

杭 州 市 教 育 局

中国人民银行杭州中心支行

杭州市地方金融监督管理局

中国银行保险监督管理委员会浙江监管局

文件

杭教职成〔2021〕6号

**杭州市教育局等四部门关于印发
《杭州市校外培训机构预收费管理
实施办法（暂行）》的通知**

各区、县（市）教育局（社发局），人民银行杭州市辖各支行，金融办，浙江银保监局各直辖监管组：

现将《杭州市校外培训机构预收费管理实施办法（暂行）》

印发给你们，请遵照执行。

杭州市教育局

中国人民银行杭州中心支行

杭州市地方金融监督管理局

中国银行保险监督管理委员会浙江监管局

2021年12月30日

杭州市校外培训机构预收费管理实施办法

(暂行)

为依法规范我市校外培训机构办学行为，切实维护校外培训机构和学员的合法权益，加强学员预付费监管，根据《中华人民共和国民办教育促进法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中共中央办公厅 国务院办公厅关于进一步减轻义务教育阶段学生作业负担和校外培训负担的意见》《国务院办公厅关于规范校外培训机构发展的意见》《教育部等六部门关于加强校外培训机构预收费监管工作的通知》等法律法规和国家规范校外培训机构管理文件的有关规定，制定本暂行实施办法。

一、监管对象

1. 本办法中校外培训机构（以下简称“机构”）是指经教育行政部门批准并经市场监管或民政部门登记、采用预付费式消费开展经营活动的、注册地〔注册地是指机构所在的区（县、市），下同〕在我市范围内的学科类校外培训机构。

二、账户开设

2. 机构自主在我市范围内选择一家银行开设唯一的户名为“机构名称+预收费资金托管账户”的预收费专用托管账户（以下

简称“专户”），专门用于收缴学员预付费用，并报注册地教育行政部门备案；专户信息在“安心培训”平台进行公开，公开信息应包括校外培训机构专户的户名、开户银行等基本信息，接受社会监督。机构申请开立专户时，应当与开户银行签订预收费资金托管协议，明确委托授权内容、资金拨付方式、数据安全、免责条款等权利和义务，并授权开户银行向机构注册地教育行政部门推送专户交易、余额等信息。

3. 因终止办学或合并、分立、更名、变更举办者等原因需变更专户信息的，机构应当按相关规定和程序办理专户信息变更，并在5个工作日内向注册地教育行政部门备案。

三、规范收费管理

4. 机构开展培训应使用教育部、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）（2021年修订版）》，并在缴费前与接受培训方监护人签订培训服务合同，严禁利用不公平格式条款侵害学员合法权益。

5. 机构向学员预收的费用须全部缴入本机构向机构注册地教育行政部门备案的专户中，通过移动支付、线下现金支付、银行转账支付等形式收取的，应全部归集至专户。机构不得诱导学员使用培训贷方式缴纳费用。机构总部不得划转、归集分支机构预收费资金。

6. 义务教育阶段非营利性学科类校外培训机构的收费严格

执行政府指导价；收费项目与标准应在办学场所、机构运营网站等显著位置以及“安心培训”平台上提前进行公示，公示时间不得少于1个月，并于培训服务前向学员明示。不得在公示的项目和标准外收取其他费用，不得以任何名义向学员摊派费用或者强行集资。

7. 收费时段与教学安排应协调一致。按培训周期收费的，不得一次性收取或变相收取时间跨度超过3个月的费用；按课时收费的，每科不得一次性收取或变相收取超过60课时且时间跨度不超过3个月的费用；收费时间不得早于新课开始前1个月。

8. 机构按照国家有关规定向学员开具发票，发票内容应按照国家实际销售情况如实开具，不得填开与实际交易不符的内容，不得以举办者或其他名义开具收付款凭证，不得以收款收据等“白条”替代收付款凭证。学员索要发票的，机构不得以任何理由拒绝。

9. 鼓励机构实施先培训后付费的收费模式，有效保障学生家长的合法权益。

四、加强托管和拨付管理

10. 机构预收费资金须由授权的托管银行进行托管，机构及“安心培训”平台应将所有的交易信息提供给托管银行。提倡学员通过“安心培训”平台缴费。学员通过“安心培训”平台线上购课付费的，交易信息直接到托管银行；未通过“安心培训”平台进行购课付费的，预收费用须由学员缴入机构专户，机构不得

擅自私下收取费用，且须在学员缴费后 3 个工作日内，在“安心培训”平台补录学员购课信息、培训合同等相关信息，并向学员开具机构正规发票。“安心培训”平台是负责发送经机构申请、学员确认的拨付信息的唯一授权平台。

11. 预收费资金采取计次销课和次日拨付方式进行监管。缴入专户的预收费资金，在机构完成授课并经学员确认同意后，托管银行应于次日完成资金拨付，拨付资金应与授课进度同比例。机构授课完成且履行告知义务后，学员超过 7 日未确认的，视为确认同意。

五、加强退费管理

12. 机构在招收学员、收取费用、签订培训合同时应当明确告知退费规定。当学员向机构申请退费或部分退费时，机构应当按培训合同的退费约定立即启动退费程序。学员须在“安心培训”平台提交退费申请，原则上资金原路退回，若无法原路退回，须退回本人同名银行账户，由机构按规定程序完成退费。学员在课程开始前提出退费的，机构原则上在 5 个工作日内一次性退还所有费用；学员在课程开始后提出退费的，应当按已完成课时的比例扣除相应费用，其余费用机构原则上在 15 个工作日内完成退费。

13. 学员与机构发生退费纠纷的，机构不得以资金监管为由，拒绝学员的合理诉求。学员与机构因收退费问题发生争议的，可

以通过下列途径解决：（1）学员与机构协商解决；（2）请求消费者协会或依法成立的其他调解组织调解；（3）向机构注册地有关部门投诉；（4）根据与机构达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；（5）向人民法院提起诉讼。

六、落实监管责任

14. 教育行政部门负责日常监管工作，实施差异化监管，对退费规范、预收费风险低的机构可减少检查频次；对退费投诉集中、预收费风险高的机构进行重点监测，加大检查频次和力度，督促机构合规经营。金融监管部门按职责配合教育行政部门开展机构预收费资金监管工作，督促银行机构落实机构预收费管理要求。银行要根据预收费托管协议，向教育行政部门推送专户信息、交易流水、专户余额，并配合教育行政部门开展预收费资金常态化监测，发现专户资金异常变动的，要及时报告教育行政部门。

15. 机构预收费管理实行属地监管原则，各区、县（市）要将校外培训机构预收费监管工作作为机构监管、社会风险防控的重要环节和举措，积极引导机构参与配合监管工作，辖区内所有学科类校外培训机构预收费资金应全额纳入监管范围，确保实现“应管尽管”。

16. 在机构预收费资金监管过程中，有关部门、机构、托管银行应当对收集的学员及家长个人信息严格保密，不得泄露、出售或者非法向他人提供。

17. 建立健全执法检查 and 监督举报机制，对不配合资金监管，或者提供虚假信息，瞒报、漏报信息的机构，由教育行政部门责令整改；情节严重或拒不整改的，移交执法部门调查处理，并依法依规实施信用公示。对学员权益造成损害的，机构依法承担相应责任。

七、其他

18. 本办法自印发之日起施行。《杭州市教育局等 6 部门关于加强校外培训机构资金监管的通知》（杭教职成〔2020〕2号）停止执行。非学科类机构可参照本办法执行。

19. 本办法由发文机关负责解释。国家和省另有规定的，从其规定。

附件：1. 杭州市校外培训机构预收费资金托管协议
（示范文本）

2. “安心培训”平台资金监管流程图