

# 线上课能否代替线下 韦博英语陷退费风波

## 云中心课程不满意退费

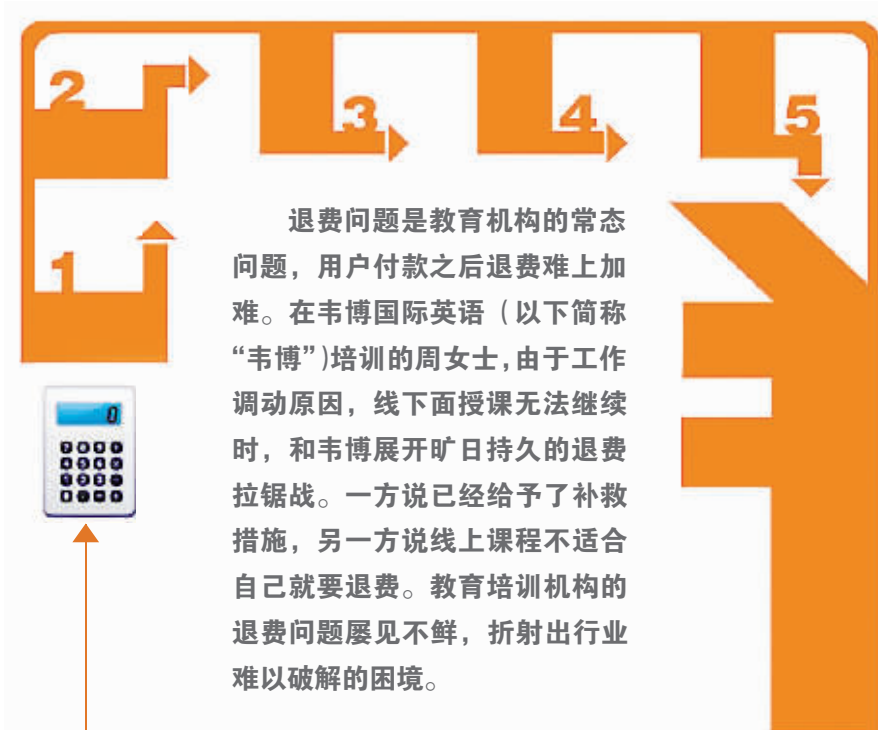
“我今年4月底在韦博签署合同,要在这里学习商务英语。”周女士向北京商报记者讲述,在韦博的教学点常州市武进区花园街报名之后,周女士开始了韦博的线下面授课。今年9月,周女士工作地点发生了变化,由常州调往青岛。韦博的线下面授课就改为青岛。然而,青岛的面授地点和周女士工作地点距离较远,她无法继续上课,于是韦博将线下面授课改为线上学习。

“我对韦博的云中心课程很不满意,教学效果不好。”周女士坚持退费。据了解,周女士向韦博交纳了学费3.2万元,由于只上了一半的课程,周女士要求退费1.6万元。韦博常州武进区花园街负责人Joy在微信中回复周女士称:“你定下来的课程,中途发生一些突变,你应该跟我们协商如何完成这个课程。你不应该认为韦博就应该帮你退款。”

北京商报记者致电Joy,该负责人表示,周女士由于个人原因不能在常州继续完成课程,韦博不会给周女士退款。韦博已经给周女士做了一系列补救措施。周女士表示她的工作地点将改为青岛,韦博将周女士的课程改为在云中心上课,且给周女士办了半年的课程延期。

## 云中心教学质量是关键

北京商报记者在周女士提供了当初签署的合同中看到,在合同签订之日起超过5个工作日,不满30天的情况,在学员提交《退学申请表》韦博国



际英语认可之后,韦博国际英语扣除学费、手续费之后,可以将余款退还给学员。学习时间届满前,如发生《中华人民共和国合同法》第九十四条情形并相关证明的,学员及韦博应按照韦博中心公示的收费标准协商处理。

根据《中华人民共和国合同法》第九十四条有下列情形之一的,当事人可以解除合同所列举的第四种情形,“当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的”规定,大成律师事务所合伙人刘世杰认

为,韦博是否要退给周女士相关款项,关键在于周女士能否举证云中心课程确实比线下面授效果差。举证的方法可以是统计云中心该教师学员评价卡,或者统计云中心后台该教师的相关评价数据。假如这个教师的学员评价卡中有半数以上的学员对该教师教学质量评价低,那么可以认为云中心该教师的教学效果差,由此可认定韦博确实存在违约行为。如果只是少数学员对云中心教师评价低,则构不成韦博有违约行为。

## 完善风险保证金制度

北京商报记者以学员的身份,采访了多家成人英语培训机构。其中大部分机构的工作人员表示,如果学员由于一些原因不能继续完成课程,后面未上的课程费用会退还,但其中一家培训机构的工作人员表示,培训机构在收取学员的学费之后很少会退费。

北京市教育学会青少年健康成长教育研究会秘书长陈刚表示,一些培训机构设置退费门槛的目的是为了不让学员轻易流失。目前教育培训机构普遍存在盲目扩张的现象,这会带来一定的资金压力,所以学生缴纳的学费一旦进入公司账户,不会轻易让资金流出。除此以外,这些教育培训机构往往都有融资行为,背后有很多投资机构关注着培训机构的资金动态,学员退费状况比较多的话,对教育培训机构的未来发展会产生影响。

21世纪教育研究院副院长熊丙奇表示,培训机构退费难是由于当初学员与培训中心签订的协议,没有明确退款条款,或者即使有相关条款但内容也比较模糊。一些销售人员在销售时承诺不满可退款,但真到退款时,熊丙奇建议,对于教育培训机构的纠纷,需要完善风险保证金制度,即应该要求培训机构在指定储蓄账户存入占学费一定比例的准备金,以便支付违约金。学员应该理性选择培训机构,不要轻信承诺。此外,在签订协议时明确双方责任。

北京商报记者 刘亚力 实习记者 贾娜

## 爱乐祺拟引进幼教机器人

北京商报讯(记者 刘亚力 实习记者 贾娜)北京爱乐祺文化发展股份有限公司(以下简称“爱乐祺”)日前发布公告称,已与博韩伟业(北京)科技有限公司(以下简称“博韩”)签署《战略合作协议》,双方拟在幼教机器人销售、运营方面建立合作伙伴关系。爱乐祺董事张丽表示,爱乐祺希望借助此次战略合作将爱乐祺一个纯线下体验游戏教学传统企业打造为智慧教育企业。

公开数据显示,北京爱乐祺文化发展股份有限公司是一家专为0-6岁的婴幼儿提供学龄前教育服务的多元化集团发展公司。爱乐祺旗下拥有托幼早教中心,实验(国际)幼儿园两大业务板块。爱乐祺托幼早教中心是开设托幼早教课程内容的教学示范园所。博韩伟业(北京)科技有限公司是一家物联网技术企业,为华鹏集团全资子公司,专注于物联网解决方案研发及运营服务。

公告显示,未来爱乐祺与博韩将针对幼教机器人推广、机器人早教课件研发等领域,发挥各自优势,且在业务上和市场上互为支撑,充分共享客户资源。博韩将向爱乐祺

及爱乐祺指定的客户提供包括幼教机器人外观定制、系统软件定制、现场服务、设备维护、机器人及相关课件操作使用培训、技术支持、云端课件管理、课件定制维护升级等服务。

张丽表示,爱乐祺引入幼教机器人的目的是增加幼儿们的互动与分享,提高学习的兴趣”。

据了解,近两年早教机构在引入机器人方面已经进行了一些尝试。例如早在2015年初,浙江省金华市青春双语幼儿园就为幼儿引进了6个机器人。现代育儿期刊社长叶生表示,“早教一般指对0-6岁儿童进行的教育,该阶段儿童主要通过玩具或者游戏的方式进行学习,因此幼教机器人容易得到孩子的接受和喜欢。一般意义上,幼教机器人均具有播放儿歌故事、通过扫描技术识字卡绘本以及通过语音识别技术与幼儿进行对话交流并引导幼儿进行英语等学科互动性学习等功能。但事实上,机器人只是一个载体,早教还是以教育为核心。幼教机器人里面装什么内容,孩子能学什么东西,是机器人和早教相结合的关键点。”

## 掌门1对1获D轮融资发力大班课

北京商报讯(记者 刘亚力 实习记者 贾娜)中小学在线1对1辅导品牌掌门1对1日前宣布获得1.2亿美元D轮融资。据悉,掌门1对1此前已完成5轮融资,并于今年7月获得来自StarVC的C+轮融资。掌门1对1创始人兼CEO张翼表示,2018年掌门1对1将会完成产品、教研以及大班课项目三大领域的全面升级,继续发力大班课。

在业内看来,大班课单价低、毛利高,有利于向三四线市场下沉。据介绍,掌门1对1计划向优质资源稀缺的三四线城市,尤其是西北部等贫困地区拓展,努力实现注册学员达到1000万。

掌门1对1前身名称为广东省状元俱乐部,由清华、北大、交大、复旦、浙大校友联合创立。2009年更名掌门教育,做线下辅导;2014年9月转型线上,更名掌门1对1。据了解,掌门1对1的老师是来自清华、北大、复旦、交大等学校的大学生。2016年掌门1对1完成B轮融资时,有十几家线下店。张翼曾经对媒体表示,线下体验店是“校区”,也是“营销点”;用户在体验店听课,向线上导流;掌门1对1服务对象为高中生、初中生。掌门1对1在当时表示,将试水上限10人的在线大班课和1对3的在线小班课。

据张翼介绍,2017年掌门1对1全年总营收预计将超过10亿元,目前注册学员人数超过200万,成功覆盖全国600多个城市,教师3万人。值得注意的是,掌门1对1计划在大班课中引入“智能走班制”,并尝试结合VR技术。

据了解,掌门1对1获得D轮融资之后,在产品方面将构建一套智能课堂个性化测评提分系统,借助人工智能让匹配、课堂和评测等功能更智能化。掌门1对1还与商汤科技展开合作,并在系统中测试情绪智能识别技术的应用(类似学而思网校的IDO2.0个性化学习体系)。教研方面,在现有标准课程体系的基础上,掌门1对1计划明年实现“9级难度划分”,研发100万份以上内部课件;同时将知识点模块化,用2万个课程模块覆盖全国10万所学校的教学需求。线下的拓展方面,掌门1对1正在与教辅集团世纪天鸿出版社和某权威教研机构合作出版教材。

业内人士认为,掌门1对1在K12在线教育处于爆发期融资1.2亿美元,发力在线大班课,是K12在线教育公司经历了拍照搜题阶段之后进行的在线辅导模式的有益探索。这种商业模式能否迅速走通,还需观察。