

孩子上培训班，有时会出现一些报了班后又退班不上的现象，这时，便会产生退费消费纠纷。“交费容易退费难”，是很多学生和家关心的。因此，学生和家在选择培训机构时，要把能不能退费作为考虑因素之一。退费究竟难在何处？培训机构又有什么样的制度来保证双方有效合理地解决问题呢？  
郑州晚报记者 唐善普

2016年3月15日 星期二 郑州晚报 第11111号

退费篇

# “不满意退费” 源于对教学质量的自信

## 诚信和制度保障“交费退费都容易”

### 培训机构不合理退费致家长不满

“答应可以试听，但因为孩子突然不想补课了，退费时这扣那扣的，连试听也扣，太不像话了。”前不久，本报记者接到家长刘先生的投诉，称在某机构遭遇退费难及不合理退费的事。

原来，刘先生试听了某机构的英语课后，为孩子交了一学期的培训费，但孩子上了一个月后，感觉老师的授课方式自己不适应，便提出退班退费要求。一开始机构表示，超过一个月的不退费，经过据理力争，答应退一

半费，而且试听也要付费。

最后经协调，培训机构扣除合理的费用后，退还了补课费。

事情解决了，但“这样的机构真不诚信。”“这样的家长就是胡闹。”双方“握手言和”的背后，都是一肚子不满。

退费纠纷，培训机构是“受害者”？

就学费退费问题，记者在10多家机构进行了咨询。一家培训班负责人表示：“交费后，开课前有特殊情况需退学，扣除5%的管理费，课后不退费。

因为我们是一对一班，是统一安排课、安排老师，名额一旦占用，就不退费了。”

“可以退费，但要扣除手续费、上课程费、管理费、试听课费等。”另一机构的接待人员告诉记者。

从事律师行业多年的李律师认为，从法、理两方面说，作为消费者，有权要求机构在扣除双方约定的合理费用后，退还所交的费用。

几位培训机构的负责人接受采访时也大倒“苦水”。他们

表示，遇到不合理退费情况，机构多是和家沟通交换意见，告诉为什么要这样扣费，应该扣多少，依据在哪里。希望家理解，作为经营机构，也是有成本付出的。

“纠纷发生后，受害者多是培训机构。”从事课外辅导9年的某机构负责人张老师认为，事件有时产生的负面影响远不是扣除费用所能抵值的，由于退费与家期望值不对应，一些不满的说辞就会传到其他家耳中，对机构招生非常不利。

### 详细条款保障扣费的合理性

记者采访时发现，龙门、联大、大山、陈中等，这些植根于郑州培训市场多年的培训机构，在家报名的协议中，都会对中途退学时的退费以详细的条款进行规定。

“经营中，联大始终以消费者为核心，家如果不满意可

以在试听期内全额退费。退费时，告诉家到底孩子上了多少课时、学费是多少，另外，还包含哪些合理的费用等，这些都详细写在报班协议里。”郑州联大教育集团党委书记、校长甘宇祥说。

在一家机构记者了解到，他们对退费进行了严格的规定，比如：开课后7天内(含7天)，扣除手续费5%、管理费5%、服务费5%；开课后8~15天，扣除手续费5%、管理费10%、服务费

5%；开课后16~30天内，扣除手续费5%、管理费15%、服务费5%；开课超过一个月，扣除手续费5%、管理费25%、服务费5%。如因学生自身原因或其他非生理原因提出退学退费，加收5%违约金。

“我们的培训协议都标明了培训项目的名称、目标、内容、教材、起止日期，以及课时、地点、收费项目和标准、退费规定等内容。”另一家机构负责人表示，真有退费的，按协议执行，很好解

决。龙门辅导学校校长冯伟告诉记者，他们的“双三制度”，试听、退费机制深受家们的信任。龙门的名师精品小班有个3周的全免费试听，报班后还有3周内对教学不满意全额退费制度。很多机构推1个课时的免费试听，但一课时试听根本不能感受到老师的教学水平到底怎样，龙门的“双三制度”就是为了避免这种问题，这样的退费机制也是源于对于师资的自信。

jiiedeng 捷登教育

3·15 捷登和千千万万家庭共建和谐社会  
立足本土，做对孩子一生负责的教育！

# 捷登全日制管理 “学困生”逆袭成为“优等生”

明星学员



王鹤宸

学校：外国语

年级：初三

辅导科目：数学、物理、化学

中考总分：632分考入郑州外高

所报课程：全托

入学情况：

学生入学时无英语学习兴趣，造成成绩严重下滑，内心比较消极。化学老师讲课快，听不懂，不会做题，来捷登后匹配适合孩子的老师，孩子对老师非常满意。在班主任和助教老师的沟通下和任课老师成了朋友，性格变得阳光开朗。

家长寄语：

孩子妈妈我从来不相信一些学霸说孩子不需要报辅导班，不管学生学习程度怎么样，学习成绩好的需要在考前把知识系统地串一遍，学习成绩薄弱的需要把基础知识再巩固梳理一遍。学生来到捷登教育，任课老师非常优秀，有耐心，班主任也认真、负责，最终取得优异的成绩。



扫一扫 了解更多信息

郑州旗舰校区：

曼哈顿校区：未来路顺河路交叉口吉祥商务大楼4层

凯旋门校区：陇海路与桐柏路交叉口凯旋门大厦C座10层

文化路校区：文化路与农业路交叉口金国商厦15层

大学路校区：大学路桃源路交叉口东南角2层

建业港校区：农业东路与如意西路交叉口建业总部港F栋3层315

洛阳市旗舰校区：

华阳世纪校区：辽宁路与丽新路交叉口华阳世纪中心6楼

咨询热线 400-004-2044

更多资讯，欢迎登录 [www.jiedengjiaoyu.com](http://www.jiedengjiaoyu.com)