

“上了不到10节课,现在找不到人,钱也要不回来。”北京家长赵佩谈到跑路的培训机构时气愤地说。因为听信培训机构工作人员“报得越多优惠越大”的说法,赵佩给孩子一口气报了160节早教课程,可还没上够10节课,机构便突然停课跑路了。

近段时间,多家知名非学科类培训机构疑似爆雷,员工工资停发,家长退款无门引发广泛关注。

2023年3月13日,教育部、中国消费者协会发布针对校外培训的提示,提醒注意缴费安全,通过“全国校外教育培训监管与服务综合平台”完成培训缴费,切勿通过转账或现金等方式将培训费用支付给除预收费资金监管账户以外的任何账户。然而,记者调查发现,在非学科类培训市场上,不少家长采用信用卡或电子支付的形式转账,有的甚至从未听说过“全国校外教育培训监管与服务综合平台”。而相关培训机构在收费时也并不会专门提及该监管平台,这给消费者带来了不少潜在的风险。



法治日报图片

无故闭店 退费困难 强制转课 校外培训机构跑路,钱都去哪了?

1 机构跑路无法上课 剩余课程费没着落

2023年12月26日,早教机构美吉姆北京多家分店被曝关店停业,涉及常营华联中心店、昌平悦荟、清河万象汇、望京等店。不少家长反映,先前曾为孩子报了长期课程,预付费用多在上万元,店面关停之后,孩子无法正常上课,剩余的课费也尚无着落。

小斐(化名)于2019年12月进入北京某地区的美吉姆担任课程老师,因机构跑路、拖欠工资、不交社保,2023年11月从美吉姆离职。“2022年6月至8月的工资是正常的,但是没有交社保。从2023年2月开始欠薪,到了9月钱已经彻底拿不出来了。”小斐说。

面对培训机构的跑路,不少受访家长表示“很受伤”,有的是突然接到了被转校区的通知,有的甚至都没有接到此

类通知,直到去上课时吃了“闭门羹”。小斐告诉记者,的确很多家长没有接到通知,甚至不知道要去找谁询问情况。

不过,接到转校区通知的家长,心情可能更是一波三折。“去年9月因为机构运营问题,接到通知说要转到姚家园校区进行上课。但是12月初的时候,姚家园校区也关停了。”北京市民吴希(化名)告诉记者,她选择了最小数量的课时包,70多节课的费用大概在1.7万元,“到现在课时包才用了差不多一半,还剩八九千元”。

有尚在正常经营的美吉姆门店工作人员向记者透露,目前频繁收到咨询电话,“大多是怕机构也跑路,搞得我们很头疼”,还有就是大量咨询转课的。如果想要将关闭门店的课程转过来,需要相关门

店负责人出面,与他们进行协调处理。

该工作人员坦言,转课的前提是“把剩余课时费转给我们”,但是目前不少关闭门店的情况是,连员工的社保都无法缴纳,“如果是这样,估计很难实现转课”。

机构跑路、钱款难寻的事例比比皆是。在社交平台上,诸如“下午还在上课,晚上就跑路”“缴费上万元,半个月后机构跑路”“完全找不到人”等投诉随处可见。不仅是美吉姆,线下早教培训机构金宝贝、线上早教培训平台小步在家等,也均出现突然闭店、退费困难等问题。根据家长们反映,针对剩余的课费,一些闭店的校外培训机构表示会委托第三方客服平台进行转课,但对于家长的退费需求,大多表示“只能转课”,或直接明确表示“解决不了”,建议家长走法律途径。

4 加大宣传强化监管 规范培训收费行为

据了解,“全国校外教育培训监管与服务综合平台”还正式推出“校外培训家长端”App,提供全国统一校外培训官方购课服务。家长可在手机应用市场搜索安装,享受购课、消课、退费、评价、投诉“一站式”服务。

“其实很多家长不知道,甚至都不清楚有‘校外培训家长端’App,该平台在具体实施落地的过程中存在宣传不到位的问题。相关部门应当加大宣传力度,告知家长在选择校外培训机构时的风险和问题,做好相关知识的普及,同时家长也要提高选择和甄别机构的能力。”姚金菊说。

如何才能进一步规范培训收费行为,强化校外培训预收费资金监管?

据了解,目前“全国校外教育培训监管与服务综合平台”还在逐步完善和建设。宋瑞勇表示,目前该平台的许可审批事项正在进行中。平台上的很多机构已经开设账户,但是钱款流通可能还不通畅。全国各地的许可审批进展也各不相同。

姚金菊分析称,培训机构在该平台上进行备案也有一定的规范和标准,入驻培训机构相关资质、资金、人员、材料、场地、课程等信息需要经各地主管部门审核备案。“很多机构可能无法达到平台备案的标准,导致无法进入”。

熊丙奇认为,有关部门要服务、引导非学科类培训机构规范经营,了解家长和孩子的培训需求,不能通过简单关停来解决,监管措施要做到善治,应该从法治角度思考什么才是好的规范、好的监管、好的社会治理。

“需要注意的是,如果家长并不都通过平台选购培训课程,明知某些开展学科类培训的机构是不具备相关资质的机构却仍然选择,那这些机构就会绕过平台的监管,继续野蛮生长。”熊丙奇说。

蔡海龙认为,在落实国家政策的过程中,应当重点强化对培训机构收费行为本身的监管,可以通过改进监管方式手段、增加监管的频次密度,实行教育督导与行政执法相协同等方式,建立健全对培训机构的常态化、过程性监管体系。

“应当明确相关主体的监管责任,建立以教育部门为主导的多部门联动协同执法的体制机制,特别注意发挥市场监管部门和金融监管部门的作用。”蔡海龙建议,积极推动相关法律法规、地方性法规和规范性文件修订,为相关主管部门开展依法监管提供明确的法律依据。

蔡海龙说,校外培训机构执法的启动刚刚展开,在执法过程中,政府部门未来还需要比较长的时间去探索,不断地健全机构人员,在长期的执法过程中总结经验。

在受访专家看来,可以肯定的是,伴随着监管不断收紧,良莠不齐的校外培训机构将进一步得以规范,而按照培训费用的限额和时段要求,培训缴费风险也将进一步降低。

据《法治日报》

2 收费多是电子支付 资金安全无法保障

那么,钱去哪了?

据小斐了解,家长缴费一般都是通过公司财务专门申请的公司专用二维码进行扫码转账,也有在涉及金额比较少的情况下,部分家长直接转给销售人员,然后再由销售人员转给公司。此外,根据小斐所在校区销售主管的表述,正常情况下家长会交钱到公司账户,用来维持本校区的房租、物业、水电等费用,还有一些员工的工资。海淀区教育环境综合治理中心主任宋瑞勇称,校外培训机构所收的钱应当存入“全国校外教育培训监管与服务综合平台”,缴费要做到全程监管。同时,缴费的标准也需按照相关政策执行,培训机构不得一次性收取或以充值、次卡等形式变相收取时间跨度超过3个月或60课时的费用,且不得

超过5000元。

2023年7月24日,“双减”实施两周年之际,“全国校外教育培训监管与服务综合平台”正式上线。21世纪教育研究院院长熊丙奇告诉记者,推出“全国校外教育培训监管与服务综合平台”的目的,除了便于家长选择具有合法资质“证照齐全”的校外培训机构外,也有利于加强对校外培训机构的收费管理,确保缴费安全、退费方便、投诉举报渠道畅通。该平台入驻机构的培训预收费已纳入监管,可保障家长资金安全,有效预防“退费难”“卷钱跑路”等风险隐患。

对于“全国校外教育培训监管与服务综合平台”,小斐和其曾所在校区销售主管均表示从未听说过。

国家规定的校外培训缴费平台使用

情况如何?是否有效减少“退费难”和“卷钱跑路”等风险?近日,记者在海淀区、西城区随机挑选20家非学科培训机构进行调查,其中涉及少儿舞蹈、绘画、演讲等多个科目。

在记者调查的20家机构中,有10家机构明确表示,后期不支持课程退费。也有机构称会按照比例进行退费,剩下一半的课程会按照1/3的课程费进行退费。记者采访了30位来自北京的家长后了解到,家长在缴费时多通过微信或支付宝的方式电子支付,至于国家规定的校外培训缴费平台“全国校外教育培训监管与服务综合平台”,他们几乎都表示“没听说过”、机构工作人员“也未曾对此有过介绍”,所以“也不知道自己的钱到底转哪了”。

3 监管账户有待完善 法律依据尚不明确

技术与资源发展中心(中央电化教育馆)进行网站运维,2023年7月24日正式上线。

目前,地方各级教育行政部门已经能够在线对入驻平台的校外培训机构进行日常监管、风险核查、实时跟踪和在线调度管理。

首都师范大学教育政策与法律研究院副院长蔡海龙告诉记者,目前该平台已经收纳了一定数量的校外培训机构,进入白名单的机构和相关的银行签订了协议,“但还需要进一步推动校外培训机构的参与度”。

“非学科机构的监管问题较为复杂。”宋瑞勇称,非学科机构的监管涉及多个主体,同时在涉及比较深入的标准、程序和进度上,全国各地实施情况都不太一样。蔡海龙向记者分析,2021年教育部出台的有关预收费管理的相

关文件之中曾提出“属地管理”的原则。因上位法依据不足、执法力量机制不健全等问题,各个地方属地监管的流程和进度也存在比较大的差异。

值得关注的是,2022年青海省“双减”工作协调机制办公室表示,全省5个市(州)18个县(市、区、行委)的127家在全国监管平台内的校外培训机构,全部实现监管账户100%通过核验,资金支付渠道100%开通成功。

“其他地方可能在基层执法力量的配置和监管流程的建立健全到执行,都还存在一些漏洞。”蔡海龙说,比如对于县级教育行政部门来讲,执法机构、执法力量和执法监管的流程上都存在一些问题和难题,“一些县级教育行政部门人员很少,而对于目前市场众多且复杂的培训机构来讲,日常化监管、增加监管频次密度都是很难做到的事情”。

教育部等部门2022年底发布的《关于规范面向中小学生的非学科类校外培训的意见》中要求,非学科类培训机构培训收费实行指定银行、专用账户、专款管理。培训机构收费应全部进入本机构收费专用账户,不得使用本机构其他账户或非本机构账户收取培训费用,收费账户应向社会公开。

记者注意到,在教育部、中国消费者协会此前发布针对校外培训的提示中还专门提到,要注意缴费安全,通过“全国校外教育培训监管与服务综合平台”完成培训缴费,切勿通过转账或现金等方式将培训费用支付给除预收费资金监管账户以外的任何账户。

北京外国语大学教授、北京市教育法治研究基地执行主任姚金菊告诉记者,“全国校外教育培训监管与服务综合平台”由教育部主办,由教育部教育