

教育部办公厅

教监管厅函〔2023〕5号

教育部办公厅 中国消费者协会秘书处关于 开展校外培训“平安消费”专项行动的通知

各省、自治区、直辖市教育厅（教委）、消费者协会（委员会），新疆生产建设兵团教育局、消协组织：

“双减”工作开展以来，各地落实党中央、国务院决策部署，不断深化校外培训机构治理并取得阶段性成效。但一些培训机构恶意逃避预收费资金监管，引发“退费难”“卷钱跑路”问题；一些地方学科类隐形变异培训不断变种，收取高额培训费用，脱离监管，侵害学生及家长利益，带来质量和安全隐患。为营造良好校外培训消费环境，切实维护学生及家长合法权益，经研究，决定开展校外培训“平安消费”专项行动。现将有关工作通知如下。

一、工作目标

通过开展专项行动，进一步遏制校外培训过高收费和过度逐利行为；全面预防“退费难”“卷钱跑路”等问题，有效解决学生家长合理退费诉求；坚决防治无资格资质、无质量保证、无安

全保障的学科类隐形变异培训；整体提升学生家长消费保护意识，切实维护让人民群众放心、安心、舒心的校外培训消费环境。

二、时间安排

2023年5月至6月。

三、重点任务

（一）规范培训收费行为，坚持校外培训公益属性。各地教育行政部门要会同有关部门建立工作台账，全面排查掌握校外培训机构收费项目与标准、收费公示制度执行情况，特别是要聚焦是否存在超时段、超限额收费，是否严格落实政府指导价，是否存在未按规定明码标价、价格欺诈、虚假宣传等问题。对培训机构收取超过3个月或60课时的费用，非学科类培训机构一次收取超过5000元等问题，教育行政部门要会同有关部门做好退款工作。对未执行政府指导价、未按规定明码标价、价格欺诈、虚假宣传等问题线索，要移交有关主管部门进一步查处。

（二）强化校外培训预收费资金监管，守护学生家长缴费安全。各地教育行政部门要会同有关部门按照“两个全面纳入”的要求，严格校外培训机构预收费资金监管，重点要聚焦预收费资金监管专用账户、风险保证金专用账户、培训收费专用账户的开立和使用是否规范；是否存在通过监管部门规定以外的方式收取培训费用，“体外循环”躲避资金监管的问题；是否存在“一刀

切”，不按照“一机构一核定”原则核定风险保证金，资金监管流于形式的问题。

（三）加快校外培训消费纠纷化解，保护学生家长合法权益。各地教育行政部门要会同有关部门推动全面使用《中小学生校外培训服务合同（示范文本）（2021年修订版）》，明确约定退费情形、退费方式等内容；积极探索加强预付费资金监管的有效方式，支持消协组织通过调查、体查、参与监督检查等多种方式开展社会监督。各地教育行政部门及消协组织要发挥各自职能优势，完善校外培训领域消费纠纷维权制度，畅通消费投诉渠道，广泛受理学生家长退费纠纷，让困难家长求助有门，受助及时。各地消协组织要发挥好桥梁和纽带作用，积极与有关部门密切沟通配合，推进多种渠道纠纷化解机制，有效化解学生家长退费投诉纠纷。

（四）加强校外培训机构安全排查，营造健康安全的消费环境。各地教育行政部门要会同有关部门，对行政区域内校外培训机构专门开展一次安全排查，督促指导校外培训机构依法履行消防安全主体责任，补齐补足人防、物防、技防设施设备，筑牢安全风险底线红线。对存在突出安全隐患和消防安全违法行为的校外培训机构，及时向社会公示。对培训场所消防安全条件不符合国家规范标准要求、整改不到位或不能确保安全的，依法依规严肃处理。

（五）加强消费教育指导，增强学生家长消费安全意识。各地教育行政部门要会同有关部门及消协组织做好校外培训消费教育指导工作，通过发布消费提示、倡议书、宣传片、动画条漫等多种方式，宣传科学消费理念，加强对学生家长消费教育指导，增强学生家长消费权利意识、责任意识、消费保护意识，安全责任意识，有效避免消费陷阱。

（六）规范校外培训行为，防范学科类隐形变异培训。各地教育行政部门要会同有关部门建立并有效用好网格化综合治理机制，将隐形变异培训排查纳入网格员日常排查重点内容；要严格落实校外培训机构不得占用国家法定节假日、休息日组织学科类培训的规定；做好对重点机构和人员的防范，精准有效建立防治隐形变异重点场所、重点人员、重点机构、重点网站等四张清单，针对“一对一”“住家教师”“高端家政”等突出隐形变异表现形式，要开展专题治理；用好校外培训社会监督员等公众监督力量，根据违规培训情况、投诉举报情况建立违规排查重点机构和个人台账，强化摸排跟踪和巡查检查，及时入账出账，做好动态管理；要加强日常检查，持续开展线上巡查，坚决防范学科类隐形变异培训侵害人民群众切身利益。

四、工作要求

（一）加强组织领导。各地教育行政部门及消协组织要在地方党委和政府的统一领导下，切实提高政治站位，精心组织实施，把校外培训“平安消费”专项行动作为解决人民群众急难愁盼的大事要事来抓，切实维护好学生家长合法权益。专项行动要突出以县级为主，充分调动各方面的积极性，省级、市级要加强督查指导，确保工作实效。

（二）细化工作安排。各地教育行政部门要充分发挥“双减”工作专门协调机制牵头部门作用，制定行动方案，细化工作部署，压紧压实责任。对预收费资金监管工作，各地教育行政部门要会同有关部门建立县级自查、市级复查、省级抽查三级联动检查机制，县级负责牵头于5月底组织完成对县域内所有校外培训预收费监管情况全面检查及整改工作；市级要于6月中旬组织完成复查工作，复查抽取县（区）比例不低于1/2，机构数不得低于市域机构总数的10%；省级要于6月底组织完成抽查工作，抽查地市比例不低于1/2，抽查机构数不得低于省域机构总数的5%。各地消协组织要积极配合，推动校外培训消费纠纷化解工作，努力做好校外培训消费教育指导工作。

（三）强化督导问责。各地教育行政部门要将校外培训“平安消费”专项行动纳入政府履行教育职责督导评价的重要内容，推动层层落实。对责任不落实、措施不到位、人民群众反映强烈

的地方要严肃问责，不定期通报违规行为。

各地教育行政部门要会同当地消协组织将专项行动有关情况形成总结报告，于2023年6月底前报教育部（校外教育培训监管司）。

教育部办公厅

中国消费者协会秘书处

2023年4月26日

(此件主动公开)

部内发送：有关部领导，办公厅

教育部办公厅

2023年4月28日印发
