宁波市市场监督管理局
宁 波 市 教 育 局文件
宁波市消费者权益保护委员会

甬市监市场〔2019〕205号

市市场监管局市教育局市消保委关于印发《宁波市校外培训机构培训服务合同（示范文本）》的通知

各区县（市）市场监督管理局、教育局、消保委、功能区分局、消保委、大榭开发区社会发展保障局、东钱湖旅游度假区社会事务管理局、宁波国家高新区教育文体局、宁波杭州湾新区教育文体局、各校外培训机构：

为进一步规范我市教育培训市场，引导培训双方使用规范化的培训合同，促进教育培训行业健康发展，根据《合同法》、《民

办教育促进法》、《消费者权益保护法》等法律精神，市市场监督管理局、市教育局、市消费者权益保护委员会制定了《宁波市校外培训机构培训服务合同（示范文本）》，现将合同示范文本印发给你们，自2019年9月1日正式实行，请认真贯彻执行。

附件：《宁波市校外培训机构培训服务合同（示范文本）》

宁波市市场监督管理局办公室 2019年8月15日印发

给孩子报培训班 你签合同了么？

市教育局等三部门 联手监制校外培训机构“标准合同”

本报讯（记者 徐叶）给孩子报培训班，你会不会签合同？即便签了，是不是签“对”了合同？这些烦恼，从9月1日起将不再是困扰。

昨日，宁波市教育局等三部门发文，就校外培训机构如何拟定培训服务合同问题，专门出了一份示范文本——《宁波市校外培训机构培训服务合同》。据了解，该范本由宁波市市场监督管理局、市教育局、市消费者权益保护委员会联合监制，主要是为了进一步规范我市教育培训市场，引导培训双方使用规范化的培训合同，促进教育培训行业健康发展。

据介绍，合同示范文本是根据《合同法》《民办教育促进法》《消费者权益保护法》等法律精神制定，既可作为签约文本使用，也可作为通用文本，酌情再加特殊条款。

翻看合同，示范文本约定事项一共有九条，每条再列细分点。文中条款不仅涉及培训双方的详细信息、权利义务，明确了退费制度、退费标准，还强调了保密条款、违约责任等重要内容，十分详尽。

比如在甲方义务中明确提出，不得一次性收取时间跨度超过3个月的费用。甲方应当依据相关规定开设并使用学杂费专用账户，其收取的学杂费主要用于教学活动。甲方收取培训费用后应当及时向乙方开具合法票据。

而在“退费标准”中，细分更为缜密。仅全额退款一项，就涉及七种情形；非全额退款的，又分四种算法、两种特殊原因。至于培训机构拿学生打广告的行为，也有条款予以多方面约束：如甲方不得泄露、散布乙方的个人隐私和信息，不得擅自将乙方的姓名、肖像、影像用于商业宣传等。

不过，合同是维护培训双方权利义务的。这份合同示范文本，不仅能保障广大消费者的利益，预计还能让校外培训机构省去不少纠纷。因为文本对甲乙双方都有相应约束，乙方需要承担的义务也交代得极为明确。

记者了解到，近年来宁波出台一系列政策来规范治理校外培训机构，目前，已形成“审批许可、信用监管、风险防控”三位一体治理新模式。此前，已推出了降低校外培训机构准入门槛，简化审批程序；建立信用监管，创新监管机制，参照驾照扣分方式，监管校外培训机构；推行“风险防控综合保险”，加强风险防控等措施。

此次相关部门发布校外培训机构培训服务合同（示范文本），再次走在全国前列，“接地气”地服务教育民生。

以服务细节，刻画美好生活场景

星健兰亭年轻化服务打造“活力享老”

“没想到时隔多年，还能和那么多的老同学们重逢，大家一起出去走走，坐下来聊聊，真的非常开心。”

住在星健兰亭的叶先生一直有一个心愿，就是想组织一场大学同学会，但由于自己年事已高，有些事情稍显力不从心，因此这个心结便一直藏在了心底。

在无意中得知叶先生的想法后，星健兰亭的工作人员们就决定为他了却这桩心事，从前期策划、组织到各类活动安排，一个临时的“叶叔叔同学会工作团队”组建并高效运作起来。而就在不久之前，来自全国各地的老同学们终于齐聚甬城，他们在星健兰亭优雅的会客室中畅叙曾经的风华正茂，在宁波港口博物馆中一起回溯专业知识，在千年古刹保国寺中感受自然，在东海之滨流连忘返……

“在星健兰亭，无论是住在这里的长者还是我们的服务团队，大家都已经成为了‘一家人’，而每一个大家庭中成员的需求，我们都会及时了解，并尽最大的努力去帮他们完成和解决。”星健兰亭相关负责人表示。

“80后”服务团队 养老社区中的青春力量

叶先生的同学会能够如此圆满地举办，其实很大程度上得益于星健兰亭的年轻化服务团队。积极的服务理念，前卫的服务意识，再加上活力澎湃的服务热情，构建起区别于传统的服务模式。

在星健兰亭，一线的工作服务人员基本都是来自80、90后的年轻人，他们以自身的青春洋溢传递出乐活的精神和态度。跑腿搬东西、入户做家政服务可谓利落高效，日常聊天又似乎有说不完的新鲜话题，与长者们一起参与各种兴趣活动，气氛更是格外欢乐……如今，一股“青春”的正能量充盈在星健兰亭的整个社区之中。

一位星健兰亭的会员朱女士表示，“我自己是退休教师，在这里生活，结识了不少同好，有的也是老师，还有律师、医生、公务员，都很聊得来。当然还有这些年轻人，看到他们就好像看到自己的学生们一样，充满朝气和活力，我也喜欢听他们讲一些新潮的事情，这样的感受很立体，很多元化，很好。”

培育年轻服务精英 打造美好享老生活场景

据悉，每一位星健兰亭的服务人员，均经过复星康养的专业养老服务培训，打造“年轻化、专业化”的精英团队。星健兰亭相关负责人介绍说，“以80后，甚至90后的年轻人作为我们的服务主力军，一是他们对社会的认知、责任感方面都已经成型，二来他们也对新思想、新生活理念的接受程度很好，这对我们提倡的老年人‘享老’有着很大的帮助。”

在星健兰亭，长者们与工作人员之间早已不再是单纯的服务关系，用老人们的话来说，“每一个工作人员都像我们的孩子一样关心我们，邻里之间也都像兄弟姐妹一样亲，生活在这样的大家庭才是真正的开心。”

而对于星健兰亭来说，在服务上不仅要求专业、精准，也有着更高的目标。“在以人为本的理念下，我们将致力于成为甬城长者美好生活的场景师。”星健兰亭相关负责人如是说。

文/余 涌

电话：87239090
地址：宁波市江北区云飞路99号（第九医院南侧）