

1 個小時外教課 半個小時看動畫 揭開線上教育平台三大亂象

04-03-2021 中國消費者報·中國消費網

作者：薛慶元 吳娟 黃慧

“語文基礎知識全勤 0 元學”“19.9 元 10 節課,再送教輔材料大禮包”……近年來，各大短視頻平台、社交軟體、綜藝節目以及路邊看板上，充斥著多種多樣的線上教育廣告。此類廣告宣稱上課的都是“名師”，提分效果十分“顯著”，孩子喜歡、價格還不貴，對不少家長頗具誘惑力。然而，線上教育發展的同時，行業亂象也頻頻出現，平台突然倒閉、課程品質良莠不齊、老師資質存疑等成為消費者投訴的熱門。近日，江蘇省揚州市消費者協會就接到不少消費者反映線上教育平台存在的問題。揚州市消協提醒廣大家長，選擇線上教育機構切勿盲目跟風。

亂象一 課程剛上一半 平台卻已倒閉

揚州市民陳女士的兒子上二年級，去年 8 月，陳女士經朋友介紹，給兒子報了一門線上語文課程，該課程主打“大語文”概念，宣稱能激發孩子學習語文的興趣。“朋友告訴我，她的孩子已經上了好幾節課，效果還不錯，那段時間報名還能立減 200 元，我就直接報了。”

陳女士表示，兒子的語文成績一直讓她很頭疼，報網課之前，她也曾實地探訪過幾家線下語文輔導機構。“決定報這門線上語文課，主要有幾點：一是孩子在家打開平板就能學，節省時間；二是試聽課後兒子確實喜歡；三是網課價格與線下課比便宜。”陳女士說，這門線上語文課程，一共有 48 節直播課，按照每週上一次的頻率，可以上一年時間，學費只要 2888 元。令陳女士沒想到的是，上了半年課後，春節前，她突然收到該機構平台客服打來的電話，稱因種種原因平台無法正常運作，線上課必須暫停服務。最後提供了兩個解決辦法：一是按照剩餘課程數退款；二是將所購課程轉至其他平台繼續上課。

“太讓人失望了，孩子上到一半的課，就這麼突然沒有了，孩子也很難接受。”陳女士認為，平台方並沒有任何補償措施，消費者只能二選一，“這次的經歷讓我對線上課程的穩定性產生了質疑。”

亂象二 一小時一對一外教課 半個多小時看動畫

揚州市民王先生的孩子上幼稚園中班，前段時間，他接到某線上英語教育機構售課老師的電話稱，現在少兒線上英語教育熱度很高，家長們都希望自己的孩子能夠在語言發育黃金期學習到“原汁原味”的英語，如果錯過非常可惜。

王先生聽完有點動心，這位售課老師稱他們是十分專業的英語線上教育品牌，擁有數量龐大、口音純正的歐美外教。純正的英語輸入，一對一的外教上課模式，可以讓孩子快速喜愛上英語。同時，機構引進國際化的教材和國際化的教研團隊，可以激發孩子學習興趣，更加自信地進行英語表達。

因為從未接觸過線上英語課程，王先生給孩子預約了一節試聽課，試聽課為 25 分鐘，外教一對一上課。上完課孩子確實很感興趣，王先生便給他報名了一年的課程，正式課為每次 1 小時，一周 1 至 2 次，每節課 150 元。可課沒上兩節，王先生就發現了問題。“說是一對一外教課，我一直以為一小時都是外教教學，誰知道上了兩次正式課才發現，一節課只有 25 分鐘是外教線上教學，還有 35 分鐘都是孩子一個人邊看動畫邊答題。”王先生稱，他觀察了幾次孩子上課後才發現了蹊蹺，1 小時時間裡有 15 分鐘是課前預習，這部分由孩子單獨完成，還有 20 分鐘是課後鞏固，這部分也是孩子單獨對著平板完成。這兩部分時間都算在 1 小時的上課時間內，真正的一對一時間只有 25 分鐘。

“一年七八千元，也不算是小數目了，我也是沖著外教一對一去，現在特別後悔。”王先生認為，售課老師在前期介紹課程時也有意迴避了這一點。事後，該老師對此解釋稱，這樣的課程體系是經過教學團隊認證的，他們認為是最適合孩子的方式。

亂象三 報名低價網課 遭遇信息轟炸

據不少家長反映，在購買低價網課後遭遇了教育機構的資訊轟炸。寒假期間，為了不耽誤女兒楠楠的假期充電計劃，揚州市民薛女士早早將目光鎖定在各類網課上。在薛女士看來，如今的網課內容可謂包羅萬象，除了傳統的語數外等學科輔導外，還有不少文化類、科普類的，甚至連魔方、圍棋、游泳這種興趣類的也都有線上課程。同時，薛女士也發現與線下教育機構的課程價格相比，網課的低價策略更為打動人心。

“今年的線上教育廣告特別多，賣的課都出奇便宜。有的機構 9 塊錢 10 節課，有的 19 塊錢 30 節課，很多還送號稱價值幾百元的教輔材料大禮包，沒有最低，只有更低。”薛女士說，“還有些家長群發來的團購，算下來一節

課也才幾塊錢，實在太划算了。”

然而，在薛女士家的孩子課程還沒結束時，就不斷接到機構老師的電話和微信，詢問孩子上課狀態以及提出續報正式課程。薛女士說，“就拿某數學課程來說，課程上到一半時，負責聯繫的老師就隔三差五地發資訊給她或者直接發來視頻通話，就算明確表達過不想續報的想法，電話、資訊也不會停。”

這樣的做法讓薛女士不勝其煩，當初為了圖便宜報的課程，現在反而成了她的負擔。“直到最近，我還會經常接到各類課程老師發來的資訊，以後像這樣的低價課程，我可不會再衝動報課了，在孩子學習這事兒上貪便宜的心理要不得。”薛女士苦笑著說。

提醒

理性選擇 切勿盲目跟風

目前，線上教育呈井噴式發展，而各類問題也層出不窮，諸如教師資質造假、機構無證辦學、教學質量差、虛假宣傳、霸王條款、解除合同退費難等亂象頻現。中消協在剛公佈的 2021 年消費維權年主題“守護安全 暢通消費”中，將線上教育培訓作為重點關注行業，加大對違法失信行為、不良營商手法、顯失公平格式條款等問題的監督力度，推進消費領域規則建設和完善。

揚州市消協在此提醒廣大家長，選擇線上教育機構時，應提前瞭解提供線上課程的培訓機構是否具備辦學許可證和營業執照，任教的老師是否具有教師資格證；正式報名前簽訂培訓合同，對課程安排、課時、師資、收費和違約責任進行明確約定，以便發生糾紛時有據維權；要理性選擇，避免陷入“亂花漸欲迷人眼”的困境。同時，家長們在選擇培訓班時要尊重孩子的興趣和意願，報名前，要與孩子交流溝通，充分瞭解孩子的需求，幫助孩子制定科學合理的學習安排，切勿盲目跟風。

責任編輯：遊婕