

投诉量急剧上升,营销套路不断翻新,行业旧疾沉渣泛起……

在线教育爆发式发展中乱象几何?

本报记者 唐烨

近日,北京市教委官网发布消息,绘本学习平台大塘小鱼以打卡返现金、推广返佣金等方式营销,诱导家长购买课程,因无法在规定期限返现,以及未征得同意强制关停账号,引发大量投诉。市教委会同市委网信办、市市场监督管理局联合约谈相关负责人,责令该机构网站、APP和公众号自行暂停更新14天,立即全面整改……

这是今年以来,在线教育乱象的冰山一角。诱导消费、虚假宣传、霸王条款、付款容易退款难……近日,记者采访调查发现,疫情期间获得井喷式发展的在线教育市场问题频现,此前被曝光的行业乱象也沉渣泛起。

打卡返现难返现

今年5月,北京的夏女士看到大塘小鱼“打卡就能0元学”的宣传,为自己的孩子报了全能打卡课。此后,大塘小鱼又推出“囤课节”“双倍返全家桶”等活动。在花样不断推陈出新的优惠活动诱惑下,奔着“0元学”而来的夏女士,最终消费了近4000元。根据商家的宣传,只要坚持打卡学习,可向夏女士返还2145元。

8月14日,夏女士陪孩子上课时,系统突然跳出一个十分难以辨认的验证码对话框,用户必须在8秒内输入。还没来得及反应,系统又弹出一个弹窗,孩子连忙点击,却发现所有打卡课程显示已全部放弃,包括还未开通的课程。这意味着夏女士无法再获得2145元

阅读提示

疫情期间获得井喷式发展的在线教育市场问题频现,诱导消费、虚假宣传、霸王条款、付款容易退款难等乱象不断,消费者维权难问题愈发凸显。

的返现。

夏女士的遭遇并非个例,记者在某互联网投诉平台上搜索发现,针对大塘小鱼的投诉有593条,大部分投诉内容为系统提高打卡难度、修改打卡规则,故意引导放弃打卡课程。

不少家长表示,“确认放弃”的按键为高亮,“取消”键则是灰色,有诱导孩子的嫌疑。还有家长表示,坚持完成打卡后依然无法获得商家的返还。多位消费者表示想要反馈问题时,商家所有相关微信群以及“班主任老师”均无回复,也找不到客服人员。

除了打卡,大塘小鱼还打出宣传语,“让你轻松养出小学霸,还能顺便赚到奖学金,育儿和赚钱从未如此简单”,通过宣传高佣金高返利的方式,鼓励家长成为“妈妈代言人”。不过也有家长表示所获取的佣金,同样也未兑现。

记者梳理发现,目前,市场上还有不少教育类APP都采用类似的方式获客,但家长们很难等来当初返现的承诺,甚至无法退掉剩下的课程。

“被办理”了第三方借贷

年初疫情突发,在线教育成为刚需,市场规模急速增长。1月至7月,共有2.5万家在线教育企业注册成立,平均每天新增120家。据

中国互联网络信息中心发布的报告显示,多个在线教育应用的日活跃用户数突破千万以上。

与之相对应的是,在线教育领域的相关投诉、维权等问题也愈加突出。其中,诱导学生分期付款等行业“旧疾”再度兴起。

武汉的小濮是一名应届毕业生,想提升口语能力的他,找到了一家成人英语在线教育机构,购买了24935元的课程。

考虑到小濮刚毕业,销售人员表示可以提供分期付款的方式来减轻学费压力。交了1000元的预付费后,小濮收到了一家贷款平台的催款短信,而自己在购买课程时签署的只有和学校方的协议,并没有看到正式贷款合同。小濮意识到对方以代理的名义用自己的身份信息向第三方平台办理了借贷。

由于担心不是正规的贷款平台,且感觉操作不合理,小濮提出了退款要求,但对方并不配合。“学校找各种理由推脱责任,直到我到网络平台投诉,并且到公安局报备,对方的态度才缓和,退掉了我的贷款协议,但是1000元的预付金还没有到账。”小濮说。

记者在多个网络投诉平台上搜索发现,不少消费者都遭遇了在线培训机构诱导分期付款的问题。很多人“被办理”贷款后,无法退费停课,也不知道该如何取消分期。

不仅要行业自律,还应加强监管

中消协8月发布的《2020年上半年全国消协组织受理投诉情况分析》显示,教育培训服务投诉增多,投诉集中在虚假宣传、虚假承诺、协议条款不清晰、诱导消费者办理贷款付费且退款难等方面。

受疫情影响,线下培训机构暂停营业造就了在线教育的火爆,然而在线教育获客成本高、盈利难的行业问题并没有得到有效解决。有业内人士表示,目前在线教育基本属于烧钱阶段,随着疫情逐渐好转,线下教育恢复,还有多少人愿意留在线上也要打一个问号。因此,获客和推销成为在线教育扩大市场的利器。

一位少儿线上小班课的销售人员告诉记者,公司会提供一整套的固定话术,不少机构都会夸大及虚假宣传,靠打广告来博眼球,返现返佣也是常见的营销手段。即便消费者发现教学内容质量差、货不对板等问题,想要退费也很难。

北京志霖律师事务所律师赵占领表示,除了经营者存在违法行为,退费难的问题还在于,消费者在购买课程、订立合同之前没有考虑到退费的情形并要求在合同中明确约定,导致在经营者没有直接违约行为的情况下,消费者要求退费缺乏合同和法律依据。

近日,多家在线教育机构共同签署《K12在线教育行业自律公约》,对课程设置、师资、广告宣传、退费办法、格式合同等方面进行了约定。但除了行业自律,赵占领认为,还需要市场监管部门加强监管,开展整治活动,对于各类霸王条款进行清理并及时给予处罚。



重庆一工厂转型艺术商业街

9月19日,位于重庆两江新区的红酒广场艺术商业街人来人往生意旺。红酒广场曾经是一个工业老厂房,现被打造成了文创商业街,吸引人们慕名而来。 陈超 摄/中新社

无人驾驶的清扫车、接驳车,能弹钢琴的机械手……

大批新技术展现智能时代美好前景

本报记者 黄仕强 张千

专家能在千里之外指导机器维修、定制化工厂为用户提供精准服务、戴上眼镜即可畅游各大“网红”景点、无人驾驶汽车驶上公路……近日,2020线上中国国际智能产业博览会在重庆举行。三天时间里,一项项智能化、大数据领域的前沿高科技新应用惊艳亮相,展现出智能时代的美好前景。

浓缩重庆“智造”的“智慧公园”

无人驾驶的清扫车,自动操作,遇见人会“主动”让行;绿影婆娑的“智慧凉道”上,喷雾设备自动感知环境降温除尘;机械手来回旋转,为游客端茶倒水,弹奏钢琴;接驳车往返穿梭,接送游客,车里既没有方向盘也没有驾驶员……这里就是2020线上智博会的线下主会场所在地——礼嘉智慧公园。

“礼嘉智慧公园伴随智博会而生,它是永不落幕的智博会,也是永不落幕的智慧生活舞台。”重庆两江数字经济产业园管委会主任、两江产业集团董事长李毅告诉记者,该公园是2019智博会大力打造的实景体验场景之一,整个公园以原生地形地貌为生态本底,融入各种智能化技术。

在这里,人们能体验到5G点亮的“全新的一天”:早晨当你起床,窗帘会自动拉开,床边的显示屏上会显示你的呼吸、心率、睡眠深度等健康数据和新闻简讯;工作时间,你可借助VR设备远程指导汽车维修;下班后,光影设备可将重庆的网红景点的图像实时投放

你的窗前。

“来这个公园后,我感觉智能化不再是我们听不懂的概念,而是看得见、摸得着的智慧生活。”经常来此游玩的居民陈卉说,来到这里就像进入了科幻片里演绎的未来世界,“让我们对未来生活充满了憧憬。”

为传统行业注入“智能因子”

今后,机器发生故障,专家不用到现场,可以在千里之外指导现场人员处理。在智博会线下展台,记者注意到,中国电信推出的“5G+远程运维”项目,受到不少专业人士的关注。

中国电信重庆分公司政企客户部副总经理胡浩告诉记者,借助5G低延时、高带宽属性+AR技术,设备维修人员能够“身临其境”地看到现场情况,并提供指导。据胡浩透露,目前已有多家制造企业同公司进行洽谈,预计不久后就有具体项目在重庆落地。

“以前的生产活动用户是被动接受的,今后,用户能够深度参与产品的设计、制造和交付的全过程。”海尔数字科技重庆公司总经理张津铭介绍说,本届智博会,公司带来了海尔卡奥斯COSMOPlat大规模个性化定制平台,现场呈现冰箱模型和洗衣机模型的混线定制生产过程。

据介绍,该平台以用户体验为中心,聚焦交付定制、开放创新、智能生产等7个节点,构建创客生态、供应链生态等,进而实现从“端”到“云”的协同。

在张津铭看来,随着工业互联网越来越向纵深方向发展,未来,定制化工厂将为传统企业转型升级提供一个思路,并且,在“产业数字化、数字产业化”的双循环经济格局下大有可为。

智能化带来的“生活之美”

当前,智能化、大数据科技成果快速“走”出车间、厂房,奔向日常生活,让百姓的衣食住行变得更加方便。

记者在2020线上智博会“智慧名城”展厅看到,一辆未来汽车驾驶舱可以体验自动驾驶的感觉。坐定后,系统不仅能告诉驾乘人员当天的天气情况,还能告诉他们目的地启动智能管家,系统根据定位规划导航路线,发布指令后,就能在城市穿梭。

在“智慧医疗”板块展示的AI未来诊疗室,患者可以体验贯穿全生命周期的智慧医疗解决方案。比如,在AI分诊台患者可以领取一张未来的健康卡,获得智能ID。现场讲解人员说:“通过智能体态评估技术,可获得体态健康分析。同时,患者还会得到一份智能诊断报告,实时掌握健康状况。”

智能化除了“点亮”普通人的生活外,还让整个城市变得更加“聪明”。重庆两江新区相关负责人表示,在两江新区,路灯可以根据阳光自动开关,当城市道路发生内涝,显示大屏能自动警告。“我们打造了智慧政务、智慧城管、智慧交通、智慧社区等一系列智慧项目,下一步,我们将进一步打通数据孤岛,让城市变得更加聪明。”

责任编辑:北梦原 杨召奎
E-mail:grbjjxwb@sina.com



海关破获38.8亿元钻石走私案

新华社北京9月21日电 (记者刘红霞)海关总署21日通报,海关缉私部门近日开展打击钻石走私集中收网行动,抓获犯罪嫌疑人121名,现场查获涉嫌走私的钻石2520余颗、碎钻4000余克拉、镶钻首饰158件。经初步查证,涉案团伙自2015年至今涉嫌走私钻石案值38.8亿元。

通报显示,9月1日,海关总署指挥深圳、北京、上海、哈尔滨、南京、杭州、厦门、武汉、广州、成都等10个直属海关,出动警力1000余名、分成200余个行动组同步开展集中收网行动。

经初步查明,国内货主团伙向境外多家钻石供应商订购钻石,揽货团伙、通关团伙在香港取货后,通过“水客”、粤港两地牌小车乘客以人身藏匿、货车藏匿等方式从深圳罗湖、皇岗等口岸走私入境,再将货物直接交付货主,或通过快递物流方式运达国内其他货主。

目前,案件正在进一步侦办中。海关总署相关负责人表示,将继续加大查验监管力度,严厉打击钻石走私活动。同时,将进一步加大综合治理力度,会同地方政府、行业协会,督促企业守法自律、规范经营,促进行业持续健康发展。

我国建制村100%实现直接通邮

本报北京9月21日电 (记者甘哲)“100%的建制村实现直接通邮”“农村地区收投快件达200亿件”“解决农村地区就业150万人以上”……在今天国新办举行的邮政快递业助力脱贫攻坚有关情况新闻发布会上,一组组数据让人眼前一亮。记者从会上获悉,目前,农村100%的乡镇已建有邮政局所,100%的建制村实现了直接通邮,97%的乡镇有了快递网点。2019年,农村地区收投快件超过150亿件,而今年前8月,这一数字就达到200亿件,农村地区快递处理量增速比城市高10个百分点以上。2014年以来,邮政快递业共解决农村地区就业150万人以上,仅今年前8个月,全行业就为农村地区新增就业岗位15万人,帮助504个国家级贫困县的10万户贫困户增收1亿多元。

国家邮政局局长马军胜表示,这得益于邮政快递业坚持以发展农村邮政、快递服务为主攻方向,通过开展空白乡镇局所补建、快递下乡、建制村通邮三大工程,构建起覆盖城乡、惠及全民的网络体系。坚持以大力推进产业扶贫为工作重点,积极推广“寄递+农村电商+农特产品+农户(合作社)”的产业扶贫模式,积蓄起贫困地区产业转型和激励脱贫的新动能。注重在扶贫过程中发挥行业优势,大力开展“扶智扶志”行动,推动从业人员返乡创业,带动贫困群众一起实现就业脱贫。

去年我国发放有机证书5361张

本报北京9月21日电 (记者蒋嵩)记者从今天举行的2020年全国“有机产品认证宣传周”启动仪式上获悉,截至2019年12月31日,我国共有68家认证机构颁发了有机产品认证证书。2019年有机证书发放数为5361张,获证企业数5120家。我国有机产品主要分为四大类:植物类、畜禽类、水产类及加工类产品。2019年我国有机产品总产量为550.64万吨,估算的销售额为678.21亿元,较2018年增加46.74亿元。

国家市场监督管理总局副局长唐军表示,有机产品认证是质量认证体系建设的一项重要工作,对落实打赢三大攻坚战、实施乡村振兴战略、推进生态文明建设等战略任务具有重要的现实意义,要充分发挥质量认证作用,进一步加强有机产品认证工作,努力提升监管和服务水平。

北京丰台多举措丰富居民“菜篮子”

本报北京9月21日电 (记者刘小燕)今天下午3点,一辆载满30吨新鲜软籽石榴的货车开进北京丰台区新发地水果批发市场,工人们立即核对供货单并准备卸货。经过40多小时的长途跋涉,这些来自四川凉山会理县的鲜果,将进入北京市内各类水果货架,满足市民日常需求。

国庆、中秋双节将至,为促进消费回补、释放消费潜力,丰台区多举措丰富居民“菜篮子”,保障节日期间民生供应。

丰台区商务局副局长张会利表示,该局已提前组织批发市场、重点超市等10余家骨干供应企业召开2020年中秋、国庆期间市场供应保障工作部署会,全力做到及时调配货品、保证数量充足、稳住商品价格。同时,丰台区还启动监测补货保障机制,加强对辖区品牌连锁门店、二级市场及非连锁门店生活必需品供应“点对点”监测补货,灵活利用自有库存、集团资源补充以及区商务局协调资源等进行补充。

