

超期收学费，自称线下线上同价

家长疑问待解，济南新东方又推新课程

本报济南4月22日讯(记者 巩悦悦) 年前给孩子交了三万多元的线下培训费,但受疫情影响,线下课程全被转至线上。线上课与线下课的费用是否等值,应不应该给退差价?近日,济南新东方培训学校的多位高三艺考生家长对此提出疑问,他们在年初预付了高考前六个月的学费,现在随着高考延期至7月份,他们又被告知要交6月份的费用。

赵女士的孩子是一名高三艺术考生。去年12月份,她的孩子参加了美术类省统考。在这之前孩子所在的美术培训机构,动员家长报名新东方文化课培训课。

再三思考之下,赵女士还是给孩子报了25-28人的大班课,花费3万多元,辅导时间是从2020年1月份至6月3日。

受疫情影响,新东方的线下课全转到了线上。记者以学

生家长的身份,联系上了新东方负责招生的于老师。据其介绍,新东方线上和线下课时费、学费都是一样的。如果家长想中途退费也可以,“学生上了多长时间,就扣去多长时间的费用。”于老师称。

对此,不少家长提出疑问,交了线下的钱,上的却是网课。“线上学习有水分,肯定不如线下。”不少家长觉得,他们享受的服务打了折,新东方应该退部分差价。

家长的疑问未消,随着高考延期,4月11日,他们参加了新东方组织的云端家长会,被告知新东方专门为艺考及普类老生增设了为期一个月的六月份延期冲刺课程,该课程需另外收费。有家长认为,加收一个月的学费可以,但前提要算清楚之前线下课变网课的差价。“那个钱不退,再收费,就没有道理了。”

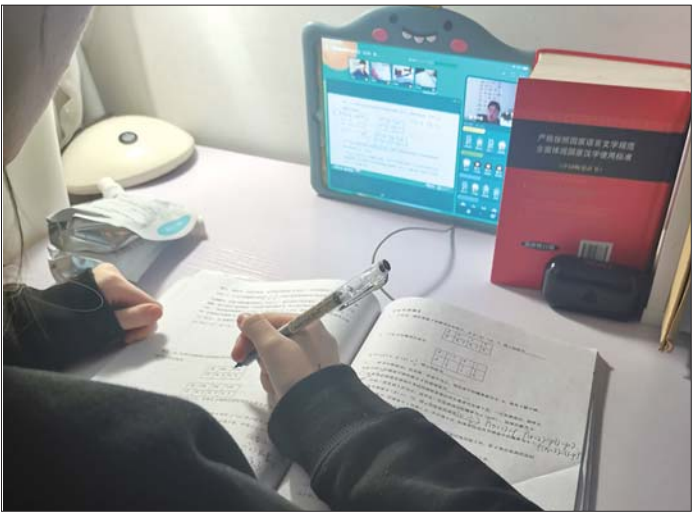
记者以学生家长的身份联

系上了新东方招生老师孙女士。对方否认预收学费,称都是孩子和家长的自主选择,如果不想上可以不交费。

但对家长们来说,似乎选择余地不大。“感觉现在是被绑架了,不交还不行,回学校肯定赶不上教学进度。”家长张女士表示。

2018年国务院办公厅印发的《关于规范校外培训机构发展的意见》中,明确规定不得收取时间跨度超过3个月的费用。山东居高律师事务所律师李艳龙认为,新东方提前收取6个月的培训费,违反了国家政策规定。“如果实际上课中,线上与线下收费标准及授课内容不一样,课程被改为线上,就应当按照线上标准收取。”李艳龙建议,家长们可以先通过协商解决,协商不成可到相关部门投诉。

(应受访者要求,除律师外,文中人物均为化名)



一名学生正在在线听课。 受访者供图

行业观察

线上辅导面临两大门槛

线上线下一体化才有生存空间

近年来,“互联网+教育”行业,尤其是校外线上培训行业发展迅速,2019年7月,教育部等六部门下发了《关于规范校外线上培训的实施意见》。疫情发生以来,不少线下培训机构将业务转移至线上。但机构大小不同、品牌不一,转型线上的危与机却截然不同。

齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 巩悦悦

被迫转战线上 面临师资等难题

在聊城东阿县,许正经营着一家中等教培机构,有10位教师,300多个孩子。1月底,接到停课通知的当天,许正就做了紧急安排,通知师生暂停面对面授课,使用免费直播云平台。

“受疫情影响,春季招生肯定会受很大影响。按照要求,我们不得提前收取学费。”许正不仅要正常支付老师的工资及保险,同时还得交房租费用,“短期尚可坚持,撑着呗。”

除了经济压力大,最让许正头疼的还有线上教学本身,“现在老师完全依靠机构的‘线上约束’,实际执行力要差很多,学生同样如此。”许正认为,教育的本质还是应该面对面,线上课程始终无法取代线下。

济南市章丘区的一家文化辅导机构大门紧闭,徐静是这家机构的校长。“寒假班课程才进行到一半,就赶上了这次疫情。我们临时找来直播平台,线上给100个学生授课。”

“除了线上培训的学生,还有一部分自动转为了春季班,但也有一小部分学生直接退费。”徐静叹了口气说。

本次疫情对于一些小型培训机构而言,是一次比较大的挑战。“很多机构教师实力不足,很难转化为线上课程。况且,线上课程的推进以及教师培训都需要一个过程,家长也需要一定时间来接受,本阶段会是一个新的挑战。”

徐静是从教培行业一路摸爬滚打过来的。据她透露,当地

很多机构教师实力不足,其中已经有一部分机构被迫歇业了。“以后的培训机构只有线上线下一体化,才能创造生存的空间。”即便前路艰辛,徐静还是告诉记者,她们有信心克服困难。

布局线上教育 要参考家长接受度

这次疫情触及了教培机构的痛点,也让不少人开始反思未来的发展方向。

疫情过后,会不会考虑布局线上教学,许正仍有顾虑:“我们毕竟不是大城市,家长的教育观念没有那么超前,可接受度还是蛮低的。”

“这次疫情肯定会影响很多小机构。”济南一家教培机构的曲姓负责人说,形势转好后,他们机构计划开展线上教学,但重心还是会放在线下。曲先生的话得到了青岛一家教培机构校长贾辉的认同。贾辉说,疫情后会考虑线上布局,但还是会依据家长的接受度来进行。

贾辉认为,所有的机构都会面临疫情的冲击,就看谁能坚持或者另辟蹊径了。“机遇与挑战总是并存。这次疫情其实也是把前几年没有大火的线上课推了一把,这也能推动教育的改革升级,让线上教学更加深入人心。”

“这次疫情,辅导机构喜忧参半。”贾辉认为,虽然对线下招生产生影响,但对于教师个人能力的锻炼会有很大提升,其中就包括随机应变能力、统筹协调能力等等。

贾辉始终坚信,车到山前必有路。有变才能求新,遇到问题解决问题就行。

(应受访者要求,文中人物均为化名)



2019年10月,济南一家培训机构正在推销新东方的课程。 受访者供图

延伸调查

九家培训机构,仅两家按季收费

违规提前预收培训费,半年班和一年班仍很常见

今年4月16日,教育部再次发文,提醒校外培训机构不得违规提前预收培训费。齐鲁晚报·齐鲁壹点记者随访了省内9家不同类型的教育培训机构,针对预收费及退费问题进行了调查。

齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 巩悦悦

部分培训班仍按照 半年或一年收费

记者以家长身份随访的9家不同类型的培训机构,既有文化课培训机构,也有绘画培训机构,其中仅有两家明确提出按照三个月一周期来收取。其他机构有按半年收的,也有按一年收的。

“现在有规定,收费不能超过三个月,我们就改成了按季度收费。”济南一家培训机构的胡老师表示,他们支持预报名暑假课程,也有一对一课程辅导,还有十几个人的小班课,“根据学生的学习情况安排时间,但最多三个月。”

与该教育培训机构不同,记

者调查的大部分机构都存在提前收取费用的问题。“我们总共有两个班型,一个是10-15人的精英班,另一个是25人左右的强化班。培训周期在六个月左右。精英班每人4.2万元,强化班2.58万元。”据聊城一家画室的工作人员透露。

“实际上,相较于去年同期,今年疫情期间的费用有所上涨。”该工作人员说道,先交定金占下优惠名额,否则疫情过后就享受不到优惠了,“我们的价格都是根据行业来定的,后期肯定还要再涨。”

花了五万多元报班 想退费成难题

半年班或者一年班不仅一次交费金额高,变数也大,可能会遇到退费难等问题。家住聊城市的张女士对此深有体会。去年,张

女士先花了两万多元给孩子报了美术培训班,后来又咬牙花了近三万元报了文化课辅导班。“说好会给按时退费,但上了半个多月想退费的时候,负责招生的老师却改口说,当时交费享受优惠了,现在一分也不给退。”

记者以高二年级家长的身份致电烟台地区的一家文化课培训机构,对方称,现在可以预报名暑假后的线下课程,建议选择半年至一年的定向周期培养。课程上到一半不愿上了咋办?该工作人员称,觉得不合适可以退费,但可能会有部分折损。

在调查线下课程和线上课程费用是否存在差额的问题上,烟台一家文化课培训机构的两位工作人员甚至给出了两种不同的答复。一位称,费用不同,线下的课程可能价格要高一些;另一位则称线上和线下课程价格一致。