

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？

## 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，占比达到近六成。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**

“校外线上培训机构教师资质造假、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‘分期贷’问题也饱受舆论诟病。”中消协投诉部主任陈剑说。

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。

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



## 我国将构建70万公里综合立体交通网

本报北京3月1日电（记者杜鑫）“这个交通网将以铁路为主干、以公路为基础，还将充分发挥民航和水运的比较优势。要连接全国所有县级及以上的行政区、边境口岸、重要设施、主要景区等。”交通运输部部长李小鹏今天在国新办举行的新闻发布会上解读《国家综合立体交通网规划纲要》时说。

从交通网规模来看，预计到2035年，达到70万公里左右。其中，铁路20万公里左右，公路46万公里左右，高等级航道2.5万公里左右，沿海的主要港口有27个，内河的主要港口36个，民用运输机场400个左右，邮政快递的枢纽80个左右。

依据国家区域发展战略和国土空间开发保护格局，结合未来交通运输发展和空间分布特点，将重点区域按照交通运输需求量级划分为3类。其中，京津冀、长三角、粤港澳大湾区和成渝地区双城经济圈4个地区作为极，长江中游、山东半岛等8个地区作为组群，呼包鄂榆、黔中等9个地区作为组团。

综合立体网的主骨架是“6轴、7廊、8通道”。即用6条综合型、大容量、高速、多通道、立体化的主轴，把4个极联系起来，形成6轴。在极和组团、组群之间形成7条走廊，在组群与组团之间、组团与组团之间形成8个通道。

与此同时，还将同步打造综合交通枢纽集群、枢纽城市和枢纽港站。京津冀、长三角、粤港澳大湾区、成渝地区双城经济圈将建设4个国际性的枢纽集群。另外，还将建设20个左右国际性枢纽城市和80个左右全国性枢纽城市，构成大约100个综合立体交通枢纽。

## 芯片产业走势如何？数据隐私如何保护？中小企业怎样帮扶？

——工信部有关负责人回应热点话题

新华社记者 张辛欣

线上经济带动需求上升，我国芯片产业走势如何？互联网应用活跃，数据隐私如何保护？应对挑战抢抓机遇，中小企业怎样帮扶？1日举行的国新办发布会上，工信部有关负责人对社会关注的热点话题进行回应。

### 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884亿元，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）

## 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

座位上，不要打闹玩耍哦！”近日，白银西至长乐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，并将其安排在留观席位。“只有这样，才能将传染的风险降到最低。”

## G 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 康劲

“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

## 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，以开发电量资源和无形资源为两翼的“一体两翼”总路径，布局“六大能源基地”，为企业找准了方向，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

面对转型发展与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

出台产改“十条”，在身份转换、帮扶政策、晋升通道等10个方面实现新突破，大幅提升产业工人地位。2020年，产改建设实现重大突破，劳模列席党委理论学习中心组学习，近百名高学历一线产业工人走上管理岗位，建立技能水平与薪酬等级挂钩制度，筹集设立产业工人互助基金200万元；江苏首趟“产改直通车”开进徐矿，初步打响了徐矿产改品牌。

徐矿牢固树立“以职工为中心”的思想，把“让全体徐矿人都能过上好日子”作为使命追求，把“不让一名职工下岗”作为庄严承诺，统筹兴家业、厚家底、惠家人，广泛开展以“百年徐矿、业兴家旺”为主题的家文化建设，突出抓好底线、基本、质量“三大民生”，关注弱势群体、困难家庭、特困户“三大群体”，做好涨工资、提待遇、美环境“三件实事”，以深厚为民情怀办成了一批民生实事，解决了许多民生难题。

据介绍，徐矿职工工资持续增长，2020年增长12.5%；发展服务外包产业增加就业岗位，妥善安置关停职工，实现了“关停不走人”。

本报记者 王伟 本报通讯员 赵刚 王瑾

聚焦主业发展，创出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”。

在深入实施国企改革三年行动中，该集团走出了一条资源枯竭型企业转型重生的“徐矿之路”，破解产业接续、人员安置、生态治

疗绿色发展理念，主动融入地方盘活存量资源、修复治理生态，在采煤塌陷区上相继建成了潘安湖、安国湖、九里湖等国家湿地公园，创出了衰老矿区变绿水青山的样本。

受资源枯竭、矿井关闭等因素叠加影响，拥有139年历史的徐矿集团一度陷入前所未有的困境。在深入实施国企改革三年行动中，该集团走出了一条资源枯竭型企业转型重生的“徐矿之路”，破解产业接续、人员安置、生态治

疗绿色发展理念，主动融入地方盘活存量资源、修复治理生态，在采煤塌陷区上相继建成了潘安湖、安国湖、九里湖等国家湿地公园，创出了衰老矿区变绿水青山的样本。

在深入实施国企改革三年行动中，该集团走出了一条资源枯竭型企业转型重生的“徐矿之路”，破解产业接续、人员安置、生态治

疗绿色发展理念，主动融入地方盘活存量资源、修复治理生态，在采煤塌陷区上相继建成了潘安湖、安国湖、九里湖等国家湿地公园，创出了衰老矿区变绿水青山的样本。

在深入实施国企改革三年行动中，该集团走出了一条资源枯竭型企业转型重生的“徐矿之路”，破解产业接续、人员安置、生态治

疗绿色发展理念，主动融入地方盘活存量资源、修复治理生态，在采煤塌陷区上相继建成了潘安湖、安国湖、九里湖等国家湿地公园，创出了衰老矿区变绿水青山的样本。

在深入实施国企改革三年行动中，该集团走出了一条资源枯竭型企业转型重生的“徐矿之路”，破解产业接续、人员安置、生态治

疗绿色发展理念，主动融入地方盘活存量资源、修复治理生态，在采煤塌陷区上相继建成了潘安湖、安国湖、九里湖等国家湿地公园，创出了衰老矿区变绿水青山的样本。

在深入实施国企改革三年行动中，该集团走出了一条资源枯竭型企业转型重生的“徐矿之路”，破解产业接续、人员安置、生态治

疗绿色发展理念，主动融入地方盘活存量资源、修复治理生态，在采煤塌陷区上相继建成了潘安湖、安国湖、九里湖等国家湿地公园，创出了衰老矿区变绿水青山的样本。