

# 消费者吐槽信息集中在退费困难、宣传误导、培训质量不高和合同纠纷等方面

## 教育培训行业屡被点名,该如何规范发展?

本报记者 杨召奎

一段时间以来,退费困难、宣传误导、培训质量不高和合同纠纷,成为消费者吐槽教育培训行业的主要问题,其中退费困难吐槽信息数量最多,占比接近六成。这是记者从消费者网、北京阳光消费大数据研究院近日联合发布的《2020年的教育培训消费舆情数据报告》(以下简称报告)中获悉的。

今年以来,教育培训特别是在线教育培训领域因乱象频现、消费投诉居高不下等问题,已被中国消费者协会、江苏省消保委、上海市消保委、深圳市消委会等点名。中消协有关负责人表示,今年将重点关注在线教育培训等新兴消费业态和消费模式。

### 负面舆情退费困难占比近六成

北京阳光消费大数据研究院监测数据显示,全网共监测到2020年有关教育培训消费舆情信息3847566条。其中,正面舆情信息458997条,占比11.93%;中性舆情信息676431条,占比17.58%;负面舆情信息2712138条,占比70.49%。

“有关教育培训消费的负面舆情超过了舆情总数的七成,这说明教育培训市场在快速发展的同时,还存在着不少需要解决的问题。”北京阳光消费大数据研究院有关负责人说。

报告显示,教育培训消费负面舆情主要集中在退费困难、宣传误导、培训质量不高和

### 阅读提示

受疫情影响,线上教育培训业务快速发展,用户足不出户就可以享受到各种教育培训服务,教育培训线上线下交融取得了良好发展。但教育培训行业在快速发展的同时,也因退费困难、虚假宣传等问题屡遭消费者投诉。专家建议,尽快完善相关法律法规,加强监管,真正做到让教育培训行业在规范中发展、在发展中规范。

合同纠纷4个方面。其中,在所有教育培训消费负面舆情中,退费困难舆情信息数量最多,占比接近六成。在1623718条教育培训退费困难舆情信息中,关门跑路问题855234条,占比52.67%;资金链断裂问题405493条,占比24.97%;合同纠纷问题194738条,占比11.99%。

例如,2020年7月,央视“3·15”晚会曝光了嗨学网虚假承诺,让消费者陷入交钱容易退钱难的困境。此外,51Talk也被媒体曝出存在退费套路多、收取高额违约金等问题。

### 师资造假、诱导消费、虚假宣传引关注

“校外线上培训机构师资资质造假、机构无证办学、诱导消费、虚假宣传、霸王条款、解除合同退费难等行业乱象丛生,但消费者维权却十分困难。此外,行业的‘分期付款’问题也饱受舆论诟病。”中消协投诉部主任陈剑锐说。

据媒体报道,近日,有4家在线教育机构的广告在微信朋友圈刷屏,原因在于这4家机构请了同一位“老师”为其做广告。这名“老

师”一会儿是数学老师,一会儿是英语老师,由此引发消费者对于在线教育机构师资造假、虚假宣传的质疑。

报告显示,宣传误导舆情在教育培训消费负面舆情中排第二,仅次于教育培训退费困难舆情。舆情数据显示,教育培训行业的宣传误导舆情主要涉及价格误导、夸大师资、贩卖焦虑、虚假承诺等4个方面。其中,价格误导问题最为突出,不少培训机构的低价营销活动存在严重误导问题。

### 建议完善法律法规、加强监管

在中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江看来,教育培训消费问题较多,主要是部分教育培训机构缺乏诚信守法意识。有的教育培训机构为了谋取更多经济利润,不惜采取各种与教育不相称的营销手段,有的培训机构片面夸大师资力量和培训效果,吸引学生和家长报名参加;有的培训机构低价销售教育培训服务后,又通过降低服务标准、更换教师等手段降低经营

成本。

如何让教育培训行业规范发展?陈音江认为:“应尽快完善有关教育培训方面的法律法规,进一步明确监管部门的监管职责,明确教育培训机构的准入门槛,对其广告宣传、师资认证、教学质量以及纠纷解决等方面做出具体要求,确保教育培训行业的发展有法可依、有章可循。相关部门也应加强合作,形成监管合力。”

针对在线教育存在的问题,陈剑指出,一方面需要在线教育机构尽快从资本竞争中回归到教育本位,强化行业自律,为广大消费者提供优质服务;另一方面也需要有关部门进一步强化行政监管,联合消协等相关社会组织制定在线教育服务标准,夯实维权制度保障,规范在线教育市场发展。

此外,陈音江提醒消费者,要提高自我防范意识,谨慎选择教育培训机构。消费者在选择培训机构或购买教育培训服务时,应事先查看培训机构的有关资质,多家比较并试听相关课程,然后结合自身实际情况做出选择。不要看了广告宣传或听了销售人员的口头承诺,就匆忙付款。签订合同时要注意查看相关条款,尤其注意退费和免责等条款内容。如不是必须贷款支付的,尽量不要选择贷款方式。签署合同后,要保留好书面资料等相关证据。在培训过程中,如果遇到权益受损问题,要及时收集好相关证据,依法维护自己的合法权益。



## 福建省闽江流域启动为期4个月的禁渔期

3月1日,福建省渔业渔政部门执法人员在闽江开展联合执法行动。

当日,福建省渔业渔政部门在南平市开展禁渔期联合执法行动。3月1日0时至6月30日24时,福建省闽江水域进入为期4个月的禁渔期。南平市延平区市标至福州市长乐区金刚腿的闽江干流江段除休闲渔业、娱乐性垂钓外,禁止所有捕捞作业。

新华社记者 林善传 摄

# “小慢车”上的温情守护

## 聚焦春运·这些人那些事

本报通讯员 黄贵彬 李峰峰 本报记者 康功

“大叔大婶,一定要戴好口罩,可不能聚在一起拉家常。”“孩子们,要在自己的

座位上,不要打闹玩耍哦!”近日,白银西至长征7515次列车停靠在白银车站,列车长朱素萍在车门口细心提醒着上车的旅客。

对朱素萍来说,春运遇到疫情防控这道“加试题”,7515次“慢火车”必须跑出一趟温情守护的平安路。

考虑到有近百名旅客乘车,在白银车站刚开车,朱素萍便和列车员王明霞、刘建新、刘建华一起对车厢做了一次全面消毒。“疫情防控一刻都不能松懈!”她说。

王明霞跨过车厢连接处,将相连的两节车厢门把手轻轻擦拭了一遍。“虽然说原则上每4小时进行一次预防性消毒,但是车门、卫

生间门把手、洗面间水龙头、电茶炉等使用频繁的位置,我们消毒的频率高一些,旅客使用起来就更安全。”她说。

这列横穿甘肃白银的“慢火车”仅有4节车厢。“虽然全程只有94公里,旅客也都是本地人,但是疫情防控措施必须细致再细致、严谨再严谨。”朱素萍额温枪不离手,仔细为每一位旅客测温。

遇有异地返乡的旅客,列车工作人员会严格按照疫情防控要求仔细查验相关证件和证明,并将之安排在留观席位。“只有这样,才能将传染的风险降到最低。”

## 创新发展理念,破解发展难题,解决民生问题

# “徐矿之路”:从深陷困境到转型重生

理“三大难题”,创出了资源枯竭型企业转型、关闭矿井重生、衰老矿区生态修复“三大样本”。

### “五满”理念引领转型蝶变

去年12月,徐矿能源股份公司混改项目签约仪式在南京举行。交银金融资产投资公司等7家战略投资者与徐矿集团签订股份转让协议,成为2020年江苏省属国企混改“第一单”。

徐矿集团党委书记、董事长冯兴振说,徐矿今天的发展现状,得益于具有徐矿特色的“五满”理念引领,即以满怀对党的忠诚举旗定向,以满眼都是资源的理念经营企业,以满眼都是人才的理念选人用人育人,以满腔的家国情怀造福职工,以满满正能量重塑政治生态。

在“五满”理念引领下,徐矿启动“走访转”活动,广大干部深入基层调研,征集了1422条金句,确立了以煤电化为主体,以开发存量资源和无形资产为两翼的“一体两翼”总路径,布局“六大能源基地”,为企业发展找准了方向,推动企业实现困境突围、转型重生的历史性蝶变。

最近3年,徐矿累计实现经营性现金净流入超过140亿元,实际创造经营利润89亿元,

上缴税费97亿元。

### 改革创新化解历史包袱

面对转型发展 with 历史包袱沉重的双重压力,徐矿努力破解遗留问题,深化改革创新,推动扭亏脱困、改革改制、科技创新,为高质量发展注入内源动力。

徐矿以“五血”疗法扭亏脱困,该企业探索实施创效“造血”、扭亏“止血”、创业“补血”、防控“抑血”、融资“活血”的“五血”疗法,扭亏减亏成效明显,生产经营质量持续提升。2020年资产负债率降至60%,全集团基本消灭了经营性亏损。

徐矿还主动破解了一批影响企业高质量发展的历史遗留问题,成功引进7家战略投资企业,全面完成混改;全面完成“三供一业”移交、2.3万退休人员移交地方政府管理;清理“僵尸企业”78户,推动企业轻装前行;创新资产开发模式,首次实现土地一二级市场联动开发。

### 让全体职工过上好日子

2019年底,作为全省产改试点单位,徐矿

### 芯片制造、材料等水平明显提升

芯片是信息社会的基石。去年至今,芯片需求迅速扩大,我国芯片供给能力备受关注。

工信部总工程师田玉龙说,我国集成电路产品规模不断增长,技术创新取得突破。目前,制造工艺、封装技术、关键设备材料等都有明显提升。据测算,2020年我国集成电路销售收入达到8848亿元,平均增长率达20%。

天眼查专业版数据显示,2015年以来,芯片相关企业注册量整体呈上升趋势。目前,我国约有26.5万家芯片相关企业。

田玉龙说,我国高度重视集成电路产业,全面优化完善高质量发展芯片和集成电路产业的有关政策。“数字经济的快速发展为芯片产业提供广阔的市场。”他说,我国将加强全球范围合作,共同打造芯片产业链,推动芯片产业健康可持续发展。

### 坚决下架侵害用户权益拒不接受整治的App

数字经济快速发展,手机App层出不穷,如何更好保护个人信息数据隐私至关重要。

工信部部长肖亚庆说,工信部就群众反映强烈的“麦克风权限滥用”“过度索取通讯录”等问题,对App开展了专项整治,并发布了《App收集使用个人信息最小必要评估规范》,明确了知情同意和最小必要两项个人信息保护基本原则,划出底线,明确红线。

“保护个人信息的态度是坚决的,法律是不断完善的,技术水平也在不断提升。”肖亚庆说,在个人信息保护过程中,对拒不接受整治的App要坚决下架。同时,也要提高技术装备能力。

此外,针对5G话费、服务等话题,肖亚庆说,我国5G用户规模快速攀升,终端连接数超过2亿,从发展的同期来看,户均移动互联网接入流量较4G用户高出约50%,单价也降到了每GB4.4元,未来还会进一步下降。

### 聚焦提升中小企业创新力

过去一年,我国加大力度维护中小企业合法权益,持续加大小微企业信用贷款支持等政策,推动中小企业加快恢复发展。

肖亚庆说,开展清理拖欠民营企业中小企业账款工作,截至2020年底列入台账的1610.5亿元无分歧欠款已全部清零。2020年12月新发放普惠小微企业贷款平均利率同比下降0.8个百分点。

肖亚庆说,工信部将推动做好降低税费、清理拖欠、降低融资成本等三道“减法”,以及服务、数字化、融资规模等三道“加法”,帮助中小企业提升创新能力和专业化水平,支持中小企业成为创新重要发源地。

(新华社北京3月1日电)