

报名时笑脸相应 退费时一再推托

培训退费,咋退最合理?

多数家长赞同按剩余课时退费

专家提醒,目前教育部门还没有相关退费标准,报名时一定要签合同,并将如何退费写清

3月13日,本报第一教育“‘非诚勿扰’在行动”公布热线电话后,引发读者热切关注,其问题主要集中在中途退费难,以及到底该退多少的问题上。

由于很多学生和家長在选择培训机构之前过于盲目,不知道签订合同,当出现问题无法继续上课时,遭遇退费难题。再加上培训学校的审批机构不一,所以维权时也遭遇一定的难题。

记者 吴幸歌

案例聚焦

中途退费遭遇推托并扣钱

“钱倒是无所谓,我就是想知道到底该如何退?有没有相关的标准?这少退的450元钱是什么钱?”上周,看到报纸后,钟先生第一个打来投诉电话。

钟先生告诉我们,为了帮助初三的孩子快速提高成绩,去年12月4日他在位于紫荆山百货大楼上的转折点培训学校报了一个一对一的课程。“刚开始原本想少报一些,后来工作人员推荐多报一些可以赠送课时,所以就多报了一些。”钟先生说,他当时一次性报了50个课时,每节课150元,共计7500元,另外赠送6个课时。

年后,因为孩子学校改上晚自习,再加上作业繁重,没有多余的时间上辅导班,钟先生与培训学校联系想把课给停了,谁知学校先是一再推托,紧接着同意退,但除了扣除已经上过的20节课时费3000元外,还要多扣450块钱。钟先生质问学校多扣的450元到底是什么钱,学校解释是一些相关费用,但具体是什么费用,也说不清楚。

无独有偶,来自上街的李女士也遭遇了退费难的尴尬,“报名时一个个笑脸相应,承诺如果不满意可以随时退费,退费时却推三阻四,而且只退一半的费用。”李女士说,她对培训学校的做法很失望。

记者打听

目前还没有相关的退费标准

由于对培训机构不了解,再加上一些学校的过度宣传、过度引导,以至很多家长报名后发现并不是宣传的那样,中途要求退费。但退费时由于没有相关的书面承诺做依据,再加上担心学校分文不退,很多家长都遭遇着和钟先生同样的难题。

中途退费到底应该如何退?教育部门有没有相关的标准呢?上周,我们咨询了郑州市教育局的工作人员。

据工作人员介绍,目前我市还没有专门针对短期培训学校退费制定的文件,之前有一个文件也已经过期,因此,如何退以及退多少,完全依靠于家长与学校之间的合同约定。“如果合同里有所注明,则可以按合同来索要,如果合同内没有注明,则完全依靠于家长与培训机构之间的协商。如果协商不了,可以找学校的上级主管部门反映问题。”工作人员说。

走访中我们还发现,由于教育部门没有相关的文件,大部分培训学校的退费标准都是依据自身的情况以及一些大型培训机构的标准所制定。有的学校执行的是一周内无条件退费,有的是课时消费过半不退费,还有的只许转不许退。由于大部分家长在报名之前很少考虑到退费的问题,因此,在选择退费时往往是学校说什么就是什么,即使感觉不合理,很多家长也是选择一忍了之。

“钱在人家手里,不合理又能如何”。一位家长的话代表了大多数家长的心声。



专家提醒 如何退费合同内要标注清楚

据相关数据显示,每年3·15前后因为培训而引发的教育投诉都不在少数,其问题主要集中在不退费、退费难,培训机构随意扣费等。由于教育部门没有相关的退费标准,再加上培训学校的审批部门不一,维权时也遭遇一定的难题。

对此,业内人士提醒家长,为孩子选择培训机构时,一定要选择正规的培训机构,通常教育部门审批的培训学校都悬挂有“合法办学机构”的牌子,家长可以以此辨别。培训课程要根据孩子的喜好以及需要而定,不要盲目跟风以及听从工作人员的推荐。

培训退费,咋退最合理?

既然教育部门没有相关的退费标准,那么,家长们对此问题如何看,认为如何退费最合理呢?上周四,该话题在本报第一教育qq群一经发出,立即引起热议。

家长“一抹阳光”:教育培训属于预支交费,既然家长这么相信培训学校,学校也应该给予家长最基本的诚信,无论合同中是否注明,如果学生提出退学,都应该按照没有上的课时进行退费。

家长“七彩光”:要看是因为什么原因引发的退费,如果是因为学校原因,如学校搬迁、班级合并、教学质量有问题,学校应该无条件退费。相反,如果是因为个人原因,如与学校上课时间有冲突,要去外地上学等,培训机构应该就没有上的课时进行退费。

交费时要对所选课程的授课内容、授课时间、主讲老师、中途能否退费、如何退费等问题询问清楚,合同里也要有所注明,千万不要相信工作人员的口头承诺,以免将来退费时引发矛盾。

“为了逃脱责任,目前很多培训学校都不与学生签订合同,以收据代之,这时,家长可要求校长把退费原则写到收据上,这也是对自身利益的一种保护。”业内人士说。

此外,他还提醒家长,一旦在培训过程中和学校因为退费产生纠纷,可及时向他的上级主管部门进行投诉和举报。千万不要轻易妥协,牺牲自己的利益。

家长“三心二意”:没有合同约定是大多数家长在遇到同类问题不能保障切身利益的最大“凶手”。因此,“如何退最合理”不是重要的,重要的是是一定要在合同内有所注明,这样才能在事情发生时有效地保障自己的权益。

某培训机构负责人:目前大多数培训机构的退费标准都是站在自身的利益上去制定的,这种单方面的约定,从任何一个角度上来说对学生和学生家长都有失公平。在教育部门没有相关标准的情况下,对于提前签订合同的签约班、承诺班,如果学生中途退费,或没有达到签约效果,学校应该无条件退费。而对于一些普通的班级,如果学生中途退学,按剩余的课时退费则比较合理。

<<<教育快递

大型经典儿童剧《灰姑娘与水晶鞋》来了

4月21日上演安徽省话剧院的压轴大剧《灰姑娘与水晶鞋》。12点的钟声敲响的时候,华丽的衣服、高贵的马车会在瞬间消失不见……

第三剧:5月19日、20日扬州木偶剧院《新白雪公主》再次光临郑州。讲述白雪公主的皮肤像雪一样白,狠毒的皇后嫉妒她的美丽,想尽了一切办法除掉她。白雪公主在小精灵的帮助下逃到森林里,遇到了7个小矮人……

持本版内容购票,前100名不仅优惠20元,还可带1.2米以下儿童一名。

演出地点:郑州市青少年宫

咨询热线:66829237 56607832

56607833

郑州十二中 宣传保护黄河湿地

17日,郑州市第十二中学部分学生到郑州黄河湿地自然保护区的村庄、旅游景点、湿地公园(在建)、黄河滩区等场合,开展宣传湿地、保护湿地,深入了解湿地,研究湿地保护对策和建议活动。学生用照相机、摄像机记录下黄河湿地自然保护区的环境现状;向村民和游客发放宣传资料200多份,调查问卷200多份;活动使同学们了解了黄河湿地现状和存在问题,积累了第一手资料和实践经验。

李娟

郑州交通技师学院 举办讲座关注教师健康

“按这个合谷穴,能预防和治疗咽炎……”来自河南全员健康咨询服务部的专家贾灿老师手按虎口对老师们讲解。日前,一场精彩纷呈的健康知识讲座在郑州交通技师学院进行。现场心肺复苏术、外伤急救基本知识、预防教师职业病、养生的七大基本穴位。图文并茂、活泼生动的讲座,增强了教师珍爱生命意识,改变重治疗、轻预防的观念,赢得阵阵掌声。

杨芳芳

一鸣留学 举办河南春季国际教育展

24日,由一鸣留学举办了“2012-河南春季国际教育展”。展会集聚了27个国家千余所著名院校,囊括美国前100名校、加拿大60多所优秀公立大学、英国前30名校、澳洲Go8集团、新西兰8大学、新加坡3+5大学系统、意大利“图兰朵”“马可波罗”计划数百所院校、韩国、日本等名校。多场由校方主持的报告会和招生会,全面、真实地介绍国外名校的招生条件、录取方式和优势专业,免费为孩子评估、指导,预录学生等举措吸引了众多家长和学生。

夏琳

郑州44中 赠环保袋倡导低碳生活

日前,郑州44中教工志愿者向居民赠送环保购物袋,发出减少使用一次性塑料购物袋的倡议。“制作的1000只环保袋,是青年教师志愿者收集废品和爱心义卖募集的资金制作的。”团委书记赵利强说,想通过宣传引导,让更多公众树立环保理念,加入环保绿色购物行列中。

李娟 张华