英语培训机构突然关门负责人失联，警方已受案

数百家长预付费退得回来吗

文/图 本报记者 田儒森 岳端 熊曼

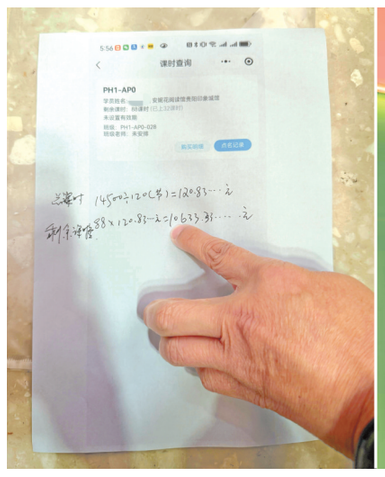
日前，有家长向“天眼问政”栏目反映，贵阳市云岩区印象城一家英语培训机构突然关门，负责人处于“失联”状态。家长们怀疑该机构“跑路”，希望媒体关注。

11月2日，记者来到印象城商场，在这家名为“安妮花阅读馆”的门口看到，该馆大门已上锁，旁边立着商场管理方发布的一则公示：商场当天早上从家长方面得知安妮花门店暂停上课后，已第一时间联系门店，并附上门店负责人电话供顾客咨询解决；商场会积极协助并督促品牌妥善处理。

“留负责人电话也没用，她现在不接我们电话。”家长周女士说，“昨天（中午）1点，就有家长在班级群里问老师安妮花是不是倒闭了。我就赶紧联系安妮花销售人员，发现信息不回、电话关机，机构负责人也联系不上。下午5点我们就去派出所，发现起码有100个家长报案了。”

周女士于去年12月买了90个课时，总价11500元，现在还剩51个课时没上，价值6500元，她很担心。

当天，有100多位家长来到现场。这家培训机构的突发状况让家长们无法接受。





左图：家长反映花费1万余元，购买了120节课时。

右图：“安妮花阅读馆”大门紧锁。

现场一位家长提供了与安妮花签订的服务协议，显示购课120节，金额为14500元。还有家长反映，120节课时只上了32节，应退费1万余元。

另一位家长朱女士表示，机构的小课包费用比大课包贵很多，所以家长大多数购买的是大课包。她在2024年10月续了130节课，单价100元一节，到现在还有85节课没上完。

据家长们11月1日初步统计，安妮花印象城校区和未来方舟蘑菇城校区涉及金额已达320多万元，家长有几百名。朱女士说：“印象城校区的学员估计都有五六百个。”

“我们现在的诉求就是退钱。”家长们表示，如果该机构真的“跑路”，希望公安机关立案调查，如果涉嫌合同欺诈，必须进行严惩。

记者拨打商场公示牌上提供的电话号码，该培训机构负责人韩某某并未接听。

很快，云岩区市场监督管理局和云岩区教育局相关工作人员到达现场，针对家长们担心的问题进行解答。

11月2日13时许，家长们离开印象城商场后，纷纷前往贵阳市公安局云岩分局茶园路派出所报案。据了解，目前该派出所已经受案。

“天眼问政”栏目将持续关注此事进展。

■ 天眼问法

遭遇培训机构关门或“跑路”怎么办

律师：记住流程和避坑底线

本报记者 岳端 田儒森

近年来，培训机构“跑路”事件频发，让家长的血汗钱打水漂，严重损害消费者的权益。培训机构突然关门可能涉及哪些违法行为？遇到类似情况家长应如何保护自己的合法权益？记者采访了“天眼问政”专家团成员、贵州省律师协会民事专业委员会委员、贵州国昊君珩律师事务所律师姚雷。

“根据机构‘跑路’的原因、经营者的主观状态、造成的损失等因素的不同，这类行为在法律上常被认定为民事违约、行政违法，严重的还可能构成刑事犯罪。”姚雷表示，如果机构或经营者以非法占有为目的，在签订、履行合同过程中采取虚构事实或隐瞒真相等手段，骗取被害人财物，就可能涉嫌合同诈骗。

家长第一时间怎么做？

姚雷指出，遇到这种情况，家长应第一时间向公安机关报案、向市场监管或教育部门投诉、依法提起民事诉讼等，依法维护自身的合法权益。

在等待公安机关处理的过程中，家长可以通过与受案回执上载明的联系人或承办人联系跟进案件进展；如果受案机关建设有并使用电子渠道的，还可以通过相应APP、小程序、短信等方式跟进案件进展；在不干扰办案机关正常办公的情况下，也可至受案机关询问案件进展。

“如果最终警方认定不属于刑事案件，家长依然可以向人民法院依法提起民事诉讼、向市场监管或教育部门投诉等，追究机构或相关人员的责任。”姚雷说。

教育部门可以责令机构停止办学，没收违法所得、罚款，如果有办学许可，还可以吊销办学许可证；市场监管部门可以对虚假宣传、违规收费、拒不开具发票等行为罚款，列入经营异常、严重违法失信名单。

此外，家长应尽快收集整理包括但不限于培训协议、支付记录，包括微信、支付宝转账截图，银行流水等；剩余课时证明，包括系统截图、沟通记录等；机构关门及负责人失联的证据，包括照片、通知截图、拉黑记录等证据材料。

姚雷特别提醒，没有发票一般不会影响维权，其他能够证明消费关系和付款事实的材料同样具有法律效力。

预付款的退费有区别吗？

培训机构突然关门，对于已经交了定金、年费但还没上课，和已经上部分课、还有剩余课时的家长，退费计算是否有区别呢？律师表示，当然有区别。

姚雷指出，在排除刑事犯罪及其他因素的情况下，根据《中华人民共和国民法典》等相关法律的规定，对于已交付定金的家长，机构不能履行的应双倍返还定金；对于已经支付年费一节课没上的家长应当全额退还；对于只上了部分课、还有剩余课时的家长，应退还剩余课时的费用。

违约金的计算则需要根据双方合同的约定具体讨论，没有约定的，家长可以主张最高不超过损失金额30%的违约金。

调解阶段如何避免踩坑？

姚雷提醒家长，在进入调解阶段后，如果签订和解协议，为避免踩坑可添加包括但不限于以下条款：

加速到期条款——任何一期逾期，全部未付款项立即到期，并可加收违约金；

担保条款——要求负责人个人提供连带保证，或提供抵押物；

权利保留条款——明确仅就已达成的退款金额和解，不放弃追究刑事责任及未发现损失的追索权，不轻易放弃追责权利；

维权费用条款——如明确对方逾期履行或拒绝履行，家长因维权产生的包括但不限于诉讼费、保全费、保全担保费等维权费用由对方承担。

参加培训如何避免损失？

为防止校外培训机构该类事件发生，国家对校外培训机构早有明确预收费资金监管制度，合规机构学费要进入监管专用账户。教育部于2023年上线“校外培训家长端APP”，可核验机构资质、预收费纳入资金监管，从源头降低培训机构卷款跑路风险。

贵阳市教育局、贵阳市市场监督管理局等五部门联合印发的《关于加强校外培训机构资金监管工作的意见（试行）的通知》也明确规定，学科类、合规备案非学科类收费时长上限，一次性收费不得超过3个月，或者60课时；单次缴费金额上限5000元，禁止培训机构收取跨年度大额年费，不允许家长大量转账进入负责人私人微信、支付宝等。

“大额年费一次性缴纳可能会面临商家携款消失、维权困难，甚至是无法追回款项的风险。”姚雷说。

姚雷特别提到，家长在挑选机构时，一定要选择具备《办学许可证》的校外培训机构。

“是否有办学许可对于责任认定及家长维权影响较大，无证机构没有纳入官方预收费资金监管，没有监管账户，学费很容易直接流入私人账户。缺少资金缓冲，家长财产损失执行回款难度会更高。”姚雷提醒，为避免踩坑，家长应坚守三条底线：

一是查证照：确认机构同时持有《办学许可证》和《营业执照》，并在场所公示；

二是控金额：单次缴费不超过3个月或60课时，且不超过5000元；拒绝“年费优惠”“买一年送一年”等超限额推销；

三是走监管：通过“校外培训家长端APP”购课，款项进入监管账户；不向个人微信、支付宝转账，并且在付款后索要盖章凭证。

■ 现场新闻

S106贵清线犁倭段改造完成沥青面层摊铺

本报讯 （记者 **周旺泽 瞿浩然**）“天眼问政”栏目此前就S106贵清线（原S307清水线）清镇犁倭路段改造施工情况进行采访报道，引起有关部门高度重视。日前，记者与贵阳公路管理局工作人员一同前往清镇市犁倭镇，实地探访施工现场，了解工程最新进展。

在犁倭镇石牛村路段，现场施工人员正在对路面进行沥青面层摊铺。施工区域外围，施工单位安排专人与清镇市公安局交通警察大队民警一起引导过路车辆有序通行，尽量降低施工对通行的影响。

“石牛村附近路段沥青面层摊铺今天就能完工。”贵阳公路管理局清镇公路管理段相关负责人介绍，S106贵清线犁倭路段是清镇市站街镇至犁倭镇的主要干线公路，此次施工为路面提升改造工程，施工路段为K44+100～K51+900（站街镇鸡场村至犁倭镇右八村丁字路口）路段，目的是改善通行条件、保障群众出行安全。

截至10月30日8时，该路面提升改造项目已完成水稳基层铺筑。待水稳基层养生期满、检测合格后，随即开展沥青面层施工。从10月30日起，对达到摊铺沥青面层施工技术条件的路段铺设沥青。

为应对前期降雨带来的影响，施工单位调集了8台路面清扫车，持续对沿线雨天留下的淤泥和松散层进行清理。

记者看到，在犁倭镇犁倭街附近，S106贵清线施工路段已完成水稳基层铺筑，原先积留的泥水已经清理干净，路面清爽不少，车辆通行顺畅。施工人员及路面清扫车正在对路边堆积的淤泥进行清理，为后续施工做准备。

施工单位现场负责人表示，当晚开展犁倭镇路段沥青面层摊铺。将抢抓工期推进剩余工程，把施工给群众带来的影响降到最低。

11月7日记者了解到，截至目前，相关施工路段已完成沥青面层摊铺，剩余工序如护栏、交通标线等将尽快完工。

“是谁改动了我的参保信息？”

相关部门：不影响报销，地址已改回

本报讯 （记者 **杜延卿 沈长志**）11月4日，“天眼问政”栏目接到安顺市平坝区刘女士反映，近年来，她的城乡居民医疗保险的参保地多次变动，但本人却毫不知情。

刘女士是平坝区齐伯镇齐伯村人士。她告诉记者，4日该村正在发放医保补贴，标准为每人50元。轮到她申领时，相关村干部告知不能领取，原因是其医保参保地不在齐伯村。

“我感到不可思议。”刘女士马上查询参保记录，发现2025年她的参保地登记在齐伯镇水江村，2024年则落在邻近的十字乡。

“是谁改动了我的参保信息？”刘女士表示，她的医保业务一直委托其妹妹代办，这几年从未收到参保地变更的短信核验通知或电话提醒。

记者随后到平坝区医保局了解情况，提出刘女士最关心的问题：“参保地与户籍地不一致，是否影响正常就医报销？”相关工作人员答复，报销不受影响。

记者追问，“是否存在工作人员为了完成指标任务、私自变更参保地的情况？”该工作人员坦言，这类情况确实存在。据其介绍，乡镇工作人员具备修改居民参保地的权限，每名参保人最多可变更5次参保信息，系统操作变更时无需手机验证码核验。该工作人员称，2025年已有群众反映同类参保信息异常问题，2026年暂未接到相关投诉。

对于刘女士参保地在不知情的情况下变动一事，工作人员给出另一种可能性：或许是刘女士的妹妹代缴医保时选错参保村，参保缴费必须选定具体村居，否则无法完成缴费。

记者随即联系刘女士，她明确否认填报出错。她告诉记者，其妹妹也是齐伯村村民，不存在选错的情况。

记者联系到刘女士的妹妹刘颖（化名）时，她正巧也因此事赶来平坝区医保局核实。记者向她确认是否有参保地填错一事，刘颖表示绝不可能填错信息。她在村里工作多年，熟悉医保缴费流程，一直采用线上缴费方式，而线上渠道仅能选择到区一级，并没有乡镇、村居的选项。

随后，记者陪同刘颖，在平坝区医保局的系统后台查询到刘女士的参保记录，发现近几年来刘女士的参保地频繁变动，除齐伯镇水江村外，还曾登记在十字乡罗院村、四甲村。当记者提出查看参保地变更操作人记录时，该名工作人员当即关闭了系统页面。

平坝区医保局相关负责人向记者解释，不排除工作人员改动居民参保信息的情况。该负责人称，2026年，平坝区居民医保参保任务约为24万人，加之部分群众会主动申请变更参保地，同时乡镇、村居经办人员及网格员流动性较大，监管存在现实困难。

该负责人表示，后续将进一步压实监管责任，落实居民自愿参保原则，严防未经群众许可，擅自变更参保地的问题发生。

记者了解到，刘女士的参保地已经改回为齐伯村。关于她能否领取补贴，村里目前还未回应。

■ 问政漫看

标志牌管不住逆行 监管惩治需跟进



在贵阳市观山湖区宾阳大道与金龙路交会路口，一块清晰的禁止左转标志牌立在路口显眼位置，红色醒目的交通指示牌，却挡不住私家车在此路口违法左转。

不少驾驶员图省事，不愿多行驶一公里前往指定地点掉头，直接从金龙路左转，逆行驶入宾阳大道辅路，与正常方向驶来的车辆正面交汇，险象环生。逆行属高危违法，短短一次图方便的转向，极易酿成正面相撞的重特大交通事故。

标志醒目，违法却屡禁不止，可见该路口现有监控未能对这类违法行为形成有效约束。交通规则的约束力，从来不止于一块标志牌，配套的监督惩治才是底线保障。驾驶员自律固然重要，监管更得跟上，让违规有成本，禁令标志才不是摆设。

本报记者 **周滔** 文/图

■ 天眼调查

商铺天花板竟是电动扶梯底座？

协商多年未果 住建部门介入

本报记者 周睿 熊曼

近日，“天眼问政”栏目收到毕节市赫章县网友陆女士求助称，2021年，她在赫章县时尚天街购买了一处商铺，2023年准备收房时才发现，商铺内近10平方米没有天花板，该处为楼上电动扶梯的底座，存在较大安全隐患。陆女士协商多年未果，希望相关部门关注。

“我们购买的一楼商铺约40平方米，当年准备收房时，看见进门处角落墙面有大面积漏水。为查找漏水源头，我们拆开商铺吊顶，才发现近10平方米区域没有天花板，而是楼上的电梯底座。”陆女士表示，发现该情况后，她至今未收房。

记者前往赫章县时尚天街，以租客身份联系到持有商铺钥匙的管理方，由其开锁进入店铺。记者看到，该店铺宽约3米、深10余米，呈标准长方形，全屋未设吊顶。进门处约10平方米天花板未涂抹水泥，大部分被木板掩盖，裸露区域可见金属结构，被陆女士质疑为电动扶梯底座。进门右手方店铺角落有大片漏水痕迹。

记者随后来到该店铺正上方的二楼位置，看到一台未启用的电动扶梯架设在店铺上方。扶梯靠外一侧约30厘米宽的区域可见新铺设的防水材料；记者小心脚踏这块“地面”，发现部分区域疑似空心。

陆女士向记者展示了赫章县住房和城乡建设局及贵州省住房和城乡建设厅出具的相关回复文件。

今年6月，赫章县住房和城乡建设局回复陆女士称：“经现场核查、调阅项目规划审批文件及施工图纸，项目商业区域电梯井、公共设备区域均严格按照住建部门审批通过的建筑规划方案、施工图纸组织建设及交付使用，电梯所在位置属于项目法定规划公共区域。建设单位全程按图施工，并未侵占您所购商铺的产权面积。”

8月，贵州省住房和城乡建设厅复核意见书指出，经审核，该项目设计存在两个问题：一是自动扶梯底层应按照国标图集《电梯自动扶梯自动人行道》（13J404）第61页中的剖面图示要求设置基坑，施工图设计图纸中未见该基坑，属于设计单位未设计应当设计的内容；二是从现场照片看，自动扶梯与商铺之间（楼层防火分区之间）未设置防火分隔措施，根据《建筑设计防火规范》（GB50016-2014）相关要求，扶梯基坑底部的商铺与扶梯所在楼层属于不同防火分区，需采用不小于1.5h耐火极限的楼板分隔。省住建厅据此认定该商铺存在设计缺陷与交付瑕疵。该意见书要求，作出复查意见的机关毕节市住房和城乡建设局自收到《复核意见书》之日起30日内重新作出复查意见。

“但近两个月过去，事情仍未协商解决。”陆女士告诉记者，购置该店铺时价格尚处高位，自己花费多年积蓄，没想到却成了多年心结。

复查要求作出后，相关工作进展如何？记者前往赫章县住房和城乡建设局了解情况。

11月3日，赫章县住建局相关工作人员向记者回复表示，赫章县住建局自9月2日收到毕节市住建局《复查决定书》后，多次与反映人沟通协商，但反映人坚持“退回商铺或整改完成赔偿16万元”的原有诉求。

9月10日，赫章县住建局督促房开企业联系项目设计单位重庆华池建筑设计有限公司，要求其按照省住建厅复核意见出具处理方案。9月11日，重庆华池建筑设计有限公司出具《时尚天街商业1栋局部后加混凝土板》处理方案，但因整改方案不完善，赫章县住建局要求设计单位重新修改。

10月16日，赫章县住建局下达《关于责令贵州敬源置业有限公司对时尚天街项目相关设计方案限期整改的函》，督促贵州敬源置业有限公司完善设计整改方案，并要求整改方案备案后30日内完成整改。

10月27日，赫章县住建局组织赫章县自然资源局、房开企业等单位协调方案设计事宜。10月28日，重庆华池建筑设计有限公司到现场核查后重新完善整改方案。赫章县住建局按程序送审方案，毕节市住建局于10月30日复函要求对方案进行复核。11月2日，重庆华池建筑设计有限公司对方案进行复核并作情况说明，赫章县住建局将方案及复核情况再次送审。待审核通过后，该局将再次与业主沟通，推进整改落实。

本版主编：刘丹 本版责编：肖慧 版式设计：查雨施 张睿