

调查高考志愿填报服务乱象

“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,对我志愿填报没有产生实质性帮助。”河南郑州2024届高考考生刘小米吐槽道。

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,这样才能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)并向辅导老师意见,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培训机构,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诈骗、骚扰等后续隐患。

◆ 服务被外包

大机构名不副实后果惨痛

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机构辅导老师和我们线下见面后,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院校录取,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,考生可依法主张赔偿违约金。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) 本报综合消息

“场地费”“燃油费”“只要交钱就包过” 暑期学车热,警惕“低价包过”坑

随着高考结束,不少高中毕业生选择在这个暑期学车考驾照。根据山东济南交警近日发布的数据,今年暑期济南报名参加驾照考试的考生将有4.6万人,其中刚参加完高考的学生是报名主力军。

然而,记者近日调查发现,各地驾校报名火热背后,暗藏着“低价引流”“包过承诺”等陷阱,缺乏社会经验的学生非常容易“踩坑”。受访专家指出,市场竞争激烈,违法成本低,维权取证难等因素纵容了乱象,呼吁加强监管并完善投诉机制。

低价诱饵:报名后层层加码

“2888元,从报名到拿证,所有费用全包。”看似实惠的价格,实则暗藏玄机。

去年,家住山东刚参加完高考的李超(化名)就不幸踩坑:被上述广告吸引后,他立即交费报了名。没想到,驾校陆续以“考场模拟费”“考试服务费”等名目,要求他额外支付1300元。“感觉被牵着鼻子走,不交钱就不给安排考试。”李超说,自己无奈只得交钱,幸好自己最后顺利拿到了驾照。

来自内蒙古包头的学生张宁(化名)也遭遇过类似套路。报名时,驾校工作人员承诺“绝无额外收费”,但练车时却被教练索要“燃油补贴费”。“教练说,如果不交,每个人的练车时间会减少。没办法,我只好交了钱,可后续又有新的收费项目冒出来,最后我多交了近2000元。”

河南省焦作市交通运输局发布的驾校5月份投诉情况公告中,特别警示了“低价陷阱”。部分驾校以低价吸引学员,后续却以“场地费”“燃油费”“场地升级费”等隐性收费不断加码。有市民反映,最终花费远超预期。

一名不愿具名的资深驾校教练说:“正规驾校的运营成本摆在那里,过低的价格根本无法维持正常教学。这些低价招生的机构,要么在后续以各种名义加收费用,要么压缩

培训时间和质量,导致学员难以通过考试。”

北京律协消费者权益专委会副主任饶伟告诉记者,如果驾校以“低价”作为吸引学员的手段,那么其价格的范围和所包含的服务内容必须清晰明确,并且要以显著的方式告知学员。如果驾校在宣传中仅以“低价”吸引学员,但未明确列出价格所包含的具体服务内容,或者虽然列出了服务内容,但表述模糊、不具体,后续又以各种名义加价收费。这种“低价引流”行为则违反了消费者权益保护法、价格法中关于经营者不得利用虚假或使人误解的价格手段诱骗消费者交易的规定,涉嫌价格欺诈,侵犯了消费者的知情权与选择权。

“包过”噱头:实为骗局或诱导

“只要交钱就包过,无需本人到场进行考试”“45天拿证,不过全额退款”……

来自广东佛山的庞女士向记者反映,自己使用手机刷短视频时,看到这样一则“代考驾照”的广告,其中“包过”“不过包赔”等字眼,让其心动不已。添加了教练的联系信息后,对方表示“代考驾照”不需要庞女士到场,每考过一科交一科的费用,要及时交钱,就可以轻松拿到驾照。

庞女士没有细想便交了400元报名费。不久,她就收到了通过科目一考试的“成绩单”。“看到成绩单后,我更加相信他们了,就把科目一1350元的代考费用转过去了。”

不到一个月,对方就完成了科目一到科目四的全部考试,庞女士也依约将代考费分批欠转了过去。本以为马上就能拿到驾照了,结果对方收钱后将她拉黑。目前警方已介入。

在重庆上大学的王云也有此遭遇。在驾考报名时,教练暗示她,给考官“好处费”就能包过科目二、三,甚至用其他学员“不给钱就不过”的例子施压。

记者调查发现,某二手交易平台上存在不少标榜“速成”“替考”的链接,声称可



代考全国驾照,C1证收费4900元左右,其中报名费100元,每科考试通过后交1200元,考过一科付一科,承诺“30天拿证”“有第三方担保”。

记者询问其中一商家“能否在交管12123App上查询到”,对方称代考期间代考的人需要登录记者的交管12123账号,如果想要查询可以随时和代考的人视频查验。

“费用都是走平台,报名材料也是发给平台,我们帮你报名,说白了就是有第三方担保,你不用担心交了钱我们不给你报名、不帮你考试。报名成功后30天左右就能拿证。”该商家说。

对于此类现象,饶伟指出,驾照考试具有一定偶然性,无人能保证必过。承诺“包过”违反消费者权益保护法,属于虚假宣传。更严重的是,“代考”属组织考试作弊,根据刑法,组织者或面临三年以上有期徒刑或拘役,情节严重者处三年以上七年以下有期徒刑。 本报综合消息