

全国校外教育培训监管与服务  
综合平台家长端 APP 操作手册

2023 年 01 月

版权所有©全国校外教育培训监管与服务综合平台 2023. 保留一切权利。

非经中央电教馆书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

### 注意：

因产品版本升级或其他原因，全国校外教育培训监管与服务综合平台将不定期对本文档内容进行更新或修正。全国校外教育培训监管与服务综合平台不会另行通知。最新版本文档，您可以联系中央电教馆获取。

本文档仅作为使用指导，文档内容可能包含技术上不准确或与产品功能及操作不相符的地方，以全国校外教育培训监管与服务综合平台最终解释为准。本文档中的所有陈述、信息和建议等均不构成全国校外教育培训监管与服务综合平台任何明示或暗示的担保和保证。

### 版本记录

日期	修订版本	修改章节	修改描述	作者
2022.03	V1.0		初版	
2022.07	V2.0		修订版	
2022.11	V3.0		修订版	
2023.01	V4.0		修订版	

## 目 录

1. 概述.....	1
1.1.目的.....	1
1.2.功能概述.....	1
2. 基本功能.....	1
2.1.登录.....	1
2.2.退出登录.....	2
3. 设置信息.....	3
3.1.设置个人信息.....	3
3.2.合同签订人信息.....	3
3.3 关联孩子.....	4
4. 查看机构及课程信息.....	6
5. 购课-消课-退款.....	12
5.1.购课.....	12
5.2.消课.....	16
5.3.退费.....	19
5.4.我的消息.....	21
5.5.续报班课.....	21

## 1. 概述

### 1.1. 目的

本文档描述了全国校外教育培训监管与服务综合平台家长端 APP，即：“校外培训家长端 APP”的使用操作方法，为家长使用本 APP 提供参考和依据。

### 1.2. 功能概述

校外培训家长端 APP 为家长提供以下功能：

1. 登录登出：家长登录、退出登录。
2. 设置信息：个人信息、关联孩子。
3. 家长查询培训机构、选课、购课、消课、退费。

## 2. 基本功能

### 2.1. 登录

手机应用商店中下载安装校外培训家长端 APP，下载地址见全国校外教育培训监管与服务综合平台“帮助中心”进行下载。

安卓手机用户可以通过各大安卓应用市场（如：华为应用市场、小米应用市场）搜索“校外培训家长端”进行下载安装；苹果手机用户可以通过 AppStore 搜索“校外培训家长端”进行下载安装。



安装成功后打开 APP，进入“我的”页面，点击左上角“点击登录”，进

入到登录页面。



需要通过手机验证码登录。填写手机号和验证码，阅读、同意和勾选《用户协议》和《隐私政策》后，登录成功。

## 2.2. 退出登录

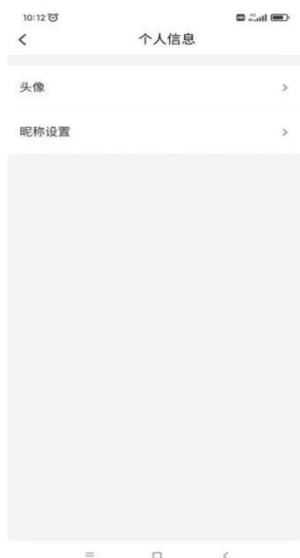
登录后，在“我的”页面，点击“设置”中的“退出登录”即可退出登录APP。



### 3. 设置信息

#### 3.1. 设置个人信息

在“设置”页面中，可设置个人信息，包括基本信息（头像、昵称设置等）。



#### 3.2. 合同签订人信息

可以提前填写合同签订人信息，以便家长在买课程时可直接填充相关信息。

家长信息在此处填写，其中，学生信息直接从“关联孩子”模块自动同步，学生信息下方可以填写家长与孩子的关系以及孩子其他信息。

10:28 100% 4G

< 合同签订人信息 编辑

仅作为合同签订信息，方便机构及时联系

家长

监护人姓名(必填)

联系电话(必填)

联系地址

证件类型 身份证

证件号码

学生一

学员姓名

性别 男

出生日期

证件类型 身份证

证件号码

与学员关系

就读学校

就读年级

联系电话

≡ □ <

### 3.3 关联孩子

关联孩子后才能为孩子选购课程。在“设置”中选择“关联孩子”，点击“添加孩子信息”



输入孩子姓名、性别、证件号码，请如实填写孩子身份信息，避免因信息错误导致学籍核验失败。



保存提交孩子信息后，平台将对孩子信息进行学籍核验，信息核验为周期

核验，目前核验状态不影响购买课程，且仅中小学学生可以核验成功。

目前 APP 中可关联多个孩子信息，若要删除某个孩子信息，点击上图中右上角的删除标识即可。



添加孩子信息

## 4. 查看机构及课程信息

家长端右上角的“扫一扫”机构端店铺二维码开发已完成，可通过家长端扫码直接进入店铺，如未安装家长端 App，扫码跳转至下载页面。

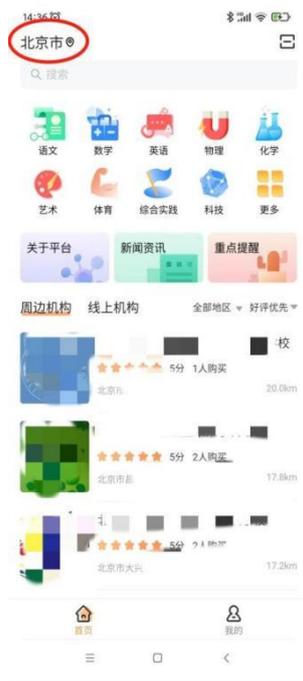
在“首页”中，家长可根据学科分类查找培训机构，并可查看“关于平台”、“新闻资讯”以及“重点提醒”各模块内容。



可根据距离从近到远、销量降序、销量升序、点评多到少、好评优先、低价优先、高价优先等筛选想要查找的机构。



还可以通过地图定位，查找所在区域的机构。



同时也可以跨区域进行搜索机构，输入城市，即可搜索其他城市机构信息。



家长端 APP 搜索框支持机构、课程等搜索，同时在首页可以查看到机构的资金监管模式以及 LOGO。



选择一个机构，点击可查看该机构详情，包括机构地址、机构资质、课程中心、师资团队、品牌介绍和用户评价等内容。



点击“机构资质”，可查看该机构营业执照、办学许可证、当地主管部门以及卫生和消防验收是否合格。



点击“课程中心”，可查看该机构所有课程。

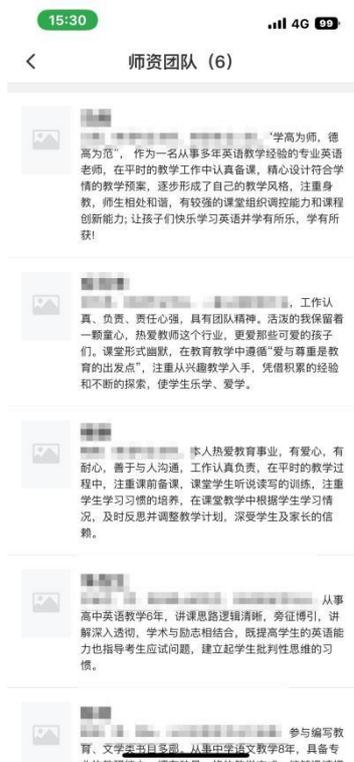


点击一个课程，可查看该课程的详细信息，包括课时数、培训时间、上课

时间、适用对象、课程介绍、购买说明、用户评价等。



点击师资队伍，可查看该机构下具有教师专业技术职务的教师以及团队成员。



点击品牌介绍，可查看该机构下机构简介、品牌实力、教学实力以及环境

优势。



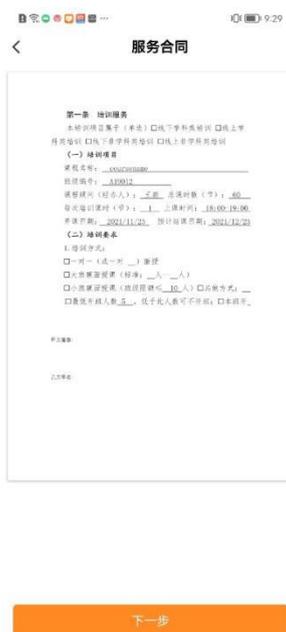
## 5. 购课-消课-退款

### 5.1. 购课

选好课程后，点击“立即购买”，进入支付确认页面，确认课程信息和关联孩子信息无误，并认真了解购买须知后，点击“立即支付”，即可付款购买该课程。



支付时，需要先签署服务合同。



确认服务合同内容无误后，点击下一步，用户签字并认真查看“签约提示”。



手写签字后，点击下一步进入支付页面，可通过支付宝、微信或银联进行确认支付。



确认订单编号、收费机构、班课名称、订单金额、孩子名称等内容无误后，点击“确认并支付”。

注意：该页面会有“自动取消”订单的提示：“请在 30 分钟内完成支付，否则订单将会自动取消”。



支付成功后，可在“我的”页面中“全部订单”中看到已支付的订单，点开后可查看订单详细信息。

家长端可在订单状态为已完成的详情中查看商品快照。



购课成功后在我的课表中可记录课时时间，方便家长进行查阅，或提前根据情况给孩子请假。请假的信息会同步给机构端“经营”模块里的“消息提醒”。“我的消息”里也会有上课信息提示。

同时可以查看周期课表。



## 5.2. 消课

上完课后，培训机构发起消课申请。若孩子正常上完了本节课，家长需在家长端“我的”页面，“课程核销”中确认。“我的消息”里也会有消课信息提示。



家长确认消课后，本节课的费用将划转给培训机构，即完成了整个消课过程。



如果家长对机构发起的消课有争议，也可拒绝消课，并将拒绝消课理由详细填写告知机构，机构端会收到家长拒绝消课的信息进行核对确认。



注意：如果机构端发起消课，超过 15 日家长端没有及时关注消课信息并进行消课确认，系统会视为家长确认同意消课。

### 5.3. 退费

退费是由家长在家长端发起退款申请，机构端收到退款申请后，根据实际情况确认或拒绝退款。

家长在家长端 app--我的-我的订单里选择要“申请退款”的订单



填写退款理由



提交后，显示退款中，等待机构端处理。



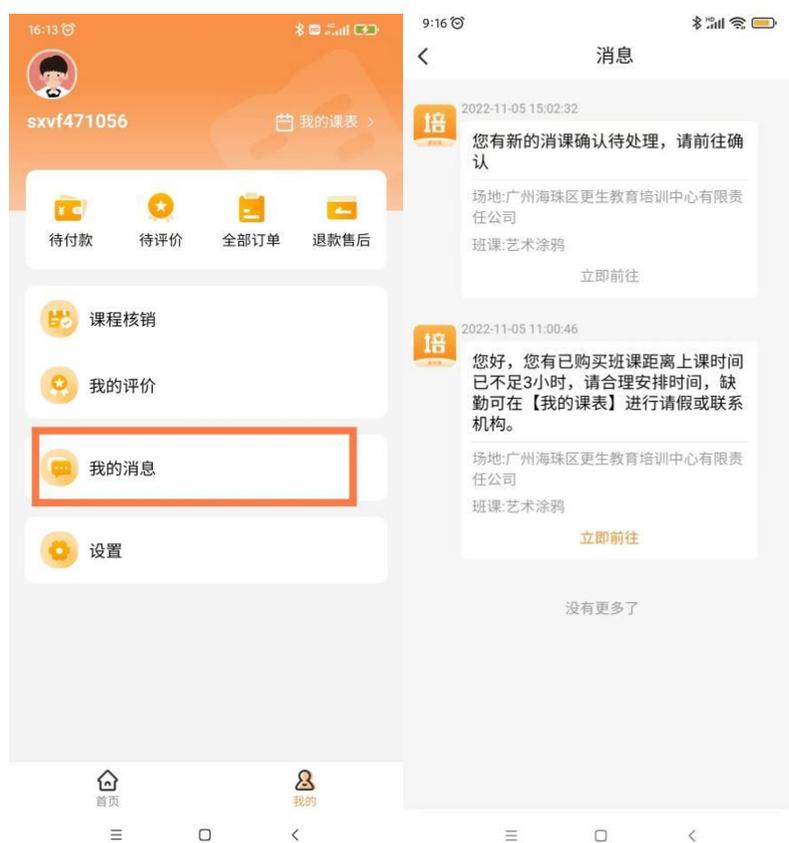
机构收到退款申请，点击“同意退款”，可查看订单详情和家长发起的退款理由，机构核实信息后可根据实际情况选择退款或拒绝。

注意：如机构端选择退款可完成整个退款流程。如机构对家长发起的退款申请没有及时处理，系统将在 5 日后自动确认退款。

机构也可以申请协商，家长（1）同意协商；（2）拒绝协商；（3）不确认。机构申请协商后，家长不操作 5 天后自动确认（关闭退款）。

## 5.4. 我的消息

家长在我的-我的消息中，可以看到待处理的消息提醒。包括上课时间提醒、消课确认提醒等。点击“我的消息”可前往查看并处理相关信息提醒。



## 5.5. 续报班课

续课报名：家长可通过订单的续报按钮点击进入新的续报班课详情，然后通过详情进行购买。

