加强校外培训数智化全流程管理 切实维护家长学生和各方合法权益

——教育部校外教育培训监管司负责人就《全国校外教育培训监管与服务综合平台应用管理办法》答记者问

为深入贯彻落实中共中央、国务院《教育强国建设规划纲要（2024—2035年）》（以下简称《纲要》）和中共中央办公厅、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》（以下简称《“双减”意见》），加强校外培训数字化、全流程管理服务，切实保障家长学生和各方切身利益，近日，教育部印发了《全国校外教育培训监管与服务综合平台应用管理办法》（以下简称《办法》）。教育部校外教育培训监管司负责人就《办法》有关问题回答了记者提问。

1. 问：《办法》出台的背景是什么？

答：数智化是提升校外培训治理水平的有力手段。全国校外教育培训监管与服务综合平台（以下简称全国平台）自2021年建设以来，始终坚持“保障家长学生权益，服务主管部门监管，规范校外培训秩序”，紧盯校外培训全链条、预收费监管等关键环节，围绕家长学生选择培训课程场景，逐步实现智能抓取问题、风险预警提醒、跟踪处置进展、快速全额退费等功能，构建了校外培训全流程监管服务模式，促进培训机构合规运行，切实保障了人民群众切身利益。

随着家长学生、培训机构、主管部门等各方对全国平台应用越来越深入，大家的期待也越来越高，希望全国平台“更

好用、更管用”，希望规则更清晰、流程更简洁、功能更齐备、操作更简单。为满足各方新期望，推进全国平台优化升级，我们总结前期实践成效，参照国内外数智化监管服务经验，在广泛调研基础上，研究起草了《办法》。

2. 问：请介绍下《办法》的研制过程？

答：全国平台面向家长学生、培训机构、主管部门等各相关方提供服务，涉及多方权益，教育部十分重视，与相关各方共商共研，研制了《办法》。一是进行深入研究。教育部成立专门工作团队，认真研究国内外数智化监管模式、大型平台建设运行经验，为研制《办法》奠定坚实基础。二是总结实践经验。教育部认真总结全国平台前期建设应用经验，并组织力量先后赴北京、山东、浙江、湖北、广东等省市开展实地调研，深入分析各地应用全国平台经验做法、存在困难和意见建议，梳理问题、分析原因、研究对策。三是凝聚广泛共识。将征求意见贯穿于《办法》研制全过程，做到凝聚共识、集思广益。征求了有关部门、31个省和新疆生产建设兵团教育行政部门意见，征求了有关专家学者意见，征求了培训机构代表意见，逐一研究、充分吸收了各方意见。

3. 问：全国平台主要功能有哪些？如何应用？

答：全国平台坚持“应用为王”，致力于提供“一站式”校外培训监管服务，最大程度为各应用方提供便利服务，其功能设计皆来自于各应用方的现实需求。《办法》规定，全国平台是全国统一的校外培训公共服务平台，通过一网（官

方网站)三端(家长端APP、机构端APP和管理端APP)为校外培训全流程监管和服务提供技术支撑。家长端APP主要提供查询、检索、评价等功能,支持家长学生在线选课、支付、退费、评价、投诉等需求。机构端APP提供课程上架、统计查看、机构内部管理评价等功能,支持机构智能管理。管理端APP提供预收费监管、风险预警、执法监督等功能,助力数智化监管。

广大家长学生、培训机构、主管部门等相关方可根据需要通过各大应用商店下载全国平台三端,并通过全国平台官网下载应用手册和操作指引视频,安全放心使用相关功能和服务。

4.问:全国平台如何保障家长学生权益?

答:守护家长学生合法权益是全国平台的主要目标。全国平台从合同、课程、资金等多个角度保障家长学生权益。一是全国平台提供格式合同在线签订服务,保障在全国平台购课家长的权益。二是全国平台展示合规机构的培训课程,帮助家长学生避开无资质、质量难以保证的“黑机构”及培训课程。三是全国平台构建了严格的从业人员准入及查询机制,与公安等部门实现数据对接,落实密切接触未成年人行业入职查询和从业禁止制度要求,守好校外培训安全底线。四是全国平台定期开展校外培训材料抽查,重点聚焦内容的思想性、科学性和适宜性,确保培训材料的育人导向和质量水平。五是全国平台会同资金监管机构落实国家资金监管要求,对纳入全国平台的预收费进行监管,对通过全国平台购

课的家长学生，支持其按照合同约定退还未消课程费用。六是全国平台已上线“先学后付”功能，支持家长学生自愿选用“先上课再付费”模式，从源头上避免家长学生资金损失。目前，全国平台家长端下载量超过千万，浏览量达到数亿次，通过全国平台选课缴费的家长学生权益得到了切实保护。

5. 问：全国平台为培训机构提供什么支持？

答：全国平台为培训机构提供多方面服务，支持其发挥对校内教育的有益补充作用。一是支持培训机构向全社会公开展示其培训课程、从业人员等相关信息，便于家长学生知晓其规范性并做出选择。二是为培训机构提供支持全量业务运行的线上系统，提供运行数据分析，助力提升运营效能。三是支持优质机构享有相关政策，各地引进非学科类培训机构开展课后服务的，应当在纳入全国平台的非学科类培训机构中，遴选具备资质、符合条件、信用良好的优质机构。同时，全国平台及时曝光依法查处的搞恶性竞争、扰乱行业生态、损害家长学生权益的“黑机构”，打击“劣币驱逐良币”，保护合规机构。目前，纳入全国平台统一管理的合规机构达12万余家，培训内容不断丰富，培训质量不断提升。

6. 问：将培训机构全部纳入全国平台统一管理有什么益处？

答：《纲要》指出，巩固校外培训治理成果，加强数字化、全流程管理。《“双减”意见》明确要求，进一步健全常态化排查机制，及时掌握校外培训机构情况及信息。教育部等《十三部门关于规范面向中小学生的非学科类校外培训

的意见》等多个文件明确指出，各地要将培训机构全部纳入全国平台统一管理。全国平台将《纲要》《“双减”意见》及有关政策要求具体化，以数智化赋能校外培训监管服务。将培训机构全部纳入全国平台统一管理，有利于支撑校外培训全国一盘棋监管服务，提升工作效能；有利于规范培训机构健康规范运行，提升校外培训质量；有利于便捷家长学生安心选择合规机构，防范“卷款跑路”“退费难”问题，维护自身合法权益。考虑到培训机构个性化需求，全国平台提供直接入驻或系统接入等多种方式，供培训机构选择。

7. 问：使用全国平台是否免费？

答：全国平台为家长学生、培训机构、主管部门免费提供相关服务和技术支撑，不收取任何费用。也就是说，家长学生使用全国平台不收取任何费用，培训机构入驻全国平台不收取任何费用，主管部门通过全国平台强化监管服务不收取任何费用。线上支付渠道等有关业务按照金融行业相关规则执行。欢迎社会各方公益参与共建共享，为全国平台提供技术、资源支持。

8. 问：全国平台如何提供服务保障？

答：《办法》建立了分级服务保障体系，明确了服务保障分工，强化服务保障水平。一是全国平台设立专门服务团队，统筹服务保障体系建设，定期组织相关培训，督促各应用方按照职责分工提供服务保障，并负责处理各级各类用户技术接入等相关问题。二是各级教育行政部门提供相应人员服务，负责本区域内校外培训政策解读、培训机构管理、家

长学生应用等方面的服务保障。各级校外培训相关管理部门为全国平台提供必要服务保障条件，由专人负责相关工作，建立健全工作机制。三是培训机构提供专门客服，负责处理课程咨询、退费申请、售后投诉等与培训业务相关的问题。四是各相关方负责所涉内容相关服务保障，如资金监管银行对培训机构做好账户开设、退费拨付等方面的服务保障等。

9. 问：全国平台如何保障安全？

答：全国平台高度重视内容、数据、人工智能算法等方面的安全问题。一是全国平台始终坚持技术规范、安全运维。严格按照《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《网络数据安全条例》等要求进行管理，已获得国家信息安全等级保护三级认证。二是多次与行业主管部门及权威专家论证其业务模式与技术标准，确保资金监管安全。三是全国平台按照管理权限与职责范围，对各级各类主管部门进行分级授权、分类授权，设置了角色管理、账号管理等功能，确保安全管理。

10. 问：社会各方如何共建共享全国平台？

答：全国平台开放标准接口，支持社会各方数据互联互通，共同提升智能监管服务水平。一是地方可根据全国平台数据开发适合本地需要的应用，满足本地个性化需求。二是全国平台积极与相关部门共享数据，不断提升精准化智能监管服务水平。三是鼓励高校、科研机构、行业企业等社会力量公益支持校外培训监管与服务所需资源、技术和服 务，节约集成建设高效能平台。四是全国平台已开通了相关功能模

块,欢迎广大人民群众提出评价反馈、功能需求和意见建议,
共同提升全国平台管理服务水平,助力校外培训规范管理。

(来源:2025年3月26日教育部消息)