

苏州市教育局 苏州市市场监督管理局

苏教继〔2021〕9号

转发《省教育厅 省市场监督管理局 关于开展校外培训机构利用不公平格式条款 侵害消费者权益违法行为集中整治的通知》的通知

各市、区教育局（教体文旅委）、市场监督管理局：

现将《省教育厅 省市场监督管理局关于开展校外培训机构利用不公平格式条款侵害消费者权益违法行为集中整治的通知》（苏教继函〔2021〕3号）转发给你们，请各地根据通知精神认真贯彻落实。现就做好我市相关工作具体安排如下：

一、机构自查自纠（6月底前完成）

1. 各地教育行政部门布置集中整治相关工作。校外培训机构开展培训业务时应统一使用教育部、市场监管总局制定的2020版《中小学生校外培训服务合同（示范文本）》。

2. 确定后的服务合同（示范文本）应在苏州市民办非学历教育服务平台完成合同备案并投入使用。机构可以根据实际，确定付费渠道、退费规定、补充条款等信息，及时通过服务平台提出合同备案申请，交由平台管理员对退费规定、补充条款等信息开展“不公平格式条款”评审，选择“退回”或“通过”操作。被退回的，机构应按要求完成修改后再次上传，直至“通过”审核。

二、部门抽查检查（8月底前完成）

1. 检查7月1日后新开设或继续开设的所有培训班中，机构与学员或监护人签订的合同是否已使用经备案的合同文本签订。

2. 按照“双随机、一公开”联合抽查检查年度计划，市级、区（县）教育行政部门负责会同市场监督管理部门，市级按照不少于校外培训机构总数5%，区（县）按照不少于25%的比例，集中开展材料或现场联合抽查检查。机构应做到对检查中发现的问题立即完成整改。

三、市级总结汇总（10月底前完成）

各市、区教育和市场监管部门于10月25日前，将工作总结材料、《市场监管部门校外培训机构格式条款监管工作统计表》及1个典型案例分别报送至苏州市教育局、苏州市市场监督管理局。联系人及方式：市教育局语继处，沈悦，65223586；市市场监督管理局网络交易和合同监督管理处，杨希，69821922。

请各地教育、市场监管部门要高度重视，结合本地实际，制定工作方案，健全组织领导，完善工作机制，确保高质量完成校

外培训机构利用不公平格式条款侵害消费者权益违法行为集中整治工作。

附件：《省教育厅 省市场监督管理局关于开展校外培训机构利用不公平格式条款侵害消费者权益违法行为集中整治的通知》（苏教继函〔2021〕3号）



苏州市教育局



苏州市市场监督管理局

2021年4月9日

（此件公开发布）

江苏省教育厅 江苏省市场监督管理局

苏教继函〔2021〕3号

省教育厅 省市场监督管理局 关于开展校外培训机构利用不公平格式条款 侵害消费者权益违法行为集中整治的通知

各设区市、县（市、区）教育局、市场监督管理局：

近年来，在全省各地的共同努力下，我省校外培训机构监管日趋完善，发展日趋规范，但仍存在一些不容忽视的问题，特别是涉及中小學生校外培训的消费投诉呈不断上升趋势。为进一步规范校外培训机构经营秩序，化解校外培训合同纠纷，切实维护消费者合法权益，根据《教育部办公厅市场监管总局办公厅关于对校外培训机构利用不公平格式条款侵害消费者权益违法行为开展集中整治的通知》（教基厅函〔2020〕28号）要求，结合推广使用教育部、市场监管总局制定的《中小學生校外培训服务合同（示范文本）》，省教育厅、省市场监督管理局决定在全省范围内针对校外培训机构利用不公平格式条款侵害消费者权益违法行为开展集中整治，现就有关工作通知如下。

一、整治范围

此次集中整治主要针对全省各类中小學校外培训机构利用

合同不公平格式条款侵害消费者权益违法行为，特别对于培训机构利用格式条款免除自身责任、加重消费者责任、排除消费者法定权利的行为进行集中整治。

二、工作重点

(一) 宣传推广。各地教育、市场监管部门采取各种措施推广教育部、市场监管总局制定的《中小学生校外培训服务合同(示范文本)》(附件 1)，将其作为规范校外培训机构的重点工作抓好落实。要结合推广使用教育部、市场监管总局合同示范文本，强化政策宣传，使校外培训当事人特别是中小学生家长充分了解关于规范校外培训机构的相关法律法规和政策规定，切实提高防范意识和鉴别能力，理性签订培训服务合同。2019 年 2 月印发的《江苏省校外培训机构培训合同(示范文本)》暂停推广使用。

(二) 收集评审。各地要充分依托网格化，积极发动群众，收集辖区内各类校外培训机构格式合同(包括符合合同要约条件的商业广告、通知、声明、店堂告示、服务单据等)。依据《民法典》《民办教育促进法》《消费者权益保护法》《合同违法行为监督处理办法》《网络交易平台合同格式条款规范指引》《江苏省消费者权益保护条例》《江苏省预付卡管理办法》和国务院办公厅《关于规范校外培训机构发展的意见》及我省意见等相关法律法规和政策，参考市场主体利用合同不公平格式条款侵害消费者权益违法行为表现(附件 2)，评审存在不公平格式条款的培训合同。

(三) 执法检查。各地教育、市场监管部门要以“双随机、

“一公开”检查为主要方式，以校外培训合同行为为主要检查内容，开展联合执法检查，抽取比例不低于辖区内校外培训机构总数的30%，对于收集过程中发现存在不公平格式条款的培训机构要做到重点检查。检查中，对于培训机构利用格式条款免除自身责任、加重消费者责任、排除消费者法定权利的行为坚决予以查处，并将检查结果于10个工作日内录入省“双随机、一公开”监管工作平台（江苏省市场监管信息平台），相关执法检查信息同时要录入江苏省校外培训机构管理服务平台，并更新黑白灰名单。

三、工作安排

2021年3月—4月为组织部署阶段。各地教育、市场监管部门要建立协同联络工作机制，互设联络员，协同制定本地区集中整治工作方案，宣传推广教育部、市场监督管理总局《中小学生校外培训服务合同（示范文本）》，收集、评审不公平格式条款。

2021年5月—8月为实施阶段。各地教育、市场监管部门要综合运用行政指导、执法手段，针对校外培训行业中存在的合同违法行为集中进行整治。

2021年9月—10月为总结阶段。各设区市教育、市场监管部门要对整治工作进行总结，并向省教育厅、省市场监督管理局上报书面总结材料和相关执法检查汇总数据。

四、工作要求

（一）提高思想认识。此次集中整治工作，是全面贯彻党的教育方针、解决群众反映强烈的校外培训机构不公平格式条款问题的重要举措，关系到新冠肺炎疫情影响下经济发展和社会稳

定。各地教育、市场监管部门要高度重视，结合本地实际制定具体方案，健全组织领导，完善工作机制，确保高质量完成集中整治。

(二) 密切沟通配合。各级教育、市场监管部门之间要加强协调配合，强化工作联动，依据各自职责落实好责任分工。对于发现行业中存在的问题要加强信息共享，及时沟通联络，综合运用各种监管手段形成执法合力，确保执法的准确性和专业性，努力提升整治效果。

(三) 加强舆论引导。各地教育、市场监管部门要加强宣传和舆论引导，组织专家对相关条款进行点评、分析，通过各类媒体营造有利舆论氛围。要把教育部、市场监督管理总局《中小学生校外培训服务合同(示范文本)》的宣传推广贯穿于整个专项整治行动当中，引导规范教育培训机构签约履约行为，提升整治效果。

五、其他事项

请各设区市教育、市场监管部门于2021年10月31日前，将工作总结材料、校外培训机构格式条款监管工作统计表(附件3)和1—2个典型案例分别报送至省教育厅、省市场监督管理局。

联系人及方式:省教育厅朱俊，025-83335649; 省市场监督管理局冯昆凤，025-85537596。

附件:1. 教育部市场监督管理总局《中小学生校外培训服务合同(示范文本)》

2. 市场主体利用合同不公平格式条款侵害消费者权益
违法行为表现
3. 市场监管部门校外培训机构格式条款监管工作统计
表



(此件主动公开)



附件 1

中小学生校外培训服务合同

(示范文本)

制定部门: [教育部 市场监管总局]

2020 版

使用说明

一、本合同文本为示范文本，供受培训者（学员）监护人与校外培训机构之间签订培训合同时参照使用，双方当事人也可使用本合同电子版在电子商务平台上签约。

二、合同双方在签约之前应当仔细阅读本合同内容，特别是具有选择性、补充性、填充性、修改性的内容。

三、双方当事人应结合具体情况选定本合同文本的选择性条款（在方框内打“√”，以示双方确认），空白行供双方当事人自行约定或者补充约定。双方当事人可以对文本条款的内容进行修改、增补或删除，但不得随意减轻或者免除依法应当由校外培训机构承担的责任。合同签订生效后，未被修改的文本印刷文字视为双方同意内容。

四、本合同文本中涉及到的选择、填写内容以手写项为优先。

五、学前教育阶段培训机构可参考本示范文本制定符合自身特点的合同文本。

六、本合同文本所称校外培训机构是指，面向中小學生开展非学历其他文化教育培训的培训机构。合同签订前，培训机构应当出示办学许可证，营业执照（或事业单位法人证书、民办非企业单位登记证书）等证明文件。

七、本合同示范文本由教育部和市场监管总局联合制定。

合同编号：_____

中小学生校外培训服务合同

(示范文本)

甲方（提供培训方）：

机构名称（与营业执照或办学许可证一致）：_____

办学地址（与营业执照或办学许可证一致）：_____

审批机关：_____ 登记注册机关：_____

办学许可证编号：_____ 办学许可证有效期：_____

线上机构 ICP 备案号：_____

统一社会信用代码：_____

民非登记证/营业执照有效期：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

乙方（接受培训方监护人）：

学员姓名：_____ 性别：_____ 出生日期：_____

身份证件类型及号码：_____

就读学校：_____ 就读年级：_____

联系电话：_____

监护人姓名：_____ 与学员关系：_____

联系电话：_____ 联系地址：_____

身份证件类型及号码：_____

根据《中华人民共和国教育法》《中华人民共和国民办教育促进法》等有关法律、法规的规定，甲乙双方遵循平等、自愿、公平、诚实、信用的原则，遵循教育规律和青少年健康成长规律，经协商一致，签订本合同。

第一条 适用对象

本合同适用受培训者（学员）一般为在校的中小學生。

第二条 甲方的权利和义务

（一）甲方有权按照国家有关政策规定和合同约定收取培训费用。甲方收取培训费用后，应当及时向乙方开具正规发票。（按照国家有关政策要求，培训机构不得一次性向乙方收取或变相收取时间跨度超过3个月的费用；线上培训机构按课时收费的，每科不得一次性收取超过60课时的费用）。

（二）甲方应当向乙方明示办学许可证、营业执照（或事业单位法人证书、民办非企业单位登记证书）、收费项目、收费标准、办学事项、退费办法、上课时间和服务承诺等内容，公开透明办学，接受社会监督，甲方不得在公示的项目和标准外向乙方收取其他费用。

（三）甲方可以依照相关法律法规制定适合其机构自身的培训管理制度并在甲方培训场所醒目位置进行公示，甲方有权要求乙方遵照执行，以确保培训活动顺利进行。

（四）甲方开设培训项目符合国家及培训场所所在地有关规定，遵循教育规律和学生身心发展规律，甲方及甲方的教职员工不得以任何方式向学员传播、讲授违反相关法律法规的培训内容。

（五）甲方保证，按照国家有关政策要求配备与培训项目及培训规模相适应的教学及实训设施设备，配备与培训类别、层次及规模相适应的专兼职培训队伍，从事中小学学科知识培训的人员应具有相应的教师资格，聘用的外籍从业人员符合国家有关规定。甲方应加强对所聘用人员的管理，确保不出现打骂、猥亵、虐待等损害学员身心健康或合法权益的行为。

（六）甲方应确保提供给学员的培训班次与学员所处年级相匹配，提供的培训安排与乙方当地教育行政部门规定的教学时间不存在冲突。

（七）甲方应做好消防、食品、公共卫生等安全管理，落实安全防范措施，建立健全安全管理制度和应急预案处理机制，防范各类安全责任事故发生。每次培训课程结束后，甲方应确保学员被乙方安全接走，双方另有约定的除外。

（八）甲方若改变培训方式，需双方协商一致。

（九）甲方应当依法保护在签订和履行合同过程中获悉的乙方及学员个人信息，不得泄露或者以其它不正当的方式使用乙方及学员个人隐私信息。未经乙方书面同意，甲方不得擅自使用乙方及学员的姓名、肖像、影像用于商业用途。

(十) 未经乙方书面同意, 甲方不得将本合同约定的培训服务转让给第三方, 不得擅自将学员转交给第三方机构进行培训。

(十一) 甲方应当设置处理合同和服务争议的内设部门或者专员, 甲方的客服电话为: _____。

第三条 乙方的权利和义务

(一) 乙方有按照本合同的约定接受甲方培训服务的权利。

(二) 乙方对培训过程以及培训人员的从业背景和执教信息享有知情权。乙方可以通过公开课、学习报告等适当方式了解学员的学习状况, 甲方应当为乙方提供方便, 接受乙方监督。

(三) 乙方应当按时足额向甲方缴纳培训费用。

(四) 乙方及学员应当自觉遵守甲方的各项培训管理制度和课堂纪律, 不妨碍其他学员的正常学习活动。乙方应当自觉遵守培训场所的各种安全规定, 不从事危害自身或者他人人身、财产安全的不当行为。培训期间如因乙方或学员的原因造成甲方或他人人身、财产损害的, 乙方应承担损害赔偿责任。

(五) 乙方及学员应当尊重甲方的知识产权, 不得擅自对培训过程进行录音、录像。对于甲方拥有知识产权的培训材料或者课件, 乙方及学员除在正常学习过程中合理使用外, 不得私自复制、散发、销售, 不得通过互联网进行分享、扩散和传播。

(六) 未经甲方同意, 乙方不得擅自将本合同课程转让给第三方, 或者将听课凭证转让、出借给他人使用。

(七)如学员身体健康状况有特殊情形不再适合参与培训的,乙方应及时告知甲方,甲方可按照相关培训管理制度处理。

第四条 培训服务

(一) 培训项目

课程名称: _____ 班级编号: _____
课程顾问(经办人): _____ 总课时数(节): _____
每次培训课时(节): _____ 上课时间: _____
开课日期: _____ 预计结课日期: _____

(二) 培训要求

1.培训方式:

线下培训 线上培训
一对一(或一对____)面授
大班额面授课(标准:____人--____人)
小班额面授课(班级限额≤____人) 其他方式: _____
最低开班人数____,低于此人数可不开班; 本班开班不受最低人数限制。

2.是否指定授课教师: 否 是(指定教师姓名: _____, 指定教师未经乙方同意不得更换); 是否有教师资格证 有 没有

3.实际授课地点: _____

4.学员接送方式: _____

第五条 培训收费

(一) 收费标准 (人民币)

培训费用合计: _____ (大写) _____ (小写) 元。

1. 课时费: _____ 元 (_____ 元/节)。

2. 培训资料费: _____ 元,

培训资料包括: _____。

3. 其他费用:

名称: _____ 金额: _____ 元, 收费依据: _____

名称: _____ 金额: _____ 元, 收费依据: _____

名称: _____ 金额: _____ 元, 收费依据: _____

(二) 付费方式 (人民币)

经甲乙双方协商, 乙方采取以下第 _____ 种方式付款:

1. 培训周期超过 _____ 个 月 / 课时的, 培训费用金额超过 _____ 元的,

_____ 年 _____ 月 _____ 日之前支付培训费用的 _____ %, 计 _____ 元;

_____ 年 _____ 月 _____ 日之前支付培训费用的 _____ %, 计 _____ 元;

_____ 年 _____ 月 _____ 日之前支付剩余 _____ %, 计 _____ 元;

2. _____ 年 _____ 月 _____ 日之前一次性付清培训费用;

3. 其他方式 _____ (说明)。

(三) 付费渠道

乙方采取 现金 银行卡 支付宝 微信
其他_____方式支付培训费用。甲方的培训费用收款账户
信息如下：

开户银行：_____， 银行账号：_____

支付宝账户：_____

微信账户：_____

其他方式：_____

第六条 培训退费

（一）乙方在培训班正式开班前[]天或开班后[]
天 课时前提出退学的，有权要求全额退费。

（二）由于乙方的原因申请提前退学的，双方同意按照第___种
约定方式办理退费。

1.退还乙方未消耗课时所对应的培训费余额。

2.参加课程培训未达[]%者，退还乙方未消耗课时所对应的培
训费余额；参加课程培训超过[]%者，退还乙方未消耗课时所对
应学费余额的[]%。

3.其他方式_____

（三）在办理退费时，对于已发放给乙方的培训资料的费用、
已转付给第三方并无法索回的代收代支费用以及已向银行（第三方）
支付的合理手续费用等，由甲方出示相关证明材料后，经协商由___
方承担。

（四）乙方所报班次低于最低开班人数不能开班的，甲方应退还乙方已缴付的全部费用。

（五）甲方应在收到乙方书面退费申请后____（≤20）个工作日内，将相应退费款项支付给乙方。

（六）退费方式：按乙方缴费原路径或双方协商一致路径退回。

第七条 违约责任

（一）甲方未达到合同约定的场所、教师等培训条件的，或甲方未经乙方同意，擅自变更培训方式或培训教师的，乙方有权要求解除合同，要求甲方退还剩余培训费用并支付剩余培训费[]%金额的违约金。

（二）由于甲方的原因，包括但不限于甲方办学许可证过期、被吊销办学许可证、营业执照（或事业单位法人证书、民办非企业单位登记证书），被责令停业整顿等原因，无法继续向乙方提供培训服务的，乙方有权要求解除合同，要求甲方退还剩余培训费并支付剩余培训费[]%金额的违约金。

（三）甲方招生简章或者招生广告中对培训师资和效果等所作的说明和允诺具体确定，并对培训合同的订立以及课程价格的确定有重大影响的，应当视为要约。相关说明和允诺即使未载入本合同，亦应当视为合同内容，甲方所提供的服务与相关说明和允诺不相符的，乙方有权解除合同，要求甲方退还剩余培训费并支付剩余培训费 []%金额的违约金。

(四) 未经乙方同意, 甲方擅自将本合同约定的服务转给第三方或将学员转交给第三方机构进行培训的, 乙方有权要求解除合同, 要求甲方退还剩余培训费并支付剩余培训费 []%金额的违约金。

(五) 因甲方违约, 双方就退费事宜书面达成一致后, 甲方应于 (≤ 20) 个工作日内将各项相关费用支付给乙方, 没逾期一日应按逾期金额 []%的标准 (不超过万分之六点五) 向乙方支付违约金。

(六) 乙方逾期未支付培训费用的, 甲方有权终止或中止培训服务, 乙方需支付实际已培训天数的课时费, 没逾期一日应按逾期金额 []%标准 (不超过万分之六点五) 向甲方支付违约金。

(七) 乙方擅自将本合同课程转让给第三方, 或者将停课凭证转让、出借给他人使用的, 甲方有权拒绝为非学员提供培训服务。

(八) 由于乙方的原因, 无法继续接受培训服务的, 甲方不承担违约责任。

(九) 因战争、自然灾害、传染性疾病等不可抗力致使本合同无法继续履行的, 双方互不承担违约责任, 受不可抗力影响的乙方应及时书面通知对方, 双方按照实际消耗课时结算 (或协商结算) 培训费用。

第八条 争议处理

本合同在履行过程中发生争议, 双方可协商解决, 协商不成的, 双方一致同意选择以下解决方式:

1. 依法向_____仲裁委员会申请仲裁。

2.依法向_____人民法院提起诉讼。

3.其他_____。

第九条 补充协议

本合同未尽事宜，由下列补充条款进行约定。补充条款与本合同其他条款不一致的，以补充条款为准。

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

第十条 生效方式

本合同自甲方盖章乙方签字或双方采用合法有效的电子签名方式签署之日起生效。

合同正本连同补充条款共__页，一式__份，甲乙双方各执__份，各份具有同等法律效力。

第十一条 合同附件

1.甲方服务项目说明与教学安排;

2.甲方培训收费标准;

3.甲方培训退费办法。

.....

甲方（盖章）：_____

乙方（接受培训方监护人签字）：_____

甲方代表（经办人签字）：_____

_____年___月___日

_____年___月___日

市场主体利用合同不公平格式条款 侵害消费者权益违法行为表现

根据《合同违法行为监督处理办法》规定，格式条款提供方不合理免除其主要责任、加重对方责任、排除对方主要权利的特征主要存在下述情形：

1.不合理的免除自己的责任：

- (1) 造成消费者人身伤害的责任；
- (2) 因故意或者重大过失造成消费者财产损失的责任；
- (3) 对提供的商品或者服务依法应当承担的保证责任；
- (4) 因违约依法应当承担的违约责任；
- (5) 依法应当承担的其他责任。

2.加重消费者下列责任：

- (1) 违约金或者损害赔偿金超过法定数额或者合理数额；
- (2) 承担应当由格式条款提供方承担的经营风险责任；
- (3) 其他依照法律法规不应由消费者承担的责任。

3.排除消费者下列权利：

- (1) 依法变更或者解除合同的权利；
- (2) 请求支付违约金的权利；
- (3) 请求损害赔偿的权利；

- (4) 解释格式条款的权利；
- (5) 就格式条款争议提起诉讼的权利；
- (6) 消费者依法应当享有的其他权利。

根据原国家工商总局《网络交易平台合同格式条款规范指引》规定，网络交易平台合同中格式条款提供者免除或减轻自己责任，加重平台内经营者或消费者责任，排除或限制平台内经营者或消费者主要权利的条款主要有下述情形：

1.免除或者减轻自己的下列责任：

- (1) 造成消费者人身损害的责任；
- (2) 因故意或者重大过失造成消费者财产损失的责任；
- (3) 对平台内经营者提供商品或者服务依法应当承担的连带责任；
- (4) 对收集的消费者个人信息和经营者商业秘密的信息安全责任；
- (5) 依法应当承担的违约责任和其他责任。

2.加重平台内经营者或者消费者责任的行为：

- (1) 使消费者承担违约金或者损害赔偿明显超过法定数额或者合理数额；
- (2) 使平台内经营者或者消费者承担依法应由网络交易平台经营者承担的责任；
- (3) 合同附终止期限的，擅自延长平台内经营者或者消费者履行合同的期限；
- (4) 使平台内经营者或者消费者承担在不定期限内履行

合同的责任；

(5) 违法加重平台内经营者或消费者其他责任的行为。

3.排除或者限制平台内经营者或者消费者的下列权利：

(1) 依法变更、撤销或者解除合同的权力；

(2) 依法中止履行或者终止履行合同的权力；

(3) 依法请求继续履行、采取补救措施、支付违约金或者
损害赔偿的权力；

(4) 就合同争议提起诉讼、仲裁或者其他救济途径的权力；

(5) 请求解释格式条款的权力；

(6) 平台内经营者或消费者依法享有的其他权力。

附件 3

市场监管部门校外培训机构格式条款监管工作统计表

报送单位（盖章）：_____

报送时间： 年 月 日

项目	约谈企业次数 (次)	行政建议书份数 (份)	责令整改通知书份数 (份)	立案数 (件)	结案数 (件)	罚没款金额 (万元)	查处依据	
							依据《合同违法行为 监督处理办法》查处	依据其他法律 法规查处
经营者利用格式条款免除自身责任								
经营者利用格式条款加重消费者责任								
经营者利用格式条款排除消费者权利								
合计								