学习班不许退学,长期班退学要支付 1500 元手续费”等等不平等格式条款。

警示四:还有一些培训学校,无固定办学场所,教师师资力量达不到国家规定的标准,教师是临时拼凑而成,责任心差。有的培训班在试听阶段不惜高薪聘请有经验的教师上课,当消费者认同交款后,就以种种理由更换授课教师。

警示五:国家工商总局和中国消费者协会提供的数据表明,教育培训行业的虚假广告蔓延,有进一步发展趋势。

专家观点

上海市消保委屡发警示