

5000元购买的志愿填报服务注水严重

记者调查高考志愿填报服务乱象

见习记者 丁一 记者 文丽娟

“内部数据支撑”“专业团队运作”“一对一定制服务”“考得好不如报得巧”“同分不同途,分数决定人生岔路口”……

随着今年各地高考分数的陆续公布,填报志愿成为当下考生及家长的重中之重。记者近日调查发现,网络平台上涌现大量高考志愿填报咨询服务,主要包括一对多咨询、一对一指导两种模式,部分平台还推出“套餐式服务”,收费标准依据咨询内容的不同,从数百元至数万元不等。

不少受访考生及家长告诉记者,部分高考志愿填报辅导机构专业性存疑,服务注水严重,甚至存在虚假宣传、服务外包、推卸责任等问题。一旦志愿填报失误,考生往往面临退款难、维权难的困境,呼吁“谨慎选择高考志愿填报机构,理性决策”。

高价选辅导

效果不如预期存在信息差

“5000元的价格,对我志愿报考没有产生实质性帮助。”河南郑州2024届高考考生刘小米吐槽说。

刘小米目前在北方某高校就读大一。2024年夏季高考前,她妈妈加入某志愿填报机构的交流群,被其宣传的“优异成绩”吸引。高考后,在该机构渲染的“不辅导就落后”氛围中,刘小米一家花费5000元购买了服务,希望规避报考风险。

“这家志愿辅导机构在当地一家酒店开了几间房间作为‘根据地’。从酒店门口到房间,我感觉走了很远的距离,人特别多,我在外面排了好长时间队,排上队后还需要交钱占位,这样才可以快速向填报老师请教。”刘小米回忆道。

花费大量时间和金钱换来的服务,体验下来却令人失望。作为河南选考政治、历史、地理的“纯文科考生”,刘小米当时本想了解下“更好就业”的偏理专业,但辅导老师仅推荐了汉语言文学等文科常见专业以及会计学,甚至表示“纯文科没什么专业可选”,态度敷衍。

“这些答案网上搜搜就能找到,何必花5000元?”刘小米最终自己搜索到“信息管理与信息系统”专业(文理兼收)并询问辅导老师意见,老师对此表示赞同。事后刘小米才知道,老师对该专业并不了解,甚至并不知道该专业在大学期间有高等数学、概率论等课程。

入学后,刘小米才意识到自身能力与专业学习内容存在错配。“如果报志愿时知道要学这些不擅长的内容,我大概率不会报考。辅导机构根本没解决信息差问题,反而让我凭想象和简单搜索作了选择。”刘小米吐槽道。

记者在采访中发现,目前还出现了不少“AI志愿填报软件”,不少卖家打出398元、

240元甚至4.9元的低价,以此吸引考生。然而,这一新兴服务模式在实际应用中却暴露出诸多问题,引发考生和家长的担忧。

湖南的一名考生向记者反映,其今年使用AI模型填报志愿服务的体验并不理想。“AI推送的链接大多指向教培机构,内容缺乏官方背书,难以作为可靠的志愿填报参考。与其依赖这些不知来源的信息,还不如自己多花些时间搜集整理资料。”

有业内人士告诉记者,“AI填报志愿服务”实际上是通过技术手段缩小信息差,可对于高校就业数据、专业趋势发展及行业发展状况等情况,大模型也不一定准确。此外,市面上诸如“AI保证录取”“独家内部数据”等宣传口号,很有可能是商家为吸引客户,采用过度营销手段或偷换概念的话术,其真实性与可靠性存疑。

AI志愿填报服务的信息安全问题也不容忽视。上述业内人士指出,此类服务在收集考生成绩、兴趣爱好等个人信息过程中,存在较大的信息泄露风险,一旦信息被不法分子获取,考生及家长很可能面临被诈骗、骚扰等后续隐患。

服务被外包

大机构名不副实后果惨重

山东潍坊学生王宁的遭遇更令人痛心。去年,她花费5499元在某大型教辅机构(A机构)报名志愿填报服务,服务却被外包给一家小型公司(B机构)。按照机构提供的建议填报志愿后,尽管她当时高考分数高出本科线25分,最终却滑档至第62个志愿——外省的一所专科院校。

“A机构辅导老师和我线下见面后,便拉了线上志愿咨询服务群进行沟通。但后来我发现,全程和我沟通的老师实际上是B机构的员工,并不是A机构的辅导老师。”王宁回忆说。

她还发现,辅导老师专业度不高,需要她自己查询大量信息,并且服务也严重注

水。老师仅让她从200所学校专业自行删减至100所左右,未讲解学校详情,甚至不清楚无口语合格证能否报小语种,让她自行致电各校招生办。

更糟的是,填报专科志愿时,老师推荐了省外某专科院校,声称其“往年出过专升本状元”,但王宁入学后发现该校专升本难度极大。“这些信息,本该由机构提前了解清楚后告诉我,结果他们提供的信息有偏差,由此造成的不利后果最终全由我承担。”

北方某县城学生程成去年花费2800元报名志愿填报服务,分数高出本科线54分。机构辅导老师无暇悉心指导,让其自行在报考书上划出所有“沾边”的学校,甚至让其不要致电高校咨询,声称“打电话会抬高分数线”。

录取结果揭晓,程成不仅未被公办本科录取,事后更发现自己的分数已超过一所未在机构推荐名单上的公办本科提档线。“机构连本科院校名单都没整理清楚,这种辅导毫无意义。”程成事后欲退款却被拉黑,目前还在想办法追回相关费用。

中央财经大学法学院教授王叶刚指出,高考志愿填报服务合同具有很强的人身信赖属性。若A机构擅自将服务外包给B机构,构成根本违约,考生有权解除合同、要求退款并索赔。若A机构未披露外包事实或在宣传中伪称“拥有专家团队”,则可能构成欺诈,考生可依据消费者权益保护法主张三倍赔偿。

“对于因机构错误导致考生错失机会(如滑档至专科),若机构违约,考生可依法主张违约金。但证明未上本科的‘机会损失’金额较困难。若能证明机构存在欺诈,则可依据消费者权益保护法主张三倍赔偿。”王叶刚说。

维权不容易

“不能退款”为霸王条款

针对“服务未起到实质性帮助”或“最终

考生自主填报”的情况,王叶刚强调,关键在于合同约定。若机构承诺提供“一对一量身定制”或“大数据精准推荐”,实际仅提供公开的基础信息(如分数线),则构成根本违约,考生可要求退款。

北京航空航天大学法学院副教授赵精武分析,即使无书面合同,若服务明显不符合该行业的“交易习惯”(如未提供实质帮助),也构成违约,考生有权要求退款。

“此外,若机构仅声明‘30%到50%可能性上本科’,属合理评估范围,不构成虚假宣传。但若作出‘百分之百上本科’等保证性承诺,而考生分数与往年分数线差距显著,则属过度夸大填报策略重要性,构成虚假宣传,考生可要求赔偿损失。”赵精武说。

多名学生告诉记者,即使知道自己被志愿填报服务机构坑骗了,要想退款也很不容易。刘小米说,机构只给过她一张收款回执,并且在合同中声明“不能退款”。

“无论机构是否声明‘不能退款’,该条款都很可能无效。”王叶刚解释,此条款与考生有重大利害关系,若机构未尽提示说明义务,考生可主张其不成为合同内容;即使尽到提示义务,依据民法典有关规定,该条款不合理地免除或减轻机构责任,应属无效。

“因此,在考生一方依法解除合同的情形下,即便当事人约定了‘不能退款’这一格式条款,考生一方也有权要求辅导机构退款。”王叶刚说。

赵精武指出,仅出具“收款回执”并不代表服务机构免于承担因高考志愿填报服务质量不过关导致的违约责任,聊天记录等证明材料均可以用于证明考生与服务机构之间存在高考志愿填报服务合同关系。

受访专家一致认为,治理高考志愿填报服务乱象,需多管齐下:严格机构资质审核,加强广告宣传监管,规范服务合同文本,畅通司法救济渠道,形成全链条治理体系,切实保障考生权益,维护高考录取的公平公正。

(文中受访学生均为化名)
(来源:法治日报)

别轻易将未来交给“名师”和AI

专家建议加强线上广告和平台监管

见习记者 丁一 记者 文丽娟

花高价购买填报服务、用AI填志愿……如何看待当下高考志愿填报服务市场现状?考生在志愿填报时应该考虑哪些因素以避免权益受损?记者近日带着问题采访了西南政法大学公法研究中心执行主任杨尚东和教育专家李一陵。

杨尚东认为,通过政府、市场、司法三方协作,才能有效遏制高考志愿填报市场的乱象,保障考生和家长的合法权益。

——市场监管部门应核查高考志愿填报咨询机构的营业执照,确保其经营范围与实际业务一致,对无证经营或超范围经营的机构依法查处。要求咨询机构在经营场所显著位置公示营业执照、收费标准和服务合同,确保透明经营。

——严厉打击虚假宣传和价格欺诈。重点检查机构是否使用“内部数据”“100%录取”“专家团队”等误导性宣传语,禁止虚假承诺。要求机构明确收费标准,防止“看人下菜”或巧立名目收费,对价格欺诈行为依法处罚。

——强化合同监管和消费者权益保护。规范合同条款,督促机构与家长签订书面合同,明确服务内容、退款条件和违约责任,避免格式条款侵害消费者权益。建立投诉处理机制,市场监管部门可联合教育部门设立投诉渠道,及时处理家长举报,对违规机构责令整改或处罚。

——加强线上广告和平台监管。监测网络广告,对各大平台的志愿填报广告进行监测,禁止发布“保录取”“特殊渠道”等违法广告。约谈平台代理机构,要求广告发布平台加强自律,对违规广告代理公司进行告诫或处罚。

——司法联动与典型案例警示。通过向社会公布法院判决的典型案例(如退款纠纷、欺诈赔偿等),警示家长谨慎选择机构,同时震慑不法经营者。引导家长保留合同、沟通记录等证据,若遇欺诈可依据消费者权益保护法主张三倍赔偿。

在李一陵看来,各类机构都不应被视作能对青少年未来发展“一锤定音”的存在。部分从业者自身既未考取985、211院校,也

缺乏对高校专业的系统认知,根本不具备指导他人填报志愿的能力。而AI填报志愿同样存在固有局限,考生可将其作为参考,但切不可盲目依赖。至于报考院校与专业的选择,核心在于将个人高考分数与兴趣爱好充分结合后审慎考量。

“对多数考生来说,填报高考志愿时的焦虑程度丝毫不亚于高考本身。而这种焦虑的核心成因在于信息获取的不对称性。”李一陵说,数据显示,今年全国普通高校本科专业体系涵盖93个专业类、总计845种专业,其中新增专业达29种。“考生是否应该追逐这些新专业?它们是否意味着更多就业机会?实际上,在这么多专业的庞大体系中,新专业所占比例很低,考生完全不必刻意跟风报考。只有当个人的优势潜能与新专业的培养方向高度匹配时,才建议将其纳入考虑范围。”

“虽然志愿填报决定不了一生的发展,但毕竟是人生探索的起点,会在很大程度上影响未来职业的发展走向。盲目选择、轻信

相关产品和服务,不仅容易造成钱财损失,还存在被误导的可能,而且这种结果往往是难以逆转的。考生和家长在志愿填报时的困惑和纠结可以理解,但切勿盲目轻信各类志愿指导建议,把未来方向的选择权轻易交给那些网红‘名师’和冷冰冰的AI。”李一陵说。

他指出,市场呈现火爆态势的原因,是考生与家长存在旺盛需求,而这种需求也侧面反映出高中生涯教育及志愿填报公共服务的短板——当下服务体系难以契合新高考改革背景下考生家庭的实际需求。

“这一现状也对相关主体提出要求:各高中需强化对学生及家长的志愿填报培训与服务;各地高校应在志愿填报关键节点优化信息发布内容、创新信息发布形式、拓宽咨询渠道,提供更具针对性的公益性志愿指导。唯有让更多考生通过官方权威渠道获取充足的信息咨询服务,在科学指引下全面了解自身与院校专业情况,从而作出最优选择,志愿填报市场的火爆态势才能逐步回归理性。”李一陵说。

(来源:法治日报)