

只顾赚钱不顾服务 学生受气家长恼怒

新世界教育集团投诉不断

新尚教育“先斩后奏”收费

一家教育培训机构在学生家长尚未在合同上签字,具体开课日期、授课老师等都未确定时,就急着拉去家长信用卡 15000 元。“新世界教育旗下品牌新尚教育,做事怎么如此不规范,有点‘先斩后奏’的味道?”近日,读者曹先生致电本报 962288 新闻热线,他说,新世界教育“急吼吼”收钱,却不顾及学生及家长的感受。

去年 11 月,曹先生女儿在新世界教育旗下品牌新尚教育,报名新尚一对一课程。今年 8 月,新尚教育向他推荐“小机灵杯奥数培训”,说一共上 30 次课,学费 15000 元。曹先生妻子禁不住新尚教育工作人员一再推销,就拉了信用卡,费用 15000 元。可拉卡时,新尚教育并没有出示合同。

直到拉卡完毕,新尚教育才拿出合同,合同上并没有明确具体开课日期、授课老师。这使曹先生妻子很困惑:“如此语焉不详的合同,怎么能行呢?”她拒绝在合同上签字,感觉自己被“忽悠”了。

记者看到曹先生的这份合同,合同抬头是“新尚中小学 1 对 1 辅导 学员注册表”,上面有学生姓名、就读学校、家长姓名、费用金额等信息,但没有具体开课时间、授课老师等重要信息。最关键的是,合同最后“学员家长签名”这一栏为空白。

而合同“学员家长签名”这一栏前,明确写有“以下您的签名表明您已经确认购买以上课程服务,并确认以上注册及课程信息准确无误,以及全面接受本注册表背面所附的学员注册合同条款”。新华律师事务所连晏杰律师认为,一份没有签名的合同,也就是无效合同,新尚教育“先斩后奏”式收费明显不妥。

记者致电新尚教育,工作人员表示,先拉钱再出示合同,及合同签名栏空白,是他们工作一时失误。至于开课时间和授课老师还没有确定,是因为这要听从总部统一调度安排。

曹先生无奈,又提出退款。对此新尚教育表示,按照合同,要扣除一定费用,40 个工作日左右才退款。这使曹先生一家非常气愤:“合同根本没有签字,这根本就是无理要求!”在本报协调下,新尚教育终于答应,退还 15000 元给曹先生。

读者希望,新世界教育旗下的新尚教育能重视学生及家长的感受,不要“先斩后奏”式收费,用一份签名空白的合同“忽悠”消费者。毕竟,尊重学生及家长,也是尊重自身品牌,如何诚信待人,值得新世界教育认真反思。

本报记者
屠仕超 房浩

近来,本报 962288 新闻热线 021-52928686 短信报料平台,上海滩微博报料平台陆续接到学生及家长投诉,反映新世界教育集团旗下的一些教育机构只顾着赚钱,却不顾及服务质量,使学生和家长受“冤枉气”。

本报记者就此展开调查,揭开新世界教育集团的种种“猫腻”。

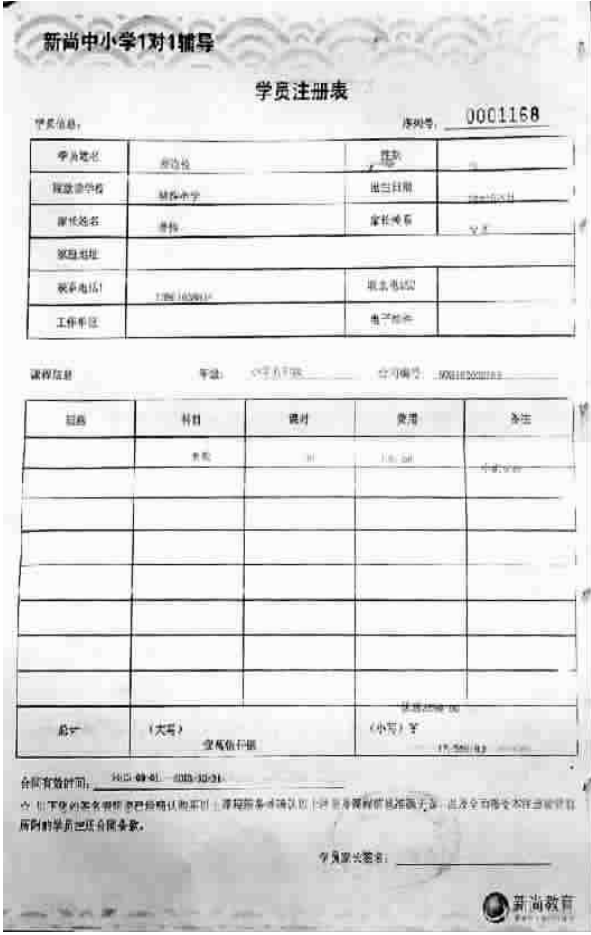
推销烦退款难差价难要

除了“先斩后奏”式收费,上海新世界教育的其他问题也屡遭学员诟病。读者严小姐称,她偶然间填写了一份新世界进修中心樱花国际日语的调查表,怎知几天后,一直接到“免费试听课程”之类的电话。严小姐不胜其烦,后来索性关机了事。

同样,刘小姐在福州路金陵海欣大厦听过一次新世界进修中心樱花国际日语的体验课,之后也填写了一份表格。听课课后,刘小姐觉得课程费太贵,就没有报名,但之后也是电话不断。

记者致电新世界进修中心樱花国际日语,工作人员表示,会对销售人员加强教育,争取此类事件不再发生。

付款容易退款难,这也是新世界进修中心被人“诟病”之处。家住怒江路的应小姐在上海新世界进修中心报了一门“日语二级直达”的课程,但开课后,她觉得上课



■ 新尚教育签名处空白的合同

质量很差,就提出退学。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。然而这样的要求,遭到新世界进修中心一口拒绝。

读者肖女士也曾来电反映,她在新世界进修中心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。后经反复交涉,肖女士好不容易才拿回了部分学费。

另外,读者马先生称,他在上海新世界进修中心报名全日制二级日语班,学费为 5350 元。开班后他找到工作,于是决定换成业余班,向上海新世界进修中心申请之后成功转班,学费为 3600 元,但这 1750 元转班差价,却难以拿回。

记者联系上海新世界进修中心,工作人员解释,这 1750 元转班差价难以退还,但可以作为“备用金”,购买新世界培训的其他课程。对于这样的解释,消费者很愤怒:“这不是强制消费的‘霸王条款’吗?”

新贝少儿教育、樱花日语
退款一拖再拖

少儿外语星级考被取消,学费退了 4 个月未到账;学员因故不能参加学习,要求退款没回应。日前,两位读者分别向本报反映,在新贝少儿教育中心和樱花日语培训中心遇到的不快事。而新贝少儿教育中心和樱花日语培训中心,都皆隶属于新世界教育集团旗下。

2009 年,王女士在六合路新贝少儿教育中心为女儿报了“外教口语+星级考”套餐,用了信用卡支付 6000 多元,其中外教口语培训已完成,星级考培训课程一直未使用。今年 3 月,星级考被明令取消,王女士于 4 月 15 日前往六合路办理退款手续,填写了退学申请单,明确退费 921 元。由于当初是刷卡支付的学费,申请单上写明 POS 机付款的一律通过银行划账退款,约 15 天左右到账。当时新贝受理退款事务的张姓工作人员表示,由于当月退款的申请刚刚上交,要等下一批再退款,5 月底肯定能到账。

5 月 30 日,王女士电话询问退款事宜,对方表示需要查询进度,随后又回复说忘记将她的退款上交,只能等下一批次,6 月底肯定能到账。当时王女士要求特事特办,提前退款,但遭到拒绝。不过对方再次保证 6 月底退款肯定能到账。

6 月份,王女士两次电话催问、查询退款事宜,第一次新贝还是答复 6 月底肯定能到账,第二次索性没有回复。

7 月中旬,王女士收到的信用卡账单上仍然没有退款到账的显示,便再次电话追问,对方仍表示需查询,过后再无回复。王女士又接连打了几次电话,对方不是说负责退款的人员不在,就是推托、敷衍,后来总算有一名陆小姐答复说:因为要求退款的人太多,来不及办理,而且培训中心每月对于退款均有限额,所以消费者要耐心等待。同时,对方再次“保证”说:7 月底肯定到账。

不出所料,7 月底到账的承诺再一次变成戏言。

无独有偶,记者又接到一位强先生的投诉,反映 2009 年在徐家汇的樱花日语培训中心报名学习日语,交了 5000 元学费,后因工作繁忙,学习计划一再延期未进行。今年 4 月份,强先生希望退还学费,对方却拖延不作回复。强先生反映,像他这样或另有原因要求樱花日语退款的还有不少学员,培训中心一概无回应。

据了解,新贝少儿教育和樱花日语培训皆隶属于新世界教育集团旗下,而这家教育集团立足上海已有十几年,也算是业界的知名企业。读者希望,企业领导和工作人员信守承诺,不要辜负客户的信任。

【相关链接】

教育培训行业乱象丛生

英语班,早教班,一对一补习班……近年来,明目繁多的社会办学机构日益刮起“天价风”。上一个课程的儿童英语收费逾万元;一年的早教学费高达五六万;课后一对一给孩子辅导作业,两小时就要收费 500 元。但相比于高昂的学费,培训机构的教学水平却参差不齐,一些大打“名师”、“名校”幌子的培训班,开课时却不见“名师”,取而代之的是一般教师和在校大学生。他们的教学经验乏善可陈,有的上课纯属敷衍,甚至违背教学规律,孩子学习起来毫无兴趣,产生厌恶感和抵触情绪。很多培训班甚至没有办学资质,还随意向学生强行推销学习资料。更有甚者,一些名声赫赫的所谓教育机构时不时玩蒸发,老板卷款跑路,令家长欲哭无泪。此前有媒体报道,上半年,全国消协组织共受

理教育培训服务投诉 1644 起,超过 2011 年同期的 1599 起。

长期关注教育培训行业的发展的市人大代表刘樱介绍说,培训行业门槛相对较低,但利润却很高,毛利率大概在 30%~50% 左右。目前,申办一个民办培训机构,只需要 30 万至 50 万元注册资金,自有或租赁一定面积教学场地,以及数名专职教学人员等条件,就可获得办学许可证;对教育咨询类机构,只需 10 万元注册资本即可在工商局注册成立。

但教育培训机构的监管却处于空白状态,工商部门对其管理非常宽泛,而教育部门认为教育培训不属于义务教育、学历教育范畴,所以造成了“两不管”局面,从而导致问题泛滥。“希望有关部门能够尽快协调,制定一个行业准入标准。”

完善制度建设加强监管

专家建议,要完善法规政策制度建设,提高市场准入门槛,规范各类办学机构的办学行为,完善退出机制。针对目前教育培训市场中无证办学和超越许可办学现象,建立多部门的协调机制和联合执法制度,规范各类办学主体的市场行为。同时,可引进港澳台等成熟市场的先进教育培训机构进入内地市场,与沪上现有教育培训机构公平竞争,优胜劣汰。

专家还建议,严格核定申办机构的办学资质、教师教学资质以及收费标准,倡导先服务、后收费、分期付款的模式;加强媒体曝光度,提高行业透明度和大众监督力量;建立行业黑名单制度,促使行业健康发展。

此外,消费者在报名参加培训时也需提高警惕,一定要查看教育培训机构是否具有教育主管部门审批的许可证,还要实地考察办学机构的办学环境、教学质量、教师水平,不仅要试听,还可以向已上课的学生做些摸底工作,千万要“擦亮眼睛”。