

给孩子报课屡遭“套路” 商家推销刻意隐瞒 平台数据信息不全 “预付费监管平台”为何成“摆设”

家长想给孩子报课,却屡屡遭遇“套路”。市面上明明有官方的预付费监管平台,但商家却总是刻意回避。对于平台上的资金存管制度,有商家坦言,实际执行起来有一定难度。如何平衡消费权益与机构的经营压力,是校外培训行业亟待破解的困局。

1 平台现状 商家入驻数量少 家长报课不容易

眼看别家的同龄娃都已经报了不少的班,自家快满6岁的孩子还“纹丝不动”,原本还“稳坐中军帐”的妈妈时悦,最近也有些坐不住了,开始频繁关注各家培训机构的情况。但一问附近的机构,动辄大几千元甚至上万块钱的课包,让她有些犹豫。如果孩子顺利上完课还好,如果上一半不想上了,这么多的课时费,机构能退吗?

对于这个问题,时悦咨询的机构,每家几乎都在给她打包票。但时悦也确实听说过,有家长朋友报了课想退费,原本机构说得好好的,合同也签了,但退费过程还是磕磕绊绊,家长和机构之间闹得也有些不愉快。

时悦的疑问和担心,其实本不应存在。记者了解到,目前市面上存在不止一款预付费监管平台可供家长选择。比如“全国校外教育培训监管与服务综合平台”,是教育部于2023年推出的,平台还提供了家长可用的“校外培训家长端”APP,其中能看到培训机构的信息以及课程收费情况。家长想要给孩子报培训班,可以通过该平台选课、交费,交易资金会全额纳入实时监管。孩子每上完一节课,家长需要在APP里进行核销,该节课的课时费才会由银行划转到机构,因此,无论之前报课时付了多少预付费,都可以保证资金的安全。

但记者调查发现,这款预付费监管平台,涵盖的机构数量并不是很全。根据家长端APP给出的信息,记者走访了总共10家培训机构,只有4家能在平台上找到,其中还有1家,虽然入驻了平台,但并未上架任何课程信息,无法报课。记者询问机构前台,为什么平台上没有课程,前台也表示“不太清楚”。

2 卖课猫腻 绕过监管APP 私下售卖大课包

根据相关部门发布的预付费监管办法,青少年校外培训机构,无论是文化艺术类还是体育类,预收资金都应全部作为存管资金,存入对应的存管银行,存管资金的拨付则应与服务进度同步、同比例。也就是说,家长上了多少次课,存管银行再给机构划转这些课对应的课时费,如果上到一半不想继续上了,剩余的课时费都可以如数退还。市面上的预付费监管平台,也是按照这样一套流程进行操作的。

预付费监管办法还提到,青少年校外培训机构在收取预付费时,时间跨度不得超过3个月,总课时不能多于60课时,课程总价不能超过5000元。但记者走访机构时发现,有些没有上线监管平台的机构,推销课程时已经明显违反了这项规定。

“我们这里有一年期的课程,总共是40节,加上一次性购买的教具,总价是12000多元。”在一家少儿编程培训机构,前台销售在介绍课程时如此说道。此前,记者在搜索校外培训家长端APP时,以该机构品牌名称作为关键词搜索,找到了位于丰台、昌平的另外几家同名机构,但记者走访的这家,在平台上却并没有显示。

“为什么这家机构没在平台里呢?”销售人员对此解释道,已经入驻平台的几家机构,是同一品牌的其他分店,但由于报备手续等问题,并不是所有分店都入驻了平台,记者所在的这家门店就没有入驻,没法通过平台来交费。

另一家武术培训机构,同样没有上线监管平台。前台销售对想报课的记者说,如果孩子有兴趣,可以先约一节体验课,觉得可以,之后还可以报6节课的小课包。“但是小课包只能报一次,之后最少也是30节起报。”

30节课的课包,总价是6000多元,折合单价是200多元一节课。

没上线平台的机构在偷摸售卖大课包,而上线了监管平台的机构,也并没有好到哪里去。记者咨询时,没有一家机构主动提到可以通过监管平台来报课这件事,其中一家艺术培训机构在推销时还表示,报课除了买次数课的课包这种方式,还可以直接进行办卡储值,根据储值金额的多少可以享受不同程度的优惠,最多可以储值20000元。

3 背后探因 平台缺乏影响力 只有限制无“好处”

预付费监管平台,到底是机构自主选择入驻与否,还是必须入驻?记者以想开一家艺术培训机构为由咨询了有关行政部门,工作人员表示,如果是新设立的艺术培训机构,应该将材料报送给属地文旅局,经审核后,由教育部门发放培训许可证,并且机构必须上线校外教育培训监管与服务综合平台。但目前市面上,确实也存在一些之前开设的培训机构并没有上线监管平台的情况。

在从业者杨涛看来,商家绕过平台自行卖课,不是为了“骗一笔钱就跑路”,而是也有自己的苦衷。“开培训机构是有场租费的,还有老师的工资、购买教具等费用。家长报课的钱收上来,机构不是全揣兜里了,而是首先要去支付这些费用。如果预付资金全都监管起来,划给银行的话,那机构就没有流动资金了,一旦出现招生不顺的时候,没有前期收上来的课时费打底,想维持支出就比较困难。”

杨涛自己开的艺术培训机构就没有上线监管平台,平时向学员卖课,是按20节课的课包来售卖的,课程单价是248元,总价正好卡在5000元的规定线之下。机构售卖课包时,往往也会给出一些价格优惠,以杨涛自己的机构来说,虽然课程不单卖,但杨涛也为课程定了一个400元的单次原价。这样做,还是从减少风险的角度考虑,因为根据培训合同,如果学员没有上完课包要退课,之前上过的课程,得按原价400元来计费。

在走访培训机构时,记者也询问了一些报课的家长,其中知道有预付监管平台存在的家长几乎没有。在杨涛看来,这也是他不会选择入驻监管平台的原因。“它的监管机制,对商家来说肯定是增加了麻烦和约束,如果消费者认可这个平台,机构能通过入驻平台收获口碑,那可能会带来一定的获客。但现在平台根本没有这种影响力,那商家肯定就不愿意入驻了。”(北晚 莫凡)

公益广告系列
泉州晚报社

构建

“南高新、北石化、环湾崛起、县域做强” 的产业空间格局

泉州晚报社 宣

泉州晚报 / 东南早报 / 泉州晚报·海外版 / 泉州商报 / 泉州网 / 泉州通