

教学质量、费用、虚假宣传成投诉焦点

教育培训机构 要勇于树立责任意识

“TOP学习”开通维权热线67655022,教育维权就在您身边



教育机构调查

教育培训消费作为热门消费,市场份额越来越大。一份资料显示,平均每个孩子月消费额的30%用于各种教育类培训。如此大的市场需求,也带来教育消费投诉的逐年递增,培训后达不到承诺标准、“名师”名不副实等渐成投诉热点话题。今年“3·15”消费维权的主题为“新消法、新权益、新责任”,这也为辅导机构指明了发展的方向——树立责任意识。 郑州晚报记者 唐善普

调查

七成投诉关注教学质量、费用、虚假宣传

当前,教育消费支出已成为绝大多数家庭的一项最重要的支出。有资料显示,平均每个孩子月消费额的30%用于各种教育类培训。

如此大的市场需求,也带来教育消费投诉逐年递增。在记者进行的随机调查中发现,家长和学生的不满和投诉,主要集中在培训后达不到事先承诺的标准、虚假宣传、课程严重缩水、课时随意更改、教员配备混乱等方面。这其中,“教学质量”的投诉占30%以上,“退费难”达20%，“虚假宣传”占10%。

现状 超八成市民出了问题不知道咋维权

网络调查数据也显示,有86%的人出了问题不知道如何去进行维权。

其实,在教育消费领域遇到纠纷时有4种维权途径可供参考:一、向消费者协会投诉;二、向政府职能部门申

诉,包括工商行政管理、教育主管部门等;三、申请仲裁;四、通过司法程序解决,这是解决消费争议最具权威的一种方式。

对此,刘洋律师也提醒消费者,选择辅导机构

时,要主张自己的选择权、知情权、索要凭据权、受教育权、安全权、投诉权、人格受尊重权、求偿权、监督权。一定要多走、多看、多听、多问。还要保留好当初报名时

的发票或收据,这是维权的有力证据。出现纠纷后如果协调不成,可以向上级主管部门反映,或直接提起诉讼。

特别要提醒的是,不要因为价格折扣而预交两三年的学费。

呼吁 辅导机构要有责任意识,诚信经营

近年来教育市场呈现旺盛的增长趋势,其中,教育培训的市场最为广阔。但看上去欣欣向荣的教育培训市场背后则问题众多。不择手段的招生、不实在的培训内容、虚高的培训费用,使得市场充满危机。

一位业内人士表示,教育

培训市场不像家电、食品等行业,有一套标准化的质量管理、监控、检验和追踪系统。教育的效果涉及的因素方方面面,很难量化,这就给了一些不良教育培训机构一个“忽悠”学生和家长的可乘之机。

今年,“3·15”消费维权的主题为“新消法、新权益、新责

任”,为辅导机构指明了发展的方向——树立责任意识。任何时候口碑很重要。口碑实际上就是市场行为,你欺诈了学生,口碑会迅速破坏——家长和学生就不再相信你了。想真正做长远,还是扎扎实实地为消费者提供切实的服务。诚信经营,树责任意识,赢得好口碑,这比什么都强。

所以,一方面,政府部门应该加强监管,不断完善法律法规予以规范。另一方面,培训行业和教育行业团体应发挥作用,通过自律管理,使教育辅导培训走上健康发展之路,还教育界一片净土。

行动 “TOP学习”开通热线,帮您维权

家长白先生:当初报班时,这家机构承诺100%提成绩,但最后考试时包括孩子在内的10多名学生的成绩却下降了。找辅导机构理论,却说是孩子不

好好学,不能退费。白先生说,虽说有孩子自己的因素在内,但当初机构在宣传和承诺时,大包大揽说可以提成绩,出了问题却找理由不兑现承诺,还

不退费,这不是欺诈吗?后经“TOP学习”协调,最终辅导机构退还一半学费。

即日起,如果教育培训机构的不良经营和虚假

宣传行为损害了您的权益,都可通过维权热线告诉我们,“TOP学习”为您护航。

维权热线:67655022、67655167。



英国 2014国际 夏令营招募中 百年名校之旅

英首相布莱尔母校费蒂斯学院 仅限10名10-17岁优秀学员

