

监管时时“在线” 辅导班套路“下线”

记者调查发现，“双减”倒逼校外培训行业不断自我革新，提升内力

过去的校外培训机构收费乱象，近一年来少多了，这背后是持续加码的监管政策。2021年7月，随着“双减”政策的发布，全国范围内开始从严治理和规范校外培训机构，多部门联合对存在虚假宣传和价格欺诈的违法行为作出顶格处罚。具体到山东，政策的落地情况怎样？记者近日进行了蹲点调查。

文/片 首席记者 巩悦悦

学生家长： 孩子学得没效果 可以拒绝付款

两年前，省城市民张女士咬牙省下五万元给孩子报了美术班和文化课辅导班，因为对教学质量不满意，当她想退费的时候，却被招生老师告知“一分也不给”。两年后，同样是给孩子报班，烟台的张先生心里就舒坦多了。他不必担心“退费难”的问题，因为女儿报名的硬笔书法培训课是上一节交一节的钱，假如孩子学了没效果，他还可以拒绝付款。

11月上旬的一个周末，在招远市罗峰路的某机构教学点门口，张先生正在等待七年级的女儿静静下课。他很看重孩子的教育，从小学一年级至今，从来没有中断过报班。

“我天天跑业务，平时没有时间管孩子，放了学就把孩子往培训班里送。”张先生介绍，当女儿还上小学的时候，一打听班里名次靠前的学生大都报班，他就着急了，“人家孩子学，我家孩子也要学。”

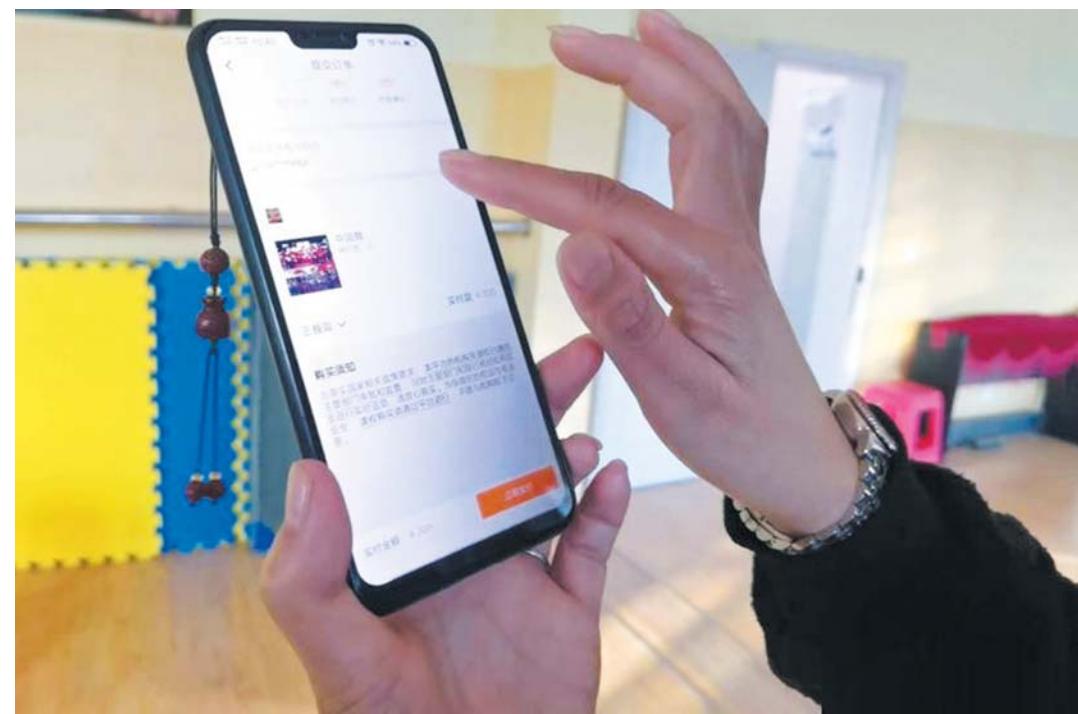
自作主张报班后，张先生发现，女儿的成绩并没有因为额外的补习而提高。相反，当她把大量精力放在课后辅导之后，学习热情反倒不如以前高涨。眼瞅着孩子越学越不起劲儿，他终于摆正心态想退费。可前期待付的大半年学费，要起来却是异常艰难。

去年下半年起，招远市的大街小巷几乎不见了学科类培训机构的踪影。在女儿的坚持下，张先生不再有报文化课辅导班的心思，转而报了孩子感兴趣的硬笔书法课。

“自从开始练硬笔书法，我家姑娘的变化好大。”张先生忍不住分享，现在孩子回家就练字，手机不怎么玩了，学习能坐得住了，成绩还在班里前进了好几个位次。

一方面是孩子的可喜进步，另一方面则是校外培训机构的变化。据张先生介绍，他现在给孩子报班，是通过教育部门监管的平台进行线上选课，假如孩子学得没效果，他可以不付款。

张先生口中的“平台”是“校外培训”客户端。这是在教育部指导下建成的全国校外教育培训监管与服务综合平台。在该平台选课缴费，解决了让家长们头



在烟台招远，家长给孩子报班均通过教育部门的监管平台线上选课，如果学得没效果，可以拒绝付款。

疼的退费难、培训班卷钱跑路等“老大难”问题。

记者注意到，该平台详细标注了每一所机构的课程类型、课时及学费。选定课程提交订单的时候，“购买须知”一栏还有明显提示：本平台的机构及课程已通过主管部门审批和监管，课程购买请通过平台进行，不要与机构私下交易。

“平台上的机构最起码符合国家要求，把孩子放在这咱也放心。”张先生自我检讨道，“我以前的焦虑其实源自家长间的互相攀比，也让女儿感觉压力很大。现在孩子在校学得挺好，课后培养点喜欢的特长，反而对文化课是种促进。”

培训机构： 严监管其实是好事 促进行业有序发展

张先生满意的背后，是招远市教体局在内的23个部门联动推进的“双减”政策落地。

2020年，招远有120多家校外培训机构。去年7月，中共中央办公厅、国务院办公厅正式印发《关于进一步减轻义务教育阶段学生作业负担和校外培训负担的意见》。

此后一段时间里，全市69家

学科类培训机构，有29家转为非学科类，39家注销终止办学行

为，剩余1所转为非营利学科类。“我们在烟台率先搭建了‘一课一消’模式平台，对现存的77家培训机构实行资金监管，金额已经达到了231万元。”招远市教体局民办教育与校外教育培训监管科负责人刘伟伟告诉记者。

这种监管反映到培训机构，则是对师资队伍和课程服务要求的不断提升。招远市海育培训学校校长王东海对此有很深的感触。

“我们机构2018年成立，最早分为艺术培训和课后作业辅导，学科类培训当时还是有需求的，多的时候两个班都爆满。”王东海说，“双减”政策实施后，在课后作业没压力的情况下，家长不再愿意掏钱交课后辅导费，学生人数越来越少。

面对校外培训市场的突变，王东海不想观望了。“‘双减’政策推动行业有序发展。”王东海心想，逆水行舟肯定是不行了，要想生存下去，必须合乎规范。

“双减”政策中指出，严禁非学科类培训机构从事学科类培

训。想到这，王东海下定决心带领机构转型，他首先砍掉了学科类培训板块，将主要精力投入到音乐、美术、书法等艺术类特长的培训上。

“我们鼓励老师参加全国教师培训学习考试，现在八成以上都有了教师资格证。”和王东海一样，王秀娟也把教师队伍的打造看得尤其重要。作为一家乡镇舞蹈培训学校的负责人，虽然招收学生不足20人，但想要把这部分孩子留住，就得严把教师关。

“教师不光要有专业院校学历，还得有实打实的教学经验。”王秀娟要求，教师必须专业化，责任心必须强，不仅要让孩子们学到更多专业知识，还得不断通过外出学习提升自己，达到让家长满意的程度。

“家长给孩子交的学费都打到教育局的监管账户上，在家长们完成‘一课一消’之后，我们的对公账户才能收到这堂课的学费。”王秀娟认为，监管严了也是好事，因为家长权益有了保障，才会更愿意相信和认可他们。

王东海向记者透露，“双减”政策发布以来，经过教育部门的指导，尤其是老师们脚踏实地的苦干，他们机构已经过了低谷期，如今报名学生超过50人，发展势头一天比一天好。

主管部门： 培训班质量提高了 家长观念也在转变

“双减”政策实施后，山东省制定了校外培训机构预收费管理办法，要求培训费进入专用账户，实现对培训机构预收费的硬核监管。从国家到地方，监管政策对机构提出了更高要求。历经行业的重新洗牌，他们又如何站稳脚跟？

在王东海看来，沿用以前的营销模式已经不适应未来发展了。“以前有间小屋就能做培训，现在不行了，随着监管一步步到位，想在这个行业生存下去，一靠师资力量，二要有良好口碑，三要脚踏实地，不玩任何套路。”

“说白了，就是你给家长承诺啥，将来就要达到什么标准。”王东海介绍，他现在做的非学科类培训，收费全部明码标价，收费情况还要在监管平台上公示。“只有价格透明，家长才能放心，我们就能更好地发展下去。”

“双减”政策引导给学生减负，一方面要求学校提升教学质量，另一方面加大了对校外培训机构的监管，第三则是家长意识的转变。

“从给孩子报文化课到培养孩子特长，家长转变还是挺大的。”在王秀娟看来，随着机构发展日趋规范，家长筛选机构的目光也更犀利了，“他们会去好多家机构试课，做完比较再决定报哪一家，这也倒逼行业不断自我革新，提升内力。”

虽然在校外培训的监管方面取得了一定突破，但招远市教体局局长滕希田深知，这只是开展工作的第一步，后面还要做更多更持久的努力。

“校外培训机构的逐利性是事实，而学生和家长对机构的刚需也是客观存在的，这在一定程度上决定了培训行业还有很大市场，给我们的监管提出了更大挑战。”滕希田表示。

为防止培训机构“暴雷”，招远正启动“百日会战”行动，要审核培训机构教材备案，排查从业人员，专项检查收费监管情况。“只有对校外培训机构形成常态化监管，才能净化培训环境，引导学生和家长选择安全合格的培训机构。”刘伟伟说。



招远一家机构从师资队伍到环境布置都做了细心设计。

■延伸阅读

首席记者 巩悦悦

招远培训市场的现状，只是山东开展校外培训机构监管的一个缩影。早在去年底，省教育厅专门成立了校外培训教育监管处，一抓到底，推动“双减”工作的落地见效。

监管下的校外培训越来越规范化。烟台市民刘女士想给孩子报个培训班，此前最担心培训班的教学质量和机构不正规，现在她不必再为此烦恼。今年7月，烟台市全面应用了由教育部开发运营的“校外培训”客户端，机构靠不靠谱，学生家长一目了然。假如对授课质量不满意，家长可以随时取消或更改课程。

无独有偶。为提高校外教育培训的治理水平，济南于近日印发了“校外培训机构积分管理办法”。记者了解到，积分管理一般以年度为积分计算周期，积分结果作为校外培训机构年度检查是否合格和确定“黑名单”“白名单”“重点监督名单”的重要依据，从源头化解培训机构的风险隐患。

为全面推进“双减”政策落地，青岛现已实现了校外培训机构预收费监管全覆盖，学科类校外培训机构已压减1332家，预收费监管金额达0.7亿元。针对校外培训机构利用不平等条款侵害消费者权益等违法行为，枣庄市教育局联合多个部门进行了集中整治。

济宁是较早探索课后服务工作的城市，早在2019年，山东省学校课后服务现场会就在此举行。今年3月，在接受采访时，济宁市教育局局长高广立指出，“双减”政策绝不是简单的“一减了之”，最核心的是学校练好内功，全面提高教学质量。围绕“课后作业怎么减，校外机构怎么管”这个问题，把主要力量放在“三提升一规范”上。

其中，“三提升”是指提升教师教学水平、提升作业布置质量、提升课后服务水平。“一规范”则是规范校外培训。

“教育行政部门要靠前服务、跟进监督，引导校外培训机构有序健康转型。”高广立认为，要坚持问题导向、红线意识、底线思维，为培训机构转型多提供政策支持，鼓励培训机构行业担当，全面落实预收费监管，不能把良心事业做成逐利工程，确保校外培训机构有人管、有人抓、走得通、转得好。

全省各地在行动，剑指监管难题



扫码下载齐鲁壹点
找记者 上壹点

编辑:彭传刚 美编:陈明丽 组版:刘森