

# 中消协:校外教育培训调整伴生消费者权益保护新问题

## 校外教育培训投诉同比增43.4%

《北京青年报》王薇

近日,中消协发布《2021年校外教育培训领域消费者权益保护报告》(以下简称“《报告》”)。《报告》指出,随着校外教育培训行业规范治理的不断深入,以及校外教育培训行业的转型发展,校外教育培训领域消费者权益保护将面临新问题,需引起高度重视。

《报告》中提到,我国教育改革进入深水期,密集出台的政策将引导校外教育培训行业重新洗牌,在行业洗牌过程中一方面学科类培训机构或停业或转型,但善后处理不力,甚或“卷钱跑路”,另一方面有些受新冠疫情影响,经营不善的非学科类培训机构假借政策因素趁机“甩锅”“金蝉脱壳”,导致部分消费者面临“上课难”“退费难”等问题,侵害了消费者合法权益。

同时,新冠疫情以来,校外教育培训行业加快线上布局,消费者权益保护涉及到线上培训机构资质认证、培训质量合理评估、培训课程开放性设置、消费者信息保护等新问题。还有值得关注的是,在线校外教育培训与其他行业融合发展带来新问题,如捆绑销售、教育贷监管、线上课程隐藏网络游戏等。

## 一只“碗”的共富“窑”变

(上接1版)

此时,距离当年柯城区委开展清理积事刚好20周年。而这样的场景,对与碗窑“结缘”了20年的吴国升来说也并不陌生,他为这只“碗”从乱走向治、走向兴一直倾注着心力,年长的村民至今还习惯照着当年喊他“吴书记”。这次调研,吴国升再次对柯城区从建设共富乡村、美丽乡村、数字乡村、文明乡村、善治乡村等五个方面打造碗窑·碗东未来乡村作出了要求。

其实,碗窑和碗东两“兄弟”再次融合也有个过程。两村农房犬牙交错,地理上的亲近之前并未带来抱团的优势,“新生”之后的碗窑村在新农村建设上大步向前,但两只“碗”基本还是各自发展。

近些年来,需要两个村协同推进的工作越来越多,事情开始发生变化。2018年,两村共修村规民约。而更大的变化则发生在2020年11月,碗窑、碗东村完成党支部换届选举,衢州市农业农村局下派干部黄杰、优秀乡贤巫校辉分别当选两村书记。当时,两村主干道坑坑洼洼,环境不尽如人意。拿到“接力棒”的两位新书记意识到两村必须联手,才能改变村庄面貌,于是共同发出了“两个月内,让两村风貌大变样”的宣言。

听取民意将村内破旧道路“白改黑”,“一米菜园”建设稳步推进,防汛时排查风险隐患转移群众……“进农户家里说事儿”的好传统,在联合治村下效果更加明显。

乡村要振兴,产业是关键。通过调研大家发现,拥有较为厚重的制陶历史,村中有多处民窑址遗存,擅长制陶制瓷的匠人不少,这是碗窑不可多得的文化遗产。为了让这只“碗”复兴,通过文化赋能乡村发展,这股众人拧成的绳也越来越强劲。2021年7月,碗窑·碗东未来乡村成立。8月22日,在乡政府牵头下,碗窑碗东400多位户主召开联合户主大会,谋划村庄发展路径,实施龙窑项目、推进村庄改造、复兴古窑文化……9月29日,柯城区举办“共窑望·同富裕”余东未来乡村联盟成立暨碗窑·碗东开窑仪式,沉寂了40多年的龙窑重新恢复生机,共同唤醒碗窑碗东村的陶瓷文化……

### 一群年轻人的不期而遇

初春,阳光正好,碗窑村的一家咖啡店里,岁月在墙上溢出痕迹。毕业于景德镇陶瓷大学陶艺专业的杨梦婷,爱用直播介绍店里的创意陶器,介绍村子世外桃源般的环境。“销量还不错,很多人对村里的制陶工艺感兴趣。现在我们正是打名气的时候,开店政府有资源支持,压力不大。”

她的搭档是学设计的郑政通,2020年毕业后选择回老家沟溪乡余东村加盟和农民画相关的创业项目,还和合伙人开了一个结合文创的咖啡店。一年后,他来到“隔壁”碗窑村运营这家同品牌连锁咖啡店。

一幢上世纪的二层古旧楼房,从选中、设计、施工、软装到迎客,只用了22天。“这就是未来乡村的速度!”郑政通说,“不少去大城市闯荡的同学,现在对我的选择理解中

《报告》显示,2021年,受新冠疫情以及校外教育培训行业治理政策的冲击,我国校外教育培训领域消费维权舆情及消费者投诉呈上升趋势。2021年全国消协组织受理有关校外教育培训的投诉案件共80528件,同比增长43.4%;教培机构频现跑路及退费风波成为2021年十大消费维权舆情热点之一。投诉案件主要集中在合同纠纷多、售后问题难解决、虚假宣传手段多、预付式消费风险大几个方面。其中,合同是消费者投诉的主要类别,2021年有关合同的校外教育培训投诉35813件,占比44.47%,排在首位。

中消协提示,通过梳理投诉发现校外教育培训机构在面对消费者退款诉求时,往往利用格式合同抗辩,而其中的条款存在诸多对消费者不公平的内容,如隐藏“公司保留最终解释权”“协议一经签订,概不退款”“培训期间,出现任何安全事故概不负责”等不公平格式条款,或者合同含有其他退费的限制条件,且不采取加粗、加黑等合理的方式提示消费者。部分校外教育培训机构利用消费者合同意识淡薄,甚至不与消费者签订正式合同,或者销售人员代替消费者签订合同或者利用网络默认消费者同意协议内容等。

《报告》认为,当前校外培训作为教育培训体系的重要补充,仍有强大消费需求,随着相关政策逐步落地,行业调整伴生的消费风险还会陆续释放,强化校外教育培训消费者权益保护要引起高度重视。

中消协建议,一是针对校外教育培训,应完善相关立法,将现有政策中关于培训机构性质界定、设立审批、教育教学、教材使用、收费监管、服务合同、从业人员、法律责任等,探索以制定“社会教育促进法”的方式提升固化,推进其发展规范化、法治化;加强协同治理,确保落实《“双减”意见》的各类政策措施配套健全、有效落地;进一步明确监管主体及其职责,加强监管体系内外部的沟通协调,充实基层执法力量,提高执法人员法律素养;建立日常监管执法机制,在阶段性专项整治行动之外,加强行业发展规律研究,建立风险监测、研判、预警、处置长效化机制;加大培训机构违法行为查处力度,保障消费者预付资金安全;发挥行业自律作用,引导培训机构合理定价、规范服务,发挥消费者协会参与立法、社会监督、纠纷调解、公益诉讼、警示教育等各项职责作用,发挥新闻媒介的监督作用,共同营造良好消费环境。



还带着羡慕。”

同样有着这样感受的,是村里两位年轻的支书。浙江大学研究生毕业的90后黄杰刚到村里时,面对陌生的环境、特殊的村情、琐碎的工作,感到重任在肩,暗下决心要将工作的“最后一公里”落实到每一名村民身上。碗窑村党支部副书记罗斌出生于1988年,2020年作为乡贤回到家乡,现在每天想的都是这块地怎么用起来、下次怎么开窑最合适之类的问题。

在村党支部的带领下,村里引进投资主体,推动村企合作,把闲置房打造成陶瓷体验中心,将废弃仓库变身古窑陶瓷博物馆,创设陶艺培训班,发展陶艺研学旅游……这种创新产业模式能给村集体带来每年至少8万元的增收。为推动陶瓷产业发展,在各方的支持帮助下,村干部“三顾茅庐”请来了中国陶瓷艺术大师陈坛根团队入驻村中。“老乡们可能不理解什么叫文化赋能,但我们可以通过让他们生活的环境变样、让他们得到实实在在的实惠,捅开他们思想认识上的‘窗户纸’。”

从卖碗,到卖文创、卖版权、卖风景、卖旅游,碗窑村正充分利用陶瓷文化打造未来乡村,为吸引和沉淀更多游客打开了很大的想象空间。

而这不仅仅对游客有吸引力。“我现在经常接到想回村里创业或找工作的电话或微信咨询,基本都是年轻人!”黄杰说,“有人来,有活干,有钱赚”,也让已在村里的年轻人感到越来越有劲头、越来越有奔头。

年轻人感受到的未来乡村速度,不仅体现在不断“走”



出去的“碗”和走进咖啡店的人中。

作为全国十大农民画村之一,余东农民画2020年相关产业产值达1500万元。柯城区乘势而上,2021年组建以余东村为龙头的未来乡村联盟,在项目建设、产业培育、村民就业、产品销售等方面,实现9个村的抱团发展。就在“共窑望·同富裕”余东未来乡村联盟成立暨碗窑·碗东开窑仪式上,余东、余西、碗窑、碗东、后坞、洞头、沟溪、五十都、斗目垅9个村的党支部书记将来自各村的泥土倒入同一容器中混合。“泥融我融”下,文化做媒,九村携手,百年薪火照亮乡村振兴之路。

更大的融合正在发生着化合反应。碗窑陶瓷还和余东农民画有机结合,充分发挥文化的转化价值。仅2021年“十一”假期,余东碗窑等几个联盟村成为网红村,7天吸引游客超8万人次。春节长假7天,虽然前几天的阴雨天设了“阻碍”,但余东未来乡村联盟游客量还是达到了2.3万,车流量0.96万,相关产业收入164万元。

“我在这个村生活了70多年,见到的客人也没有这些天多!”碗窑村一名老人说。

“我们还建立了九村共富联盟,实施‘保底+贡献’的联盟机制,用观光小火车将联盟村串起来,通过‘强村带弱村’‘特色+特色’,实现共富共美。”这是2021年11月16日召开的全省深化“千万工程”建设新时代美丽乡村现场会上,柯城区沟溪乡党委书记陈建锋所作的交流发言中的一段。

而这些,都离不开基层治理保驾护航。“四治融合”正不断深化,乡村大脑、村规民约、户主大会、四维考评、网格五令等一系列创新机制正在乡村发挥显著作用。碗窑村和他的兄弟们,正充满信心又安心地奔跑在共富的大道上……

编后

历史遗留问题,往往因牵涉面广、时间跨度长、情况复杂,协调化解难度大。从这只“碗”的“窑”变之路,我们清晰看见:党委政府坚持以人民为中心,“新官理旧账”,依法解决历史遗留问题;基层党组织坚强有力,党员发挥关键作用,担当、奋斗的“接力棒”一任任传递。这不仅着力解难题化积事的过程,更是尊重农民的现实诉求,发挥农民的主体能动,提升农民的精神风貌,共同“托举”起共同富裕的路径,最终绘就出共同富裕大场景下新时代美丽乡村新图景。