

报告显示去年教育培训消费负面輿情超七成 专家建议

明确教育培训机构准入门槛

- 《2020年教育培训消费輿情数据分析》显示,全网共监测到2020年有关教育培训消费輿情信息3847566条,其中负面輿情信息2712138条,占比70.49%
- 教育培训消费负面輿情主要集中在退费困难、虚假宣传、培训质量和合同纠纷四个方面
- 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

□ 本报记者 张维

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

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。近日,北京阳光消费大数据研究院联合消费者网发布的《2020年教育培训消费輿情数据分析》(以下简称《分析》)显示,全网共监测到2020年有关教育培训消费輿情信息3847566条,其中负面輿情信息2712138条,占比70.49%。《分析》指出,有关教育培训消费的负面輿情超过輿情总数的七成,这说明教育培训市场在快速发展的同时,也还存在不少需要解决的问题。

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”。先是央视的“3·15”晚会上,嗨学网学员退费难问题被曝光;在报名之前给出“保证过班型,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门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,学霸君被传欠薪、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-C轮融资金额已达3744亿美元,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。

《分析》以数据的形式将这些教育培训负面輿情呈现了出来。其中显示,全网共监测到2020年有关教育培训消费輿情信息3847566条,其中,正面輿情信息458997条,占比11.93%;中性輿情信息676431条,占比17.58%;负面輿情信息2712138条,占比70.49%。

教育培训消费负面輿情主要集中在退费困难、虚假宣传、培训质量和合同纠纷四个方面。其中,退费困难信息1623718条,占比59.87%;宣传误导信息387953条,占比14.30%;培训质量信息301047条,占比11.10%;合同纠纷信息225656条,占比8.32%;其他方面173764条,占比6.41%。

退费困难輿情信息数量最多,其中,关门跑路问题又最多,达855234条,占比29.65%;贩卖焦虑信息44956条,占比11.59%;虚假承诺信息35824条,占比9.23%;其他信息22761条,占比5.87%。由此可见,价格误导问题最为突出,不少培训机构的低价营销活动存在严重误导问题。

教育培训质量负面輿情也较为突出,主要涉及授课质量不高、上课软件问题、擅自更换老师以及提供盗版内容等问题。在301047条教育培训质量负面輿情中,涉及授课老师信息148365条,占比49.28%;涉及培训内容信息93847条,占比31.17%;涉及培训方式信息32536条,占比10.81%;其他信息26299条,占比8.74%。说明培训质量问题主要涉及授课老师和培训问题两个方面。

在教育培训合同纠纷輿情方面,主要涉及不兑现合同、霸王条款以及不签合同等问题。輿情数据显示,在225656条教育培训合同纠纷輿情中,不兑现合同信息98472条,占比43.64%;霸王条款信息75627条,占比33.51%;不签合同信息38635条,占比17.12%;其他信息12922条,占比5.73%。

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,尤其对培训收费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,一些不良商家打着“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。

其次是有关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了监管工作,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。有的消费者甚至连合同都没有签订,就向培训机构支付了高额学费,有关课时计划、收费标准和退费机制没有任何约定。如果遇到问题,消费者没有有利的证据,主要是依据培训机构的单方政策,往往很难维权成功。消费者缺乏自我防范意识,一方面是导致自身的权益容易受到损害,另一方面也纵容了培训机构的违法违规和其他不良行为。

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研究会副秘书长陈音江告诉《法治日报》记者,针对这一教育培训消费輿情的监测结果,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爲,不断提升社会责任意识。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。

制图/李晓军

- 本报见习记者 孙天骄
- 本报记者 陈磊

日前,教育部印发《关于做好2021年普通高校招生工作的通知》,对2021年普通高校招生工作作出部署,强调要进一步加强高考报名资格审核,严格审核考生的户籍、学籍和实际就读情况,采取有效措施标本兼治“高考移民”,切实维护高考招生秩序。

接受《法治日报》记者采访的专家认为,“高考移民”问题牵涉到多方利益,破坏了高考公平。多年来,尽管“高考移民”现象已经得到重视并进行了一些治理,但一直未能得到根本解决。专家建议,打击“高考移民”问题需要出台专门的考试法,同时落实严格的监督机制,从而真正契合依法治国依法治教理念。

投机取巧参加考试 被指破坏高考公平

“不是为了考上好大学,谁会选择这么做呢?”

日前,《法治日报》记者在北京市朝阳区的一家咖啡馆见到了席女士。席女士今年26岁,回忆起自己的经历,她感到惊讶:“没想到我竟然可以算是‘高考移民’的其中一员。”

席女士原户籍在河北廊坊。河北是高考大省,根据河北省教育考试院数据,在席女士参加高考的2013年,河北考生共计44.98万人。而根据天津市教育招生考试院数据,2013年天津市高考报名人数有624万人。

正是看中了两地的高考差异,席女士在父母安排下决定在天津参加高考。为此,席女士的父母早早为她在天津购置了房产,使她能够落户天津。2010年,在通过天津市武清区一所民办高中的入学考试后,席女士进入该校就读高一,而其父母则继续留在河北工作和生活。3年后,席女士考入北京一所知名高校。

席女士不是高中班上唯一的“外地人”,据她介绍,班上的同学原籍有河北、河南、山东、山西、福建、四川等地。

根据中国青年报社调查中心在2013年做过的民意调查,91.2%的受访者认为身边就有“高考移民”,92.7%的受访者坦言周围有为孩子进行“高考移民”想法的家长。

“‘高考移民’行为破坏了高考公平。”中国人民大学教育学院教授程方平在接受《法治日报》记者采访时,用“投机取巧”形容这种行为——考生担心在高考压力较大的地区竞争不过,而将户口迁至高考竞争压力小或者有考试政策支持的地区。

程方平介绍,“高考移民”现象其实牵涉到多方利益群体,包括考生、家长、学校和地方教育主管部门,还与国家的户籍制度有关系,“这几方的利益拧成一块,导致它成为一个不好根治的问题。”

各地陆续出台措施 综合治理高考移民

此次教育部在《关于做好2021年普通高校招生工作的通知》中提出要标本兼治“高考移民”,并非教育部第一次关注“高考移民”问题。

早在2016年,教育部和公安部就联合下发《关于做好综合治理“高考移民”工作的通知》,要求各级教育部门要加强监管,督促高中阶段学校强化内部教育管理,规范办学行为,重点发现和纠正学籍分离、空挂学籍、学籍造假的现象。

在打击“高考移民”方面,部分地区也陆续出台了一些措施。例如,贵州省教育厅2020年12月召开新闻发布会解读《贵州省外来人员随迁子女报考普通高等学校规定》时,明确了学籍管理按分级办学、分级管理原则实行“籍随人走”,严防“高考移民”。

再如,山东省招生考试委员会在《关于做好2020年普通高校招生工作的通知》中要求,各地市要进一步加强高考报名资格审核,严格审核考生的户籍、学籍和实际就读情况。对于通过非正常户籍学籍迁移、户籍学籍造假、出具虚假证明材料等手段获取高考资格的,要依法依规进行严肃处理。

除国内各省份间的“高考移民”现象外,国际“高考移民”问题也受到教育部关注。

2020年6月,教育部修订出台了《教育部关于规范我高等学校接受国际学生有关工作的通知》,对国际学生进入我国高等学校的申请材料进行了严格规定,通知要求,父母双方或一方为中国公民,本人出生即具有外国国

籍的学生,以国际学生身份申请进入高等学校本科阶段学习的,除符合学校其他报名资格外,还须满足最近4年之内有在外国实际居住2年以上的记录。

中国教育科学研究院研究员储朝晖在接受《法治日报》记者采访时认为,对于国际“高考移民”的打击力度同样不能松懈。国内考生通过改变国籍参加考试的方式,利用政策的倾向性可以进入国内的一些高等学府,不仅影响教育公平,甚至会影响社会的公平意识。

储朝晖表示,“高考移民”的界定是一个很复杂的问题。目前来看,很多地区是把从高考竞争压力大的地区移到录取比较容易的地区,或者是经过不同学校的强化培训,然后到另外一个地区去考试视作“高考移民”。

“但是各地在界定的时候依然会出现一些分歧,比如在几年内户口迁移算‘高考移民’,还会和随迁子女的高考问题相混淆,‘高考移民’不仅涉及区域的变化,实际上还涉及教育理念、教育价值、教育方式方法等一系列的问题,所以至少需要省一级的教育主管部门依据当地的情况,依据迁移学生的具体情况来加以界定。”储朝晖认为主管部门应当明确统一“高考移民”的定义,把这个复杂的问题说清楚。

行政手段难以根治 建议出台专门立法

2019年4月,广东省深圳市富源学校被发现在2019年高考报名考生中

有32名考生属“高考移民”。最终,根据深圳市教育局发布的《关于对深圳市富源学校“高考移民”调查处理进展情况的通报》,32名考生被取消在深圳市的高考报名信息,深圳市富源学校被予以行政处罚,核减该校2019年高中招生计划的50%;同时,深圳市富源学校董事会被责成作出深刻检查,责令深圳市富源学校对直接责任人及有关负责人进行严肃处理,认真整改存在问题,严格规范办学行为。

“出现一个问题,然后用行政的手段去解决,实际上只不过是一个循环而已。”南京师范大学社会发展学院教授程方平认为,如果对于“高考移民”所谓的纠正只是用短期的行政手段进行干预,那从长期来看是没有效果的,与其用行政手段去堵“高考移民”现象,不如从规则方面去规范和疏导。

程方平认为,打击“高考移民”必须依靠查和设立专门的考试法,才能真正契合依法治国依法执教理念。“因为很多考生信息不是那么透明,如果单纯依靠民不举官不究的处理态度,很难实现对‘高考移民’的真正打击,所以督查非常重要。”

程方平认为,针对“高考移民”进行督查,可以参考高考保密的情况。在高考保密方面,国家下了很大功夫。如果在治理“高考移民”问题时,也能够把相关部门联合起来,通过多个部门的协同主动督查,有助于解决“高考移民”问题。

程方平建议通过出台专门的考试法对“高考移民”等乱象进行治理。“考试法不仅要包括我们现在说的高考,还应当包括公务员录用考试、研究生入学考试、专业资格考试等,所以考试法应该是一部重要法律。”

“无论是从全世界范围,还是中国古今范围进行考量,通过考试对人才进行选拔确实是一个非常重要的事情。而现在我们缺乏针对考试的专门立法,对于‘高考移民’等现象的管理和惩治也就无从谈起。”程方平说。

程方平认为,出台考试法,让“高考移民”入法,首先需要在法律中明确其具体内涵,对“高考移民”有一个基础判断。在考试法中,针对“高考移民”涉及的问题应该设定明确的指标。例如是不是必须跟父母移民,在几年内落户才算“高考移民”;此外还应该设定有力的惩罚措施,比如规定“高考移民”考生几年内不能参加高考,当事学校和户籍相关责任人要进行追责等。“如果违法的代价对人来说是无关痛痒的,那么还是会有更多的人去铤而走险。”

程方平提到,在谈论“高考移民”问题时,不应忽视其背后暴露出的教育制度不公平的问题。“只有教育制度越来越规范,越来越公正,把国家教育差异朝着资源平衡方向去推动,才能彻底解决‘高考移民’问题。”程方平说。

警示教育



▲ 近日,山东省枣庄市公安局台儿庄分局交警大队开展校车安全专项检查,排除隐患,确保学生乘车安全。 □ 本报记者 曹天健 本报通讯员 高启民 摄



▲ 3月4日下午,新疆乌鲁木齐市沙依巴克区友好南路片区司法所组织社区普法志愿者走上街头,开展“学习雷锋普法志愿者在行动”活动。 □ 本报记者 潘从武 本报通讯员 白雪晴 摄



▲ 近日,海南省三亚市消防救援支队海棠区大队走进人大附中三亚学校,开展消防安全进校园“开学第一课”活动,提高学生消防安全意识。 □ 本报记者 翟小功 本报通讯员 王通彬 摄