

5000元定制服务注水严重

高考志愿填报服务乱象调查

“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”。



网络图片

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说。

刘小米目前在北方某高校读大一。2024年夏季高考前，她的妈妈加入某志愿填报机构交流群，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。

让刘小米和家人没想到的是，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”，刘小米本想了解“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”，态度很敷衍。

“这些答案网上搜搜就能找到，何必花5000元？”刘小米自己搜索到“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。

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。

她发现，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。”

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。

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。（据《法治日报》）（文中受访学生均为化名）