

本期关注

近两万元的早教课,没上几堂就被告知机构因经营不善关门;前一天还在搞促销续费,一夜间家长就收到闭店通知;机构停业剩余学费被强行置换成嘉年华门票和护眼灯……

培训机构“跑路”何时休?

中国妇女报全媒体记者 徐阳晨

“上了不到20节课,之后突然说门店关闭,要我们转到其他分店,现在其他分店也要停课了。”北京市大兴区家长刘女士告诉中国妇女报全媒体记者,一年前给孩子报了近两万元的某吉姆早教课,因为孩子小,生病比较多,还没怎么上课就被告知闭店了。刘女士介绍,当初听信了销售“报得课包越大单课费越便宜”的忽悠,并被承诺可无限期延课,万万没想到机构突然停课跑路了。近期,某吉姆、金宝贝、乐融儿童之家等早教培训机构疑似“爆雷”,员工工资停发,家长退款无门引发社会广泛关注。

机构跑路的“征兆”

据记者了解,这波“跑路潮”不仅是幼儿早教机构,贝尔、天鹅湖、黛米与我等知名非学科培训机构都在近期曝出“闭店跑路”“强制转课”等乱象。业内人士透露,每家机构的情况都不一样,有的是加盟商经营不善导致片区门店关闭,还可以转至其他门店续课;有的则是总部倒闭,企业负责人失联;有的甚至被其他公司并购,转型做新的业务。但无论哪种情况,以“退还现金”补偿消费者的情况少之又少。

实际上,很多家长对机构跑路感到“意外”。“明明上周店里还很热闹,孩子们上课也很开心,这周突然就关门了。”有家长称,上周六带孩子去位于北京市西红门的乐融儿童之家上早教课,老师还布置了一些互动作业,并要求下次课时展示成果,但周三家长群就传出关门的消息。

“我起初还不相信,但越来越多人说店里不对劲,只留有一位员工在处理纠纷,东西都搬走了。等我周五再去时,已大门紧闭,门上仅贴着闭店公告和联系方式。”这位家长称在联系工作人员之后,对方态度很好,登记了学号和身份证号,直言不日将退还剩余课时费,但之后的反馈越来越少,除了不停承诺退费不变以外,其他维权工作毫无进展。

这位家长最后不得不与其他家长联合行动,前往乐融位于北京大兴区的总部维权。“我们也去总部讨要说法,对方说经营上确实有困难,一直在赔本运营。”截至记者发稿,家长们还在不断催促总部尽快解决纠纷并不断向上级部门投诉。有业内人士指出,一旦遇到培训机构“跑路”,即使找到了企业法人,也很难追回剩余资金。

“一夜间闭店”是机构跑路的典型“套路”之一。2023年5月上旬,各地贝尔机器人编程培训机构纷纷出现问题,继成都、杭州、合肥后,北京门店几乎“步调一致”地突然闭店。“前一天还在正常教学营业,红红火火地搞什么五周年店庆让家长们的恍惚恍惚续费,第二天上课老师微信群里就通知机构暂停营业。”有家长称,北京闭店前一天还被销售催促续费,按照最低1万元起的续费金额预估,全北京最少也有1500万以上的费用被卷。同样,贝尔机器人编程的教职工也在不知情中被欠薪数月,直到闭店也没接到任何通知。

“很多培训机构在闭店前会加大折扣力度,推出花式优惠活动,以吸引更多新消费者加入,再蓄意谋划退出。如果遇到法人变更,突然促销就要警惕了,很可能是机构缺钱的征兆。”业内人士提醒。

安徽君先律师事务所律师吴强强指出,培训机构要爆雷的“迹象”一般有几种:一是机构不敷出,急需资金支付房租水电、人员工资等,此时会以“限时优惠活动”等利诱



消费者续课,增加新课程或开辟新付费活动;二是机构常曝出薪资纠纷,或频繁更换老师,甚至聘用更多的临时工;三是如果机构三至五个月以上没有新学员,特别是周中课程减少、新生断档,很可能意味着机构的现金流将要出现问题。家长们带领孩子正常上课的同时也应该留心留意。

苦“霸王条款”久矣

实际上,培训机构跑路并非防不胜防,有许多可以事前规避的方法,但“霸王条款”的存在,从一开始就埋下了维权隐患。记者加入了一个大型的“培训机构维权”微信群,群内500多位家长少则损失几千元学费,多则高达数十万元,家长们普遍懊悔:“当初不该一次性付费太高。”

但也有很多人道出无奈,已为孩子在海淀区某机器人培训班报名的吴女士表示,如果不一次性缴纳全年课程,单次课程会溢价很高不划算。如一课时原价一小时为155元至298元,如果购买40至99课时可享受九五折,100至168课时打九折,400课时以上最大折扣为六五折。而且她发现一旦选择小课包,机构会以各种师资以及课程体系上的差别对待,迫使你选择“最贵选项”。“现在,小课包也会很快消耗掉,因为新开发的研学活动、夏令营、赛前集训等也可以快速“划课”。”

为了紧紧“捂住”预付费,吴女士只得在合同签订上倍加小心,她和销售来回谈判一周的结果是:编程课时可以无限期延长、可转赠给他人或提前退出拿回剩余的80%费用。但实际情况往往更复杂。有家长表示,机构倒闭后的确按照合同继续履行教学义务,但孩子被迫转入了不同机构、不同课程体系中,转课“既换汤也换药”。

北京的高女士就有类似遭遇,2022年她给4岁的女儿报名了位于北京朝阳区的一家少儿体能培训机构,当时缴费1万余元。但2023年12月初,她突然发现这家机构的小程序不能约课了,随后被告知“租约到期,机构将暂停营业,之后安排请家长等通知”。“后来我打听到,该机构已于2023年10月变更法人,家长们都在猜测这就是为跑路做好了准备。”高女士透露,她在投诉12345后,机构给出了令人咋舌的置换方案:一是规定置换“必选项”,包括冰雪嘉年华门票10张,共计3000

元;体育装备大礼包,包含篮球足球排球橄榄球,共计1500元,落地护眼灯,价值999元……这样一份明显带有高溢价的必选项令家长们无法接受。二是课程置换方面,机构只提供了书法、击剑、篮球等选择,和高女士之前报的综合体能训练不是同类课程。三是置换后的教学水平参差不齐,上课地址也不便,且教务老师明显处于敷衍、不配合状态。

无论是签约还是违约,培训机构拒绝履约、偷换概念、恶意等价兑换等“霸王条款”现象屡禁不止,令家长们苦恼已久。业内人士呼吁,校外培训机构的监管压力要不断收紧,进一步规范良莠不齐的机构资质,遏制不正之风。

合规运营是“痛点”

2023年7月24日,“全国校外教育培训监管与服务综合平台”正式上线,该平台由教育部主办,由教育部教育技术与资源发展中心(中央电化教育馆)进行网站运维。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。但在非学科类培训市场上,全国标准、程序还不统一,不少家长采用信用卡或电子支付的形式转账,账户是公司的对公账户或是由公司申请的专用二维码。有的甚至从未听说过第三方监管账户概念。据某媒体调查显示,在随机抽取的北京市海淀区、西城区20家培训机构中,接受正规账户监管的培训机构只有两家。

2022年,为加快解决非学科类培训出现的问题,教育部等十三部门出台的《关于规范面向中小学生的非学科类校外培训的意见》中就明确规定: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。但实际上,培训机构会通过捆绑销售、充值赠送等促销手段的诱导,超时段、超限额销售培训课程,带来“卷钱跑路”“退费难”等风险。

2023年三季度,中消协受理教育教育培训服务类与销售服务投诉1.7万件,居服务类投诉量前五位。“我们不满培训机构收费模式很久,但又没有很好的办法维权。越是大机构,消费者议价的空间越小。”有家长直言,培训机构的合规运营仍是“痛点”。

“一般情况下提起诉讼,只要证据充足,法

院会判机构方违约,但最难的是资金追讨。”吴强强解释,如果资金不在政府指定的监管账户中,即使公司进行实缴注册,也多是轻资产,出资较低,很难覆盖家长们的全部损失。

据悉,目前全国的培训机构维权案件中,涉及人数多、金额大的案件都正在由相关监管部门介入调查或进入法律诉讼阶段,如上述的贝尔机器人编程案件中,北京市各级政府收到投诉和报警后,相关负责人高度重视,海淀区已成立专案小组调查。值得欣慰的是,在海淀区启动公益援助后,新培训机构和海淀区签署了援助三方协议,接收了剩下的课程。“这对于我们来说,是维权以来最好的消息。”有家长期盼,更多此类的维权问题能得以切实有效地解决,让家长们的辛苦掏出的培训费不再“打水漂”。



相关链接

遭遇机构退费难 理性维权四步走

吴强强提醒,发现机构跑路后,家长们要尽可能联系更多其他受害群体,避免单打独斗,一是要及时向市场监管部门和消费者权益保护部门反映情况,请求他们协助处理;二是经营者明知即将停业,仍然大肆囤钱、转移资产,可能涉嫌违法犯罪行为,应向公安机关报案,要求查处并及时查封资产;三是向法院提起民事诉讼,请求追回损失。

在付款环节,家长们要意识一致,态度坚决,以免被机构“牵着走”。首先应谨慎选择付款账户,最好通过“校外培训家长端”App购课,该App是教育部搭建的“全国校外教育培训监管与服务综合平台”中的一款公益性、全免费的配套应用软件。家长通过App缴费后,所缴纳的培训费用将直接进入培训机构在银行开立的唯一的预收费资金托管专用监管账户。其次,不要将费用转入机构监管账户以外的账户或任何私人账户,更不要通过其他任何线下交易方式向培训机构缴纳培训费用。

对于“课包”问题,吴强强建议家长们注意,每次预缴费的时间不要早于新课开始前1个月,一次性缴费时间跨度不要超过3个月或60课时,且不得超过5000元。“校外培训机构一次性收取超过3个月或60个课时的费用或以充值、折扣优惠、赠送课时等形式变相收取超过规定课时费用的行为都是明令禁止的,请家长们果断拒绝,切实保护自身合法权益。”

另外,家长们在与培训机构签订合同时,应对培训内容、质量承诺、培训期限、收费金额、退费标准及违约责任,逐项逐条审阅确认。有权要求校外培训机构开具税务部门认可的票据,并妥善保管好培训合同及收费凭证,作为维权凭据。

地方热点

深圳首发《中国儿童友好实践洞察白皮书》

合格的儿童友好产品应有哪些特性?

中国妇女报全媒体见习记者 韩嫣然

2015年,深圳在全国率先提出系统性建设儿童友好城市,2022年,深圳入选第一批建设国家儿童友好城市名单。近期,深圳市妇联和前瞻产业研究院联合发布的《中国儿童产业友好实践洞察白皮书》(以下简称白皮书)内容公布,首次系统性提出了中国儿童产业的概念和定义。

安全性、舒适性是基础要求

白皮书指出,截至2022年底,我国0-17岁人口数量约为2.88亿,占全国人口数量的20.3%。根据白皮书问卷调查数据,有孩家庭平均每个儿童消费支出为1万~1.9万元/年,综合儿童消费群体规模及人均消费支出测算,我国儿童消费(衣食住行用学娱医)市场规模在2.9万~5.4万亿元区间。八大细分领域消费占比中,“食”所占比例最大为32%,此外“学”与“住”也占有较大比例。

合格的儿童友好产品应具有哪些特性?结合政策标准要求、消费者问卷调查,白皮书指出,安全性、舒适性(除娱)是儿童产业友好的基础要求。此外,八大细分领域关注点各有侧重,如消费者对食品类产品的关注重点在其是否营养均衡,又如对学习类产品更关注其益智性和适龄性,对医疗类产品关注其副作用、适应症和适口性等。调查显示,过半消费者认为儿童友好产品应具备“安全性、适龄性、舒适性、益智性、趣味性/美观性”五大特征。

白皮书指出,国内一些企业已经在研发生产过程中考虑到儿童的身心成长规律,能够提供满足儿童心理发展需求、促进儿童更好成长的产品,如某品牌儿童自行车采用超轻碳纤维材质,具有一键快拆折叠功能,某品牌儿童椅采用双背设计,左右背阔肌压力支撑,避免脊椎压迫。从儿童友好视角出发研发产品,这些企业在儿童产业的友好发展方面做出了有益实践。

提出儿童产业友好发展建议

当前,我国儿童产业在政策制度、产品内容上存在一些问题,成为我国儿童产业可持续发展的阻碍。如3岁以上儿童食品尚无国家标准、添加剂执行标准以60公斤成人作为参照制定;动画分级制度标准尚为空白,儿童分级阅读市场存在多个不同标准;热销儿童玩具主题以外来IP为主等。深圳市妇联主席刘蕾指出,基于此并借鉴国际儿童产业友好发展经验,白皮书从政府、企业、消费者三个层面提出了促进中国儿童产业友好发展的建议。

首先,要加快儿童产业友好政策体系构建,完善儿童产业政策及标准体系,规范和推广儿童产品安全特定标识。要倡导企业参与儿童产业友好生态建设,倡导以安全性为优先原则,加强产品质量的全生命周期管控,倡导以内容创新为导向,深耕中华优秀传统文化,丰富科普类、STEAM类产品,构建适合不同年龄段的儿童产品矩阵。提升消费者对儿童产业友好的认知水平,创新产品体验,提升消费者对儿童友好产品的消费意愿,促进参与共建,鼓励消费者参与儿童产业友好发展。

刘蕾表示,儿童健康全面发展是人口高质量发展的起点和基础,希望通过白皮书的发布,进一步推动儿童产业的友好发展,从儿童视角出发,以儿童需求为导向,以儿童健康成长为目标,为儿童和家庭提供更多优质产品和服务,支撑儿童友好城市建设的“硬设施”和“软服务”,赋能儿童友好城市建设,促进人口高质量发展。

民生速递

商务部:持续优化消费环境 推动商务高质量发展

中国妇女报全媒体记者 高越

1月26日,国新办举行新闻发布会,介绍推动商务高质量发展有关情况。商务部部长王文涛在会上表示,2023年全年我国商务运行总体平稳,高质量发展迈出新步伐。

三方面促进社零增长 提升消费新热点

王文涛介绍,在“保稳”方面,社会消费品零售总额创历史新高,2023年最终消费支出对经济增长贡献率达82.5%。外贸方面,货物进出口在高基数基础上以人民币计实现了正增长,出口国际市场份额稳定在14%左右。总体上,这些领域都保持了基本稳定,为国民经济回升向好作出了积极贡献。

在“提质”方面,结构不断优化,发展的质量和含金量不断提升。如网上零售额增长11%,继续保持较快增速;服务零售额增长20%,展现出较大的增长潜力。我国中间品进出口占比达到61.1%,保持在历史高位;特别是民营企业进出口占比提升3.1个百分点,达到53.5%,牢牢占据“半壁江山”。

在“增能”方面,实物商品网上零售额占社零比重增至27.6%,创历史新高;绿色、健康、智能产品、国货“潮品”备受青睐,成为新的消费热点;汽车出口增长超过50%,跨境电商出口增长19.6%,都成为外贸增长的新引擎;特别设外资企业数量增长39.7%,充分体现了外资

分享中国市场机遇的热情。

以“消费促进年”为主线 推动消费活动持续扩大

王文涛表示,去年商务部围绕恢复和扩大消费举办了一系列活动,取得了显著成效。今年将以“消费促进年”为主线,围绕“持续扩大”这个关键词举办各类消费促进活动,营造浓厚的消费氛围,为居民提供更多元、更丰富的消费体验。如将突出节庆时令,结合传统节日、公休假日等消费旺季,组织举办网上年货节、数商兴农丰收、冰雪消费季等活动。

我国汽车和家电市场已从单纯的“增量时代”进入“增量和存量并重时代”,王文涛介绍,今年还将推动汽车、家电等以旧换新,将加强支持引导,以提高技术、能耗、排放等标准为牵引,推动打通以旧换新的难点堵点,稳定和扩大传统消费,更好地满足消费升级、升级的需要。

国货和“潮品”两者的“跨界”碰撞交融,已经激发出居民生活和消费的新热点。王文涛表示,商务部将持续关注国货“潮品”的消费,拟认定新一批300多个“中华老字号”。它们顺应时尚化、定制化、个性化的消费需求,推出了不少“潮品”,深受消费者特别是现代年轻人的喜爱。将推动老字号保护传承和创新发展,为国货“潮品”消费厚植文化和商业基础。

王文涛表示,将持续优化城乡消费环境,在城市继续推动国际消费中心城市培育建设,逐

步完善以步行街为引领、智慧商圈为支撑、便民生活圈为基础的城市商业体系,不断提升城市的消费能级。在农村将深入实施县域商业三年行动,加快补齐乡村商业短板,构建设施完善、双向畅通的农村流通网络,促进工业品“下乡”和农产品“进城”,持续释放农村的消费潜力。

发展“跨境电商+产业带” 推动外贸发挥更重要作用

2023年,中国的跨境电商进出口继续保持快速增长,商务部国际贸易谈判代表兼副部长王文涛表示,跨境电商是外贸的新动能之一。去年跨境电商进出口达到2.38万亿元人民币,增长15.6%,比全国进出口增长速度高出15.4个百分点。

王文涛表示,其中跨境电商的主体在不断增长。初步统计,现在全中国有外贸进出口实绩的企业达64.5万家,其中跨境电商主体超过10万家。跨境电商生态圈不断优化,海外仓已经达到1800个,比2022年增加了200多个,全货机达到255架,比2022年增加了32架。品牌建设取得不错进展,到去年底,我国注册的海外商标超过3万个。

王文涛表示,下一步将出台《拓展跨境电商出口、推进海外仓发展的若干措施》,发展“跨境电商+产业带”。未来将加大培训力度,培训10万人次。推动出台《跨境电商知识产权保护指南》,在跨境电商发展过程中,确保头程、尾程、支付、营销、海外仓各环节都能保护知识产权。

图片新闻



跨省通办方便群众

近日,位于北京南部京冀两省交界处的大兴区庞各庄镇与河北省保定市顺平县、定兴县以及内蒙古乌兰察布市察右前旗签署了“跨省通办”结对共建协议,上述各地群众可以在当地政务服务中心通办民政、社保、计生、规划、司法等15项业务。图为1月29日,北京市大兴区庞各庄镇政务服务中心的工作人员(右)为一名来自河北省保定市的务工人员录入求职信息。

新华社记者 李欣/摄