

桂林市象山区教育局  
桂林市象山区市场监督管理局 文件

象教〔2021〕17号

关于印发《桂林市象山区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  
开展集中整治工作方案》的通知

根据桂林市教育局、桂林市市场监督管理局关于印发《桂林市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工作方案》的通知（市教办〔2021〕3号）精神，桂林市象山区教育局、桂林市象山区市场监督管理局联合制定了《桂林市象山区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工作方案》，请按照要求，认真开展集中整治工作。

桂林市象山区教育局



桂林市象山区市场监督管理局

2021年4月28日



# 桂林市象山区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 集中整治工作方案

自 2018 年开展校外培训机构专项整治行动以来，经过两年多的整治，我区校外培训机构办学行为日趋规范，但仍然存在一些问题，涉及中小學生校外培训的消费投诉仍有发生。为进一步规范我区校外培训机构合同行为，有效化解校外培训合同纠纷，切实维护消费者合法权益，根据桂林市教育局、桂林市市场监督管理局关于印发《桂林市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工作方案》的通知（市教办〔2021〕3 号）要求，结合我区实际，制定本方案。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大精神，全面贯彻党的教育方针，落实立德树人根本任务，发展素质教育。通过开展集中整治，加快解决群众反映强烈的校外培训机构利用合同不公平格式条款侵害消费者权益的问题，切实维护消费者合法权益，促进新冠肺炎疫情影响下经济发展和社会稳定。

## 二、工作重点

此次集中整治行动主要针对面向中小學生开展非学历教育培

训的各类校外培训机构（以下简称“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。区教育局、市场监管部门要加大执法检查力度，对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。区教育局将此项工作列入2021年度校外培训机构专项整治重点工作，届时将联合区市场监管部门对各校外培训机构进行抽查。

### **三、集中整治内容**

格式条款是当事人为了重复使用而预先拟定，并在订立合同时未与对方协商的条款。符合合同要约条件的商业广告、通知、店堂告示，属于合同格式条款。

此次集中整治重点聚焦培训机构利用不公平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等侵害消费者权益的违法行为。主要内容如下：

#### **（一）校外培训机构在格式条款中不得免除自己下列责任：**

- 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。

#### **（二）校外培训机构在格式条款中不得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、承担应当由校外培训机构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。

**(三) 校外培训机构在格式条款中不得排除消费者下列权利:**

- 1、依法变更或者解除劳动合同的权利;
- 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、就格式条款争议选择调解、仲裁或者提起诉讼解决争议的权利;
- 6、消费者依法应当享有的其他权利。

**(四) 其他合同违法行为。**

#### **四、工作安排**

**(一) 组织部署阶段(2021年1月—3月)。**教育局、市场监管局要建立工作机制,结合辖区实际,进一步细化集中整治工作方案。教育部门负责收集辖区校外培训机构使用的各类培训格式合同文本,教育局、市场监管局按照各自职能依次对收集到的合同格式条款进行严格甄别、评审。教育局主要审查格式条款是否符合教育行业相关法律法规规定,市场监管局主要审查格式条款的公平性,共同形成评审意见(附件1)。

**(二) 实施阶段(2021年4月—8月)。**教育局、市场监管局要切实加大工作力度,按照各自职能职责开展规范执法,针对校外培训行业中存在的合同违法行为集中进行整治。对存在不公平格式条款的培训机构,可以采取联合执法集中约谈、发出行政建议书、

发出责令整改通知书等行政指导、执法手段，引导经营者积极整改，督促其自行清理和纠正，对拒不改正的依法予以查处。

**（三）总结阶段（2021年9月—10月）。**教育局、市场监管局要对集中整治工作进行认真总结，并上报总结材料。教育局、市场监督管理局联合开展专项行动，对辖区内的校外培训机构进行抽查。

## 五、工作要求及分工

**（一）提高思想认识。**此次集中整治工作，是深入贯彻落实党的十九大精神、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。教育、市场监管部门要高度重视，健全组织领导，明确职责分工，完善工作机制，确保高质量完成集中整治。

**（二）密切沟通配合。**教育、市场监管部门要加强协调配合，建立工作联动机制，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）加强宣传引导。**区教育局、区市场监管部门要加强宣传，组织力量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。可以将此次集中整治工作与推行《中小学生校外培训服务合同（示范文本）》（附件3）工作结合起来，引导规范校外培训机构

签约履约行为，提升工作效能。

## 六、其他事项

(一) 教育局负责填写《教育部门校外培训机构合同使用情况统计表》；市场监管局负责填写《市场监管部门校外培训机构格式条款监管工作统计表》。

(二) 教育局、市场监管局分别撰写工作总结，总结包括基本情况、工作措施、取得成效。同时根据整治工作情况，分别整理 1—2 个典型案例上报。教育局和市场监管局分别收集汇总本系统的总结和案例，上报到市教育局、市市场监管局。

(三) 教育局、市场监管局要在 2021 年 10 月 10 日前报送以下材料：

1、集中整治工作总结材料；

2、《教育部门校外培训机构合同使用情况统计表》(附件 2)，

《市场监管部门校外培训机构格式条款监管工作统计表》(附件 3)；

3、集中整治工作中 1-2 个典型案例。

以上 3 项材料上交书面盖章纸质材料、Word 版电子材料，分别报送至市教育局政策法规规划科、市市场监管局信用监督管理科。

区教育局联系人：袁峰

联系电话：0773-2153809

电子邮箱：654926175@qq.com

区市场监管局联系人：李开飞 联系电话：0773-3890982

电子邮箱：964757361@qq.com

附件：

- 1、校外培训机构不公平格式条款及评审意见
- 2、教育部门校外培训机构合同使用情况统计表
- 3、市场监管部门校外培训机构格式条款监管工作统计表
- 4、中小學生校外培训服务合同（示范文本）
- 5、不公平格式条款参考学习资料

政府信息公开选项：主动公开