责任编辑 金勇 E-mail:fzbjiny@126.com

玩噱头,赌概率,欺诈营销……

公考培训到底有多少"坑"

今年,为缓 解就业压力.不 少省份公务员招 考增加了招录职 数,公考报考一 时火热。记者深 入公考培训机构 调查发现 当前 火爆的公考培训 背后, 暗坑着实 不少。



"不过退款"稳赚不赔

近几年,以"国考""省考" 等为代表的公务员考试一直保持很 高的招录比。辛苦备战公考,仍大概 率落榜,让不少考生会寻求"上岸" 的确定性。瞄准这一需求,一些公考 培训机构推出了所谓的"保过协议 "不过退款"等保证协议。

"如果考不上还能收回学习费 用,相当于买份保险。"一名公考 考生说,公考培训班主要分协议班 和非协议班两种,约定"保过协 "不过退款"的是协议班。如 果考生未通过考试,公考培训机构 会根据协议条款全额退款,或扣除 部分学杂费后再退款,以弥补考生 损失。

在不少考生眼里,即使协议班 学费比非协议班高出不少,他们也 认为协议班"性价比更高一些" 2019 届毕业生刘昊去年参加东部 某市的事业单位考试,毫不犹豫地 报了标价 3 万多元的"封闭面试 班",最终被录用。 "就当花钱买 个心安。"刘昊说。

抓住考生"想赢怕输"的心 一些公务员培训机构借势甩出 "高价有理"的论调,将协议班学 费标得高到离谱。南昌市井冈山大 道上的华公教育价目表显示: 火封闭笔试班"1.88万元, 笔面协议班"4.98万元, "星火笔 面高端协议班"9.98万元。

相关工作人员告诉记者,4.98 万元和 9.98 万元的班会签 "不过 退款"的协议。4.98万元班的考生 落榜后可得到3万元的退款,9.98 万元班的考生享受全额退款。

宛如"对赌"的"高价培训" 是否"有理"?业内人士指出,这 些高价协议班看上去是在为考生 "兜底",实则是稳赚不赔的"概率 游戏"。培训机构靠设定退费比例 来保证成本; 靠赌通过率来获取全 额高学费;靠占用预收学员资金利 息增加盈利——每种花样都能赚 钱,不过是赚多赚少的区别。

采访中,有学员告诉记者,协 议班退费其实并非易事, 还要通过 层层"关卡"——提交退费申请繁 杂、申请受理后审核拖沓、工作人 员百般刁难,退费犹如"褪层皮"

今年7月中旬,中公教育因遭 学员频繁投诉退费难而深陷"退费 风波",被市场监督管理部门点名。

治理公考培训 必须破除信息欺诈

"只买贵的、不买对的". 向来有不少人认同, 何况那些 "想赢怕输"的考生。然而, "高价培训"真的有理?实际上, 培训机构玩的是文字游戏。所谓 "包过"并非"保过"。而且,涉 及不过退款的规则非常繁琐。有 知名公考培训机构就因此陷入了 "退费风波"。所以,从法律的角 度来看,"包过协议"含有欺诈 性,很有可能是无效合同。

而从经营的角度来看,签署 "包过协议"相当于培训机构和 考生在玩对赌游戏。具体来看. 培训机构靠设定退费比例来实施 成本控制, 靠赌通过率来赚取高 价的全额学费, 靠占用学生的预 付学费来增加赢利点。一句话, 培训机构稳赚不赔

公考培训市场的乱象, 归根 结底在于市场失灵。而市场的失 灵,很大程度上源于信息不对 称。从价格信息、质量信息再到 培训效果, 考生都很难作出判 断。相反, 培训机构为了利益最 大化, 倒很容易遮掩真实考试动 向,或利用考生认识上的偏差, 来增加市场占有率。加之一些考 生存在投机心理,不公平的交易

这就需要设计一个多方参与 的外部机制, 让考生们掌握充分 的培训信息, 并对市场进行有效 的规制。对政府来说, 可以设立 培训市场的准入规则、明确机构 及从业人员的资质认证规范。严 格执行登记注册标准,并将这些 信息公示给广大考生。此外,对 受好评机构的名单、存在价格欺 诈的培训机构以及投诉率较高的 机构名单, 政府部门也要及时公 示, 促使培训机构诚信经营, 避 免者生盲目选择。

对行业来说,公考培训协会 要发挥自律规范、行业监督的作 用。譬如, 行业协会可以阳光发 布行业诚信自律的承诺书, 督促 各培训机构加入这套自我约束机 制,并引入媒体舆论监督。

治国之道, 务在举贤; 为政 之道,首在择人。所以,公考培 训事关重大, 市场规制决不可缺 位。有关部门在用好法律武器加 强监管的同时, 务必重视建立信 息公示和共享的机制。只有打破 公考培训中的信息垄断与欺诈, 阳光透明的培训服务才会最终触 达消费者。

欺诈营销坑你没商量

记者调查发现,公考培训市场 是一块诱人的蛋糕,全职培训师月 收入普遍在1万至3万元,兼职培 训师一天数千元。高额利润驱动 下,不少公考培训机构"坑你没商 量"。

——宣传坑。在微信公众号 "江西公考在线"上,一家培训机 构声称"领跑本土公考,通过率高 达 85%"。业内人士指出,公考笔 试自然通过率不到 10%, 面试自然 通过率 30%多,两相叠加下,仅有 3%的考生可以"上岸",所谓 85% 的通过率是根本不可能的。

为了占据市场,一些公考培训 机构瞄准高校市场,以"借鸡孵蛋""拉人头"为战术,线上线下 齐发力,大肆圈取学员。一名高校 学生干部说,培训机构会直接和学 校团学干部联系,以"活动经费" 的名义塞来好处费, 以获得在班会 或者班级活动时宣讲的机会。

"拉 10 个好友入群,两天内

前对培训机构的师资没有硬件要

求, 更无公务员培训师职称之说;

就价格问题,市场监督管理部门表

示,培训机构收费实行市场调节

"不明码标价"

"价格高低管不了",只有

"不履行承诺"等

不退群就可获得一份教辅资料;将 宣传文案发到朋友圈或者 QQ 空 间,集齐30个赞就可获得礼物……"为了拾上再夕次还 为了抢占更多资源,不少培 训机构还会利用学生线上"拉人 头",以提高市场知名度。

-协议坑。准备参加今年 "省考"的钱司,两个月前在一家培训机构选报了 4.8 万元的协议 班。她本以为培训班"贵有贵的道 理",没想到上当了

"说好了是小班授课,结果 300 多人坐在一间大教室里。"钱 "上课后我才知道,报的班 无论价格高低,其实都是在一起上 课。"坚持了10多天后,钱司决定 退课,但是合同协议上没有退课条 款。多次争取后,钱司要回4万元 退款,剩下 8000 元被机构以"课时费损失"为由扣下了。

记者将某公考机构的协议提供 给律师。律师表示,协议条款更多 谈及培训机构的权利,对于退款的 限制条件较多, 因为是格式合同, 考生根本没有协商余地。

"我报考了

—师 资 坑 。 2019年江西省公务员考试,笔试 通过但面试没过,不久我就接到-家培训机构的电话,说邀请我去当 讲师。"去年大学毕业的唐芬说。 赵洁刚刚辞去一家培训机构的

讲师工作。她说,她所在的培训机 构里,有近半成员是公考落榜后立 即转来当培训老师的。

记者调查发现,有的培训机构 对师资有一定的要求, 但不少小型 培训机构直接从公务员考试落榜学 员中选人做培训讲师。

正用 些培训机构,你只要表达流利,能够对着答案讲题就可以上岗。"一名在职培训明中"**

为了减少成本,不少培训机构 极少聘用全职培训老师, 只是在备 考期才请兼职老师来凑数,而这些 兼职老师水平良莠不齐,往往缺乏

公考培训待降虚火

针对公考培训的市场乱象,记 行为才会管。实际上,由于缺乏行 者采访了多个部门,得到的答案都 业标准, 无行业协会和相关法规监 很"简洁" 管,且对从业人员无准入门槛限 对于师资问题,人社部门表 制,公考培训行业虽乱象丛生,考 公务员培训并非技能培训,目 生却很难维权。

> '培训机构之所以敢漫天要 价,正是抓住了考生求快求稳的心 理。" 江西财经大学大学生职业发 展促进中心主任王玉杰说, 平时知 识基础弱、学习能力不够的考生, 很难通过突击培训实现"翻盘"

江西省委组织部一位担任过公 务员面试官的干部认为,在面试 中, 考生的问题把握能力及语言表 达能力是很难在短期内快速提升 的。有的培训班会教考生一些所谓 "套路" "诀窍", "而这对考生并

多方人士认为,有关部门应及 时清查和规范公考培训市场,打击 虚假宣传,加强价格行为监管,让

公考培训班五大谎言

分类教学

"专项班""精讲班" "名师班""状元班""逆袭 "OAO" ……培训班 班""VIP" 的各种称呼可谓五花八门, 让人眼 花缭乱。其实院长班与普通班的教 材和教学内容基本是一样的,除了 时间长、实战训练能多一些,以及 价格相差很大之外, 理论等其他内 容讲得都差不多,就是换个名头大 一点的院长来讲罢了,至于最后能 不能考上完全不在其考量之中。

大机构名师

很多人只讲究品牌,哪个名气 大就报哪个。所谓大机构名师也是 走马观花,没有持续性和计划性, 很多协议班考试结束之后就找不到 老师了。

不过就退钱

目前,几乎所有的公务员考试 培训机构都会打着"不过退费"的旗号招生。"包过""不过退费" 只不过是商家的一种营销策略, 培 训机构是稳赚不赔的。因为进入面 试的比例通常是1:3,也就是说, 肯定有 1/3 的人能考上。比如一个 班里有30个学员,这30个学员无 论是否经过培训,都有10个左右 的人有可能考上,只要收到这些考 上学员的培训费,其他人的培训费 就算全部退还,整个班的利润还是 非常可观的。

很多人都是冲着"不过退款" 报名参加培训班, 然而签订协议的 时候,根本就没有注意到其中的细 节条款,违反任何一款,都会违 约,交纳的培训费就会一分不退。 即使没有违约,退款周期也很漫

押题

每年各大机构都会声称押中考 题,尤其是申论,年年必能押中。 他们所谓的押题其实就是大纲和热 点。行测押题就是根据大纲分析, 再将近几年内的考点全部罗列出 来,说今年必然会考到这里面的考 点。而申论押题就是给出几十个热 点,厚厚的一册书,包含民生、经 济、政治、文化、教育、科技等各 个领域, 申论再怎么考也离不开这 些领域,肯定就能"押中"了。

内部资料

大部分培训班在上课时会给学 员推荐一些内部资料,告诉学员这 些都是该机构研发出来的, 不对外 出售的,只有参加培训班的学员才 可以购买的教材。但在调查中了解 到,这些所谓的"内部资料"不过 是一些历年的真题或者东拼西凑的 模拟试题,顺序调整一下,解析换 个方式写一下,就摇身一变成了神 秘的"内部资料、注意保密",考 生要花上百元才能购买。考生禁不 住诱惑购买之后,才发现里面的试 题内容在其他的参考书上都有,大

(综合自《半月谈》《广州日报》等)