噱头多于实质 消费暗藏风险 监管存有盲区

校外线上培训岂容野蛮生长

焦点

本报记者 王蔚 陆梓华

“在线教育要被收骨头了？”“野豁豁的线上培训，到底该由谁来管？”“今后该怎样选择在线教育？”近日，国家六部门发布《关于规范校外线上培训的实施意见》。此举在社会上引起了很好反响，被认为是巩固校外培训治理成果的必然要求，是促进“互联网＋教育”持续健康发展的重要举措，也有助于全面贯彻党的教育方针、保障中小学生健康成长、形成校内外协同育人的良好局面。

名堂多 “标准”流程含猫腻

线上培训即在线教育，或称远程教育、在线学习，是指通过应用信息科技和互联网技术进行内容传播和快速学习。“在线选课、试听、注册、预付费、接收课程、在线测试”，这就是在线教育的一个“标准”流程，其实，其中蕴藏的名堂也是蛮多的。

家长赵女士于去年初在一家外教网上购买了半年的英语学习套餐，180节课收费3388元。据这家在线机构承诺，是由欧美外教授课，不满意可以换外教、换课程或退费。然而，等来的外教却并非出自欧美。于是，赵女士提出退款，但却被告知要扣除档案费且课时费也必须打折退款。

此外，在预付费模式下，课程收费和时长过高，在一定程度上带给在线教育机构充足的现金流，于是，机构会竭力怂恿消费者贷款买课。但是，退费难、卷款走人等猫腻的出现，从另一个角度增加了消费风险。由最高人民检察院、公安部等部门共同评选的“2018年十大消费侵权事件”中，由于课程收费和时长过高，多家英语培训机构被指通过提供课程贷款服务，让学员背上几千元到十几万元不等的“培训贷”。

还有一家职业资格证书的助考机构屡遭学员投诉。其在线培训推销员向消费者承诺，购买近2万元的课程，可以获得24小时“一对一”的服务。同时，授课老师即为命题老师，押题命中率达八成，考试不通过就退九成学费。但消费者考试后发现，所谓的押题根本不靠谱，花费两万元买的课程和几千元的课程根本没什么区别。

口号响 教学仍旧落窠臼

在日前教育部举行的新闻发布会上，教育部基础教育司司长吕玉刚直言，有的培训平台存在着低俗有害信息及与学习无关的网络游戏等内容；有的培训内容以应试为导向，超标超前，违背教育规律；学科类培训者素质参差不齐，有的缺乏基本教育教学能力；有的培训预付费过高、合理退费难，用户消费风险比较大。

虽然现在的在线教育往往打着“互联网+教育”的旗号，有的还振振有辞地喊出了“颠覆传统教育模式”的口号，但事实上噱头多于实质，从授课内容来看，基本上还是落入了应试教育的窠臼。21世纪教育研究院副院长熊丙奇说，第一，目前的在线教育不可能颠覆传统教育，只是传统教育模式的补充；第二，如果要发展在线教育，更应该多关注个性化教育、多元化教育，而不是简单的补课、培训，这样不仅不符合中国教育的发展需求，反而可能引起新的教育问题。

对于当下在线教育的弊病，不少业内人士认为，最突出的问题就是师资质量。由于此前并未出台对执教者教师资格证书的要求，出于成本考虑，大量缺乏教育教学经验的在读大学生，在接受简单的培训之后就成了师资的主力军，家长也无从查询授课教师的真实身份。在一些网络平台，为了通过高互动来吸引孩子们的注意，老师甚至会化身“网络主播”，在课间休息时接受孩子们点歌，发送小礼物。家长程女士告诉记者，前几年，当直播“班课”的形式刚刚兴起时，她也确实从中尝到了甜头——孩子兴趣很高，也省去了校外补课的舟车劳顿，但这两年，越来越喧闹的课堂，让她重新回归了线下培训市场。

此外，“完课率”不高也是困扰在线教育行业发展的一个顽疾，这对教学质量和学生学习养成产生了负面影响。无论是“一对多”的班课，还是“一对一”的辅导，在线教育通常采用自主约课、调课，直播课后可无限回看的模式，高度的灵活性成了一把双刃剑，在吸引生源入门的同时，也使教学效果很难得到保证。

出重拳 日常监管是重点

线上不同于线下，怎么管、管什么都需要对相关的法规和制度做一番厘清。过去，在线教育的主管部门归在网信办和工信部里，教育部门基本上不参与管理。在线培训基本上流于“举办无资质、教学无审批、师资无监管”的野蛮生长状态。而此次是由教育部联手中央网信办、工业和信息化部、公安部、广电总局和全国“扫黄打非”工作小组办公室等，六部门商得一致共同出重拳整治线下培训，一方面是整合国家职能部门的力量，另一方面也体现了国家的决心。

《关于规范校外线上培训的实施意见》对日常监管重点提出了5个方面的规定。

培训内容 学科类课程培训内容不得超出国家课程标准，须与学生所在年级相匹配，也就是禁止超前超标培训。

培训时长 每节课的培训时长不得超过40分钟，课程间隔不少于10分钟。这也是保护学生视力健康的需要。此外，面向境内义务教育阶段学生的直播类培训活动，结束时间不得晚于21时。

培训人员 要求培训机构具有完善的招聘、审查、管理的办法，严格把好培训人员素质关，特别是从事学科知识培训的人员，承担这些学科培训任务的老师应当具备国家规定的相应教师资格。

信息安全 要求按照国家网络安全法的要求，落实好各项制度，确保信息安全，防止泄露学生有关信息。

规范经营 规范合同格式，降低消费风险。要求在培训平台显著位置公示收费项目、标准及退费办法，不得收取超过60课时或者3个月的培训费用。

大排查 建“黑白名单”制度

现在教育部门抓减负力度很大，对线下培训机构的管理也日趋规范，但是，线上课程却因其时间灵活、场地不限，教学的进度、强度等都很难具体量化，这就使得线上培训中大量存在的提前学、超纲学等早已被明令禁止的行为很难被发现和查处。从学习时间来看，一些系统24小时开放。从作业布置来看，教育部明确规定小学一二年级不能留书面作业，但在线软件却根本不会理会行政“禁令”。

从这次六部门的联手行动来看，应该说是对在线培训领域长期存在的顽症开出了一服猛药。据悉，省级教育行政部门将会同网信、电信、公安、广电、“扫黄打非”等部门制订排查方案，组织对在本省（区、市）申请备案的校外线上培训开展排查，于2019年12月底前完成排查，并对存在的问题提出整改意见。同时，我国还将建立“黑白名单”制度，对符合相关规定的校外线上培训机构列入白名单，对存在违规行为的列入灰名单并限期整改，对拒不整改或逾期未完成整改的列入黑名单。对列入黑名单的校外线上培训机构依法依规严肃处理。黑白名单由省级教育行政部门利用全国校外线上培训管理服务平台对外公布并及时更新。

上海市教育委员会副主任倪闽景介绍说，本市将组织各相关部门尽快制订线上培训机构的备案细则和排查方案，同时，委托专业机构组织专家队伍，综合审查各机构的办学情况，对发现的问题进行全面督促整改。

管理新举措：推行“单用途预付消费卡”

给培训资金加把“安全锁”

源于西方发达国家的在线教育，原本主要是应用于企业员工的培训，不占工时，便于业余学习。但是，这样一种基于互联网的学习模式，引入国内后则迅速被校外培训机构当作了重要商机，成为中小学生课余补课的另一种主要形式，校外培训从线下向线上发展的势头极为迅猛。

与线下培训相比，对在线培训的监管难度要大得多，主要在于其检举成本高，违规成本低，追查难度大。现实生活中，“民不举、官不究”的通常规则，导致不少在线培训敢于顶风违规办学，而且，监管的盲区也较难被发现与查处。

所幸，针对广大青少年的校外在线培训终于不能再野蛮扩张了。在教育部等六部门出台的《关于规范校外线上培训的实施意见》中提到，建设全国校外线上培训管理服务平台，为开展备案和监管工作提供技术支撑，依托平台对校外线上培训中存在的突出问题进行动态监管。这种对“互联网+教育”新型监管模式，目的就是为了纯净和规范市场份额逐年增加的线上培训。

据记者从上海市教委获悉，本市将探索创新更为有效的管理举措。其中的一项重要工作，就是推进“一网通办”建设，进一步优化民办培训机构管理平台，为各行政部门、线上与线下培训机构和社会公众提供更为全面的信息服务。本市将推进执行“单用途预付消费卡”制度，通过资金监管和保险等方式，进一步加强各培训机构预收费用的资金安全保障。与此同时，本市还将建立学杂费专用账户制度，加强对培训机构的资金安全监管。

本报记者 王蔚 陆梓华

本版制图 邵晓艳 图片来源 IC