

金台视线·关注职业培训市场(上)

混淆概念虚假宣传、隐瞒信息欺骗公众、“山寨证书”五花八门……读者呼吁——

规范职业培训市场 营造良好就业环境

本报记者 孙立极 史一棋

近年来,一些机构和单位在利益驱使下,以“高薪挂靠”“短期速成”“市场短缺”等名义诱骗消费者,发放各类“山寨证书”,违规开展职业技能培训,严重扰乱职业培训市场,侵害消费者的合法权益。

如何规范职业培训市场秩序?如何构建良好的技能人才评价体系?针对这些问题,本报记者展开调查采访,敬请关注。

编者



制图:潘哲平

日前,人力资源和社会保障部下关于开展技术技能类“山寨证书”专项治理工作的通知,指出一些机构和单位以新职业职业资格、职业技能等级等名义随意举办培训、评价、发证活动,乱收费、滥发证;一些机构和单位虚假或夸大宣传,甚至假冒权威机构名义组织培训、评价、颁发证书等,决定面向社会开展的与技能人员和专业技术人员相关的技术技能类培训评价发证活动进行专项治理。

记者调查发现,近年来,针对职业培训市场存在的一些乱象,社会反映十分强烈,相关投诉量居高不下。职业培训市场究竟“乱”在哪里?“山寨证书”到底怎样“山寨”?消费者该如何维护自身合法权益?

没资格却报上了名,“企业代报名”原来是伪造学历、工作经历

四川省眉山市市民徐成虎今年53岁。2020年2月,他浏览网页时发现一则“报考一级注册消防工程师”的广告。我留了联系方式,很快就有客服找到我。他们说这个证很好考,只要过了,光挂靠费每年就能拿到10万元左右。”徐成虎十分动心,“但我只有初中文凭,客服说,不用担心学历,可以通过企业代报名,和正常报名一样”。

3月8日,徐成虎交了6980元,报了该培训机构的网上培训课基础班。没两天,徐成虎又接到工作人员电话,说“再交5000元,可以保证一年内通过考试,拿到证后优先推荐挂靠大企业”。工作人员称他们的授课老师都是考试出题的专家,考前会有密卷,并承诺如果拿不到证书将“全额退费”。在工作人员的诱导下,徐成虎交钱升入高级班。“这两年,我认真听课,还买了一大堆参考资料自学,就是希望尽快通过考试拿到证,多赚点钱。”徐成虎说。

但培训机构吹出的肥皂泡很快破碎。前不久,徐成虎听到另一家培训机构的网上公开课,觉得不错,打电话咨询时,对方告诉他,“你的学历不够,也没有相关工作

经历,不能报名”。

徐成虎蒙了,“我已经报过名了,怎么会不符合报名要求呢?”在别人指点下,他上网找到了自己的报名表,发现上面显示他不但有大专文凭,还有在成都某家与消防相关企业的工作经历。

记者了解到,按照相关规定,报考“一级注册消防工程师”至少需要消防工程专业大学专科学历,工作满6年,其中从事消防安全技术工作满4年。而且,报名实行告知承诺制,报考人员须承诺本人符合报考条件,报名时填报的信息真实、准确、完整、有效。而所谓的“企业代报名”,其实就是通过伪造学历和工作经历,让原本没有报名资格的人也能参加考试。“学历和工作经历都是伪造的,就算通过了考试,也会因作弊被取消成绩。”徐成虎说。

徐成虎的经历并非个案。在人民网“领导留言板”上,还有一些网友有类似遭遇。记者在某搜索引擎上以“一级注册消防工程师”为关键词搜索,在众多广告中,联系了其中一家培训机构。工作人员“于老师”热情地向记者介绍:“咱们的学员都是冲着‘一次通过’来的。证书一旦拿到手就不会挂不出去,工资有人给、社保有人交,不用担心失业,跟‘铁饭碗’没有区别。学历不够可以企业代报名,我们做了几十年的代报名,合作机构和渠道都很成熟。”

记者发现,实际上,像“一级注册消防工程师”这样的职业资格类培训一般通过率较低。一些职业培训机构与学员签订所谓“考不过再免费培训”的合同,就是为了拖延时间,等到学员两三年后发现真相时,培训协议时效早已过了。

打着“官方认证”、部门备案等幌子,实际上却是“山寨证书”

“家庭教育指导资格证”7980元代考包过、“碳排放管理高级证”兼职挂靠月入过万元、“整理收纳名师培训”10天速成取证……在网上经常能看到这样的广告,实际上是一些培训机构假冒权威机构名义制造的

“山寨证书”。

山西省太原市读者陈蓉今年1月在网站上看到一则“家庭教育指导师”培训广告,声称“是人社部正规认证的证书,拿到证书后月薪约为1000元”。

“就在我准备交钱的时候,儿子上网一查才发现,在人社部公布的《国家职业资格目录》中根本找不到‘家庭教育指导师’这个职业,证书也不属于职业(执业)资格类证书或职业技能等级证书,只是培训机构自己颁发的培训证书。我这才没上当。”陈蓉说。

而来自北京市的张先生就没有这么幸运了。2021年5月,他通过网上课程、线上考试获得了“健康管理师”证书。不料,当年8月,他就看到颁发证书的两家单位中国人事人才网和中国民族医药协会分别发表声明,称培训机构声称的与两协会合作的培训项目、颁发的培训证书均与他们无关。张先生此时才发现,他拿到的所谓“岗位能力培训合格证书”在协会网站上完全查不到,当初联系的培训机构工作人员也早已联系不上。“高昂的培训费加上几个月的努力学习,只换来一纸没人承认的‘山寨证书’。”张先生说。

记者调查发现,这些培训机构通常打着“全国”“国家”“职业资格”等字样,通过极具欺骗性的名称,企图营造官方认可的背景,混淆视听。

近日,有关部门通过网络巡查和群众举报,查处了两家制造发放“山寨证书”的不法机构。其中一家机构搭建了名为“国家专业技术人才网”的网站,不但违规使用国徽标识,还在网页左上角标注“工信部已备案”“官方认证”等字样。另一家机构则直接冒用“中国人事考试网”网站名称和单位标识,页面内容与人事考试中心官方网站高度相似。目前,二者因涉嫌非法伪造认定资格证书,均已被有关部门关停。

职业培训市场乱象严重损害了消费者的合法权益

近年来,随着“放管服”改革深入推进,

有关部门针对阻碍人才进入市场的“硬杠杠”不断做减法,先后分7批取消434项国务院部门设置的职业资格,削减比例达到70%。

但一些培训机构利用信息不对称的漏洞,混淆培训证书与职业资格证的区别,称“培训证书是国家要求的入职门槛”,继续培训发放已被取消的职业资格证书。还有一些机构将目光瞄准新职业领域,利用新职业缺乏统一的职业技能标准和评价机制,存在政策空白的现状,炮制所谓的新职业资格证书,以此谋取非法利益。

记者还发现,一些消费者对各种职业技能、等级证书的性质、背景并不了解,对人社部公布的《国家职业资格目录》也缺乏认知。还有一些消费者对证件挂靠等责任认识不够到位。按照有关规定,证件挂靠是违法行为。以注册建造师为例,住建部发布的注册建造师管理规定明确提出,注册建造师不得涂改、倒卖、出租、出借或以其他形式非法转让资格证书、注册证书,不得超出执业范围和聘用单位业务范围从事执业活动。

此外,线上报名、线上培训等方式便利了异地报名和学习,但也存在查证、维权不便等问题。

记者探访了一家在网上被大量投诉的培训机构。该机构的注册地址在华北某省镇上,可当记者到达该地,却没有发现任何与这家培训机构相关的招牌或广告。附近居民和商家也都表示,从来不知道这里有家培训机构,“名字听都没听说过”。有消费者向当地市场监管部门投诉,市场监管部门调查后回复,“该企业已列入地址经营异常名录,暂停在注册地开展经营活动,也联系不到该企业负责人,无法继续查证”。

职业培训市场乱象严重损害了消费者合法权益。在参加职业培训的消费者中,既有希望掌握更多技能的职场新人,也有不少希望转行职业的普通人。不法机构利用他们求职心切的心理设下陷阱,不但给他们造成经济损失,也影响了社会诚信和正常经济社会秩序。

“职业资格证书是对相关行业从业者的技能认可,培训、考核的良好秩序关乎职业就业生态的健康与稳定。”浙江省杭州市读者吴女士表示,应当保证职业技能等级认定工作的权威性,保障国家职业资格和职业技能等级制度体系规范运行,为专业技术人才和高技能人才队伍建设培训营造良好环境。(陈之琪、雷泽麟参与采访)

反馈

环境治理见效 群众拍手称快

3月21日,人民日报读者来信版刊登了笔者题为《垃圾随意堆积焚烧》的来信,反映河北省广平县南韩镇路边垃圾堆积、影响周边环境的问题。

近日,笔者再次经过该地,发现村镇不仅对原来焚烧垃圾的地方进行了治理,将焚烧垃圾的大坑恢复成平地,还种上了林木,修建成了绿化带(见下图)。这样的变化让周边居民拍手称快,希望这样改善群众居住环境的实事举措越来越多。

河北广平县 杨会民



身边事

废品回收处设在居民楼 切割旧电器易引发火灾

我居住在湖北省鄂州市鄂城区明堂后路,居民楼的半地下室被用作废品回收处,回收冰箱、空调等旧电器,此外还有铜、铁、塑料、纸等物品。回收处每天都在处理回收的旧电器,进行锤焊、分解、切割,火花四处喷射(见下图),存在严重的安全隐患。

回收处后门上方就是天然气管道,还装有天然气表箱,周围居民十分担忧。回收废品本是有利于环保的好事,但存在的安全隐患也不能忽视。希望有关部门加强消防安全排查,消除消防隐患,确保周边居民的安全。

湖北鄂州市 严光银



杜绝电子烟对孩子的伤害

在生活中,经常发现有未成年人出于好奇、跟风等心理,购买、吸食电子烟,还以“电子烟不是烟”为借口,欺骗老师家长。实际上,电子烟含有多种有害物质,不仅会导致青少年上瘾,而且会严重损害他们的身体健康。更有甚者,一些不法商贩还在电子烟中添加违禁物质,造成严重后果。

目前,有关部门已出台禁令,禁止向未成年人销售电子烟。但一些商家违规销售的情况仍然存在,有些学校附近的文具店甚至还在向学生销售电子烟。建议相关部门加大执法力度,开展集中整治行动,多管齐下掐断面向未成年人的电子烟销售环节,从源头上杜绝电子烟对孩子的伤害。

河南郑州市 袁文良

建议

野外露营要注意环保与安全

随着天气转暖,不少市民喜欢野外露营。在一些人气较旺的露营地,一到节假日就有许多帐篷扎堆搭建。

野外露营往往会产生不少生活垃圾。如果垃圾转运不及时,会破坏生态环境。此外,还有露营爱好者喜欢在营地野餐,一旦对明火处理不当,容易引发火灾,危及公共安全。

建议市民选择适当地点露营,注意提升环保与消防意识。有关部门也要加强日常管理和宣传,积极引导规范市民露营行为,让群众安心享受露营乐趣的同时保护好环境,防止安全事故发生。

湖北武汉市 陈缙

百姓关注·说说网购那些事③

直播带货应规范 理性消费需倡导

本报记者 徐驭尧

吴女士最近遇到一点烦恼——前不久,她在某直播平台上购买了几件衣服,结果,等衣服到手,衣物质量却让她大跌眼镜。“在直播视频中,主播对衣服的面料赞不绝口,看起来也是很高级的样子。没想到,拿到手却连地摊货都不如,面料粗糙暗淡,裁剪马马虎虎,还留着不少线头,跟主播手里的衣服根本就不是一回事。”吴女士随即联系商家要求退货,没想到对方以各种理由不予退货。“东西并不贵,我实在没时间精力耗在这件事上,只能算了。”吴女士最后以“取关”该主播了事。

近年来,直播带货行业兴起,电商平

台、短视频平台等纷纷开展直播带货业务。统计数据显示,我国目前有近2000家直播电商相关企业,且仍在快速增长中,仅今年以来,就新增超300家直播电商相关企业。直播带货行业迅猛发展的同时,也衍生出一系列问题。部分主播在直播间低价销售标有某品牌花纹、印记的产品,结果被证明是假货;有些商家在直播时展示真实的玉石、珠宝等产品,但在消费者下单后却用次品或假货替代发货。来自北京市消费者协会的统计数据显示,2021年,北京消协通过96315热线共受理短视频平台有关直播带货消费者投诉2026件,比2020年几乎增长一倍。

直播带货“套路”防不胜防,消费者应该如何保护自己的合法权益?上海财经大学电子商务所执行所长崔丽丽表示,直播带货问题最容易发生在一些非标准产品上,比如珠宝玉石、特色农产品、奢侈品等。“传统电商是‘货架式销售’,消费者通常有比较明确的购买意愿。而直播带货通常销售的都是非必需或非紧要需求产品,消费者容易产生冲动消费。”崔丽丽说。

此外,直播带货的销售模式也对消费者的消费决策产生了重要影响。直播带货依靠主播导购,主播在介绍商品时往往拥有一整套销售话术,同时采取“饥饿营销”等手段,目的是促使消费者在没有完全想

清楚的情况下就下单购物。“每次听到主播喊‘全场只有一个!’‘1.2.3,上链接!’这样的口号,就忍不住想抢购,好像买不到就亏了。”读者沈先生说。一名直播电商从业人员也表示:“直播电商偏重于导购消费,让消费者在需求不明确的情况下下单消费。但这种需求非常容易消退,相对于传统电商,直播带货中消费者24小时内取消或退货的比例相对较高。”

“对消费者来说,购物时应该多一些理性思考。消费还是应该货比三家、多看看评价,既不要因为低价盲目下单,也不要过于信任主播的介绍。”崔丽丽说,“消费者在购物过程中应当注意保留证据,既有主播宣传的效果、展示的内容,也有购物的凭证等,方便日后维权。”目前,我国已出台多部相关法律法规,用以规范直播电商中存在的违法违规现象。

“尽量选择成熟电商平台,可以有效提高维权成功率。有电商平台作为依托,价格体系相对透明,售后保障也比较完善。”一名直播电商从业人员表示,“平台应该引导从业者放弃挣快钱的心态,让直播电商这种商业形态能长期、健康地运行下去。”

征集

人民日报读者来信版和人民网“领导留言板”联合开展“说说烦心事 提提意见建议”话题征集活动,欢迎提供问题线索,或提出意见建议。

邮箱:rmrbdzlx@126.com 传真:(010)65368495

