

调查动机

近日,有天津读者向记者反映,其所住小区存在以兴趣班为幌子开展学科培训的机构,机构老师对外宣称整个寒假都提供学科培训,把孩子送过来,有专门的老师负责孩子功课和作业。

藏在居民楼里的「兴趣班」五百元一天

记者调查线下违规学科培训

□ 本报记者 韩丹东

“我们这边最近主要提供的是寒假托管班,有4人小班和8人大班两种选择,价格则会根据孩子现在就读的年级和班级的具体情况而定。小班是500元一天,寒假托管时间是从前一周开始到开学前几天,具体时间根据情况调整。”

根据读者提供的线索,《法治日报》记者近日来到天津某小区一家位于居民楼内的课外培训机构。机构工作人员翻开宣传册,向记者介绍道:“我们的机构虽然规模不大,但负责教学任务的都是具有丰富教学经验的老师。孩子只要送到这,功课和作业就不用家长发愁了。”

当记者询问孩子上学期间有无培训班时,对方表示,上学期间机构提供周末培训服务,价格和寒假差不多,家长只需要周末上午把孩子送过来,下午接走就行。周末既有全科培训,家长也可以根据孩子的具体情况选择不同科目的培训。

对于记者“培训是否稳定,会不会中途停课”的担忧,机构工作人员称,机构位于小区内,他们已经打好邻里关系,居民不会举报。“如果真有人问起,我们会说这里是兴趣班,教孩子硬笔书法的,不存在补课问题。”

记者调查发现,随着“双减”政策和教育改革的不断推进,减轻学生课业负担已经逐渐成为社会共识。但由于部分家长对孩子学业成绩的过度关注,以及对优质教育资源的激烈竞争等,仍有一些培训机构无视规定,在隐蔽场所违规开展学科培训班,还有少数老师违规在家中开设补习班。

李女士的孩子就读于浙江杭州某中学,她告诉记者,她孩子所在班级目前有不少同学在周末上线下学科培训班。当被问到是否了解“双减”政策时,李女士说,开家长会时老师经常提及并强调不要让学生参加校外培训班,但“补课”现象依旧层出不穷。

“大家都在上,我们也没办法。中考这么重要,小孩子的这么久就是为考个好学校,所以我们给孩子报了周末的辅导班。家长们问起的时候,都说在上兴趣班。其实大家都心知肚明。”李女士说。

根据李女士提供的线索,记者联系了杭州市某培训机构,记者以初中学生家长的身份进行咨询,询问是否有周末学科培训班,工作人员要求记者提供孩子所在的具体学校、班级、姓名乃至班主任姓名等信息,称提供了这些信息才会给相关培训资料。

由于记者没能立即提供相关信息,对方便称:“我们这里只有兴趣班,‘双减’政策已经实行了,我们不会‘顶风作案’。”

一位培训机构的工作人员告诉记者,一些培训机构确实存在违规学科培训的现象。天津一初中学生家长告诉记者,他给孩子报了两个班,上午两小时政治,下午两小时物理,都是去老师家里学习,五六个小时一起上课,每节课300元。

在调查过程中,记者发现,还存在少数老师在家中违规给孩子辅导学业的现象。天津一初中学生家长告诉记者,他给孩子报了两个班,上午两小时政治,下午两小时物理,都是去老师家里学习,五六个小时一起上课,每节课300元。

记者采访北京、天津、浙江杭州多位初中家长,大家表示,会给孩子在节假日报名学科类辅导班,有家长直言,身边很多人都报辅导班,自己孩子不报,怕学业跟不上。

实际上,从各地查处情况来看,违规开展校外培训的机构并不少见。近期,北京市通州区、海淀区、大兴区等区“双减”工作专班相继发布了关于违规培训情况的通报,其中涉及多起案例;广东省广州市公布第四批共6起校外培训违法违规案例,有机构被罚550万元;湖南省长沙市教育局通报,10月8日至10月31日,全市共查处52起违规校外培训,其中隐形变异学科培训11起,擅自举办非学科类校外培训(无证非学科培训)140起,其他违规行为1起。

上海诚康律师事务所主任张大成说,2023年10月15日开始施行的《校外培训行政处罚暂行办法》明确,未经审批的校外培训,变相开展学科类校外培训,超出办学许可范围的培训等均属于违规行为。

“尽管近年来出台了《校外培训行政处罚暂行办法》等多个旨在整治、限制学科类的政策性文件,但仍有一些培训机构为了迎合市场需求,违规开展线下校外培训,还有少数老师在家里私自开设补习班。根本原因在于家长的需求、学生学业成绩的压力,有需求就会有市场。”张大成说,屡禁不止的原因还在于利益驱动,违法成本较低。

如何才能有效打击和治理线下违规开展校外培训?

张大成建议,应当建立多部门联合执法机制,教育、市场监管、公安、消防等部门共同参与,对违规校外学科培训进行全面排查和整治,同时加大对违规校外学科培训的处罚力度,对未经审批的校外培训,变相开展学科类校外培训,超出办学许可范围的培训等违规行为进行严厉处罚,包括罚款、吊销营业执照、责令停止办学等,提高违法成本。还要加强对已审批培训机构的动态管理,避免出现正规培训机构转成违规校外培训机构的情况。

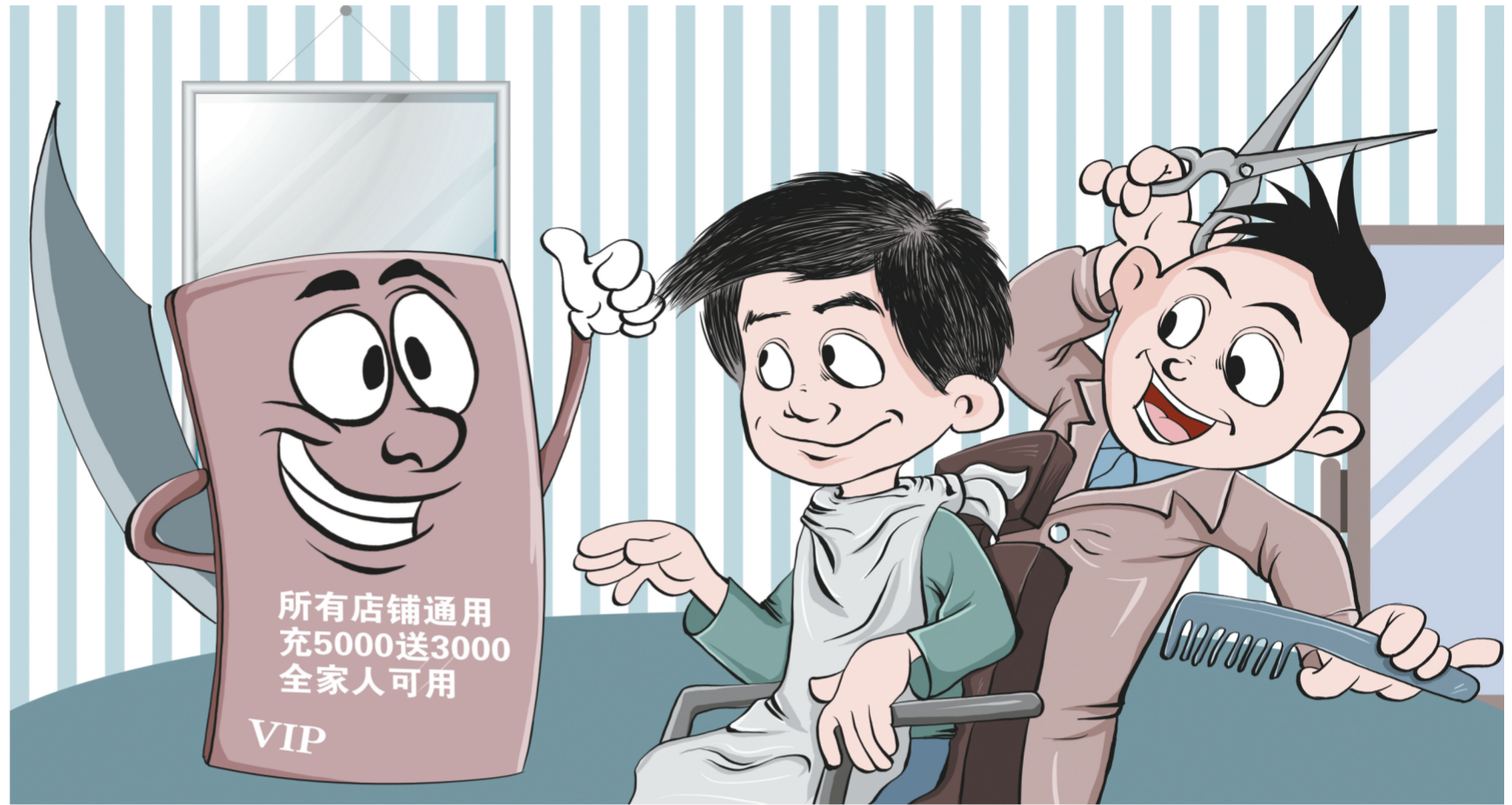
中国教育科学研究院研究员储朝晖认为,要对现有的教育评价体系加以改进,真正建立多元评价体系,“对于学生的评价,应该是多元的,不只从学习成绩来评定甚至决定其发展,只有改变这一状况,才能够从根本上消除违规学科培训的问题”。

为此,储朝晖建议,应积极开展家庭教育指导,引导家长树立正确的教育观念,理性看待孩子的学业成绩。学校要定期组织教师参加培训和教研活动,更新教学理念和方法,提高教师的教学水平和专业素养,为学生提供优质的教育服务。

“还应加大对‘双减’政策及相关法律法规的宣传力度,提高社会各界对违规校外学科培训危害的认识,让家长、学生和培训机构自觉抵制违规校外学科培训。”储朝晖说。

想理个发却被忽悠办了3888元的卡

专家:制定价格指导标准引入服务评价体系完善违规惩戒机制



□ 本报记者 赵 丽 □ 本报见习记者 马子煜

“我肯定被‘坑’了。”张女士说,非常后悔办了卡。

对此,广东深圳的刘女士深有体会。前不久,她在逛街时,有理发店的推销人员上来搭讪,说她的发型过时,理发店现在有限时优惠活动,发型师根据顾客脸型特点等免费设计发型。

“到了店里,发型师先说我头发油需清洗以便观察,洗完后又说我头发细软塌,想要修剪效果更好,推荐‘发根激活’服务,费用1680元,我觉得太贵了,发型师又推荐办会员卡,分3888元和5888元两档,承诺办卡即赠本次发型服务及1680元染发三次护理,且会员卡可与家人朋友共享。”架不住发型师20多分钟喋喋不休的推荐,刘女士就办了张3888元的卡。

“刚烫完头发时原本还满怀期待,可在吹干过程中就陷入了极度的失望。发根处的烫发效果惨不忍睹,发尾的状况糟糕至极。整个人看上去仿佛老了20岁。”刘女士直言,这么老气的发型,自己母亲做她都会加以阻拦,更何况她还是花了近4000元办了卡才做的。

张女士要求退卡,对方态度立即转变,称已经提供了服务没法退款。

炒作头衔走价混乱 高价买不来高质量

“一进门就被问是否有预约,而当很多发型师都闲坐在沙发上”“每个人佩戴着对讲机,通过对讲机喊话,对话的两人距离不过三五米,整个理发店也就五六十平方米”“高级发型师,特级发型师,创意设计,设计总监,技术首席,傻傻分不清,水平没见谁比谁高,价格却一个比一个贵”……

来自北京、天津、山东的多位受访者向记者吐槽,现在一些理发店搞得奇奇怪怪的,发型师头衔一大堆,价格高得出奇,消费者往往难以判断,也容易被坑蒙拐骗。

山东济南市民周女士告诉记者,自己曾通过网络平台购买了一张离家较近的美发店优惠券,“出示优惠券得到前台可以用的答案后便开始剪发,剪完后助理才跟我说刚刚的发型师是‘总监’,我得重新买一张更贵的券或补差价”。

另一位受访者潘女士向记者分享了其在一家评分高达4.8分的美发店的烫发经历:“我当时选择由‘店长’亲自操刀,要求染粉

棕色,结果出来是完全的棕色,平台团购信息中明确染发费用包含了剪发,但对方称因为是‘店长’剪发,费用需要另外计算。而实际上,‘店长’给我剪得也非常潦草。”

记者通过某生活消费平台搜索北京多家理发店发现,这些理发店的人均消费较为分散,有人均消费超过2000元的高端店铺,也有仅需二三十元的经济型店铺,而最为普遍的消费区间则落在人均100元至400元之间。

“很多理发店收费很高,但还是买不来高质量的理发水平。而且,哪怕同一家理发店,不同美发机构的成本结构差异明显,这在一定程度上导致定价差异。然而,成本差异不应成为无序定价的借口,定价仍应遵循市场规律和法律法规。”葛友山说。

在中央财经大学法学院教授朱晓峰看来,传统美发市场长期存在“高价不等于高品质”的怪圈,“晓华”理发师的亲民价格和真诚服务,本质上重构了服务价值的内涵,它不仅提供技术性服务,更传递了尊重、平等、诚信的服务理念。

“美发行业定价混乱源于以下因素:行业准入门槛低,缺乏统一定价标准;市场竞争不规范,价格形成机制不透明;服务质量与价格关联性不明确。”朱晓峰说,并非所有的悬殊差异均需要调整,基于不同客户的需求以及定制化程度,价格可以差异化,但要强调平等协商,拒绝欺瞒行为。

加大监管处罚力度 健全行业自律机制

“实际上,针对价格不透明的现象,《美容美发业管理暂行办法》《明码标价和禁止价格欺诈规定》等已有明确规定,经营者有明码标价和禁止价格欺诈的义务。”葛友山说,对于商家不明码标价的行为,价格法、《价格违法行为行政处罚规定》等也明确了相应的处罚。

“虽有明文规定,但由于监管力度不足、监管成本较大、违法成本较低等现实原因,实际上难以充分落实相关法律法规,监管政策以及行业自律规范,建议进一步修订和完善相关法律法规,确保规范的可操作性,使相关规范能真正落地实施,同时建议适当提

高对违法行为的惩处力度,如提高处罚金额,增强法律的威慑力。”葛友山说。

他分析道,美发行业自身应建立健全行业自律机制,明确行业协会自律职责,建立信用评价和失信惩戒制度,鼓励行业内部充分自查自纠。各地美发行业协会可定期对美发从业人员组织培训,加大对职业技能培训的投入,与专业培训机构合作,制定系统的培训计划和考核标准,不断提升从业人员的专业技能和服务意识,增强从业人员合法合规意识,确保从业人员具备和定价相匹配的专业能力和服务水平。

“还应加强公众参与和社会监督,通过对消费者的教育引导等方式,提高公众对合规美发服务的认识,鼓励消费者选择正规合法的美发机构。”葛友山说。

尽管定价可以存在差异,但在朱晓峰看来,规范美发市场秩序,仍需要制定行业价格指导标准,建立价格信息披露机制,加强反垄断和价格监管,遵从价格法、广告法、消费者权益保护法等法律法规,形成“渗透式”引导规范,穿透式辐射宣传,督促经营者强化价格自律,引导经营者依法合规经营、诚信经营、合理定价、公平竞争。

“应当建立理发师职业资格认证制度,实施定期技能培训和考核机制,引入服务质量评价标准,完善行业违规惩戒机制,对于屡次违规的商家,可采取更为严格的准入和退出机制,倒逼行业自我净化。”朱晓峰说。

在消费者权益保护方面,他提出,要加强投诉与维权机制的法律设计,一方面拓宽投诉渠道,包括设立统一的行业投诉平台,确保投诉流程透明,明确投诉受理标准和处理时限,要求美发店必须公示投诉渠道和处理流程等。另一方面,完善维权救济的法律保障,包括建立快速、低成本的消费纠纷调解机制;为消费者提供免费或低成本的法律咨询服务通道;在重大服务纠纷中引入第三方调解制度等。

“治理美发行业乱象,有赖于多元主体协同治理。美发行业消费者权益保护需要政府监管部门、行业协会、消费者组织的多方协同。通过法律框架的系统性设计,建立既有约束力又具有激励性的治理生态,这一整体性方案不仅旨在保护消费者权益,更致力于推动美发行业朝着更加专业、透明、诚信的方向健康发展。”朱晓峰说。

漫画/李晓军

法治影响中国 法治周末 国内统一刊号: CN11-0143 邮发代号: 1-198 法制文萃报 以案讲法 / 出类拔萃 / 博采精华 / 启迪智慧 国内统一刊号: CN11-0196 邮发代号: 1-163 《法制文萃报》是由中央政法委机关报——法制日报社主办、以法治宣传为主旨的综合性报纸。《法制文萃报》面向全国公开发行人,是全国邮政发行重点畅销报纸,并曾连续多年被评为“最受读者喜爱的报纸”。2023年3月,经中宣部组织专家评选,《法制文萃报》再次入选农家书屋重点报刊推荐目录,是唯一入选农家书屋重点推荐目录的法治类报纸。《法制文萃报》始终以独特的视角和生动的表达,讲述法治故事,聚焦法治进程、社会治理。以“更广、更新、更精”的品质回馈广大读者,推进普法宣传,围绕全面推进依法治国总目标彰显法治媒体的使命和担当。 欢迎订阅2025年《法制文萃报》 《法制文萃报》对开八版,全年订价:300元 每周一期,周四出版,全年出版50期 全国各地邮政局(所)均可订阅 中国邮政发行畅销报刊 中国邮政扫码订阅 订阅热线 010-84772978