

回来信调查·关注在线培训(上)

部分在线培训机构存在虚假宣传、诱导消费、培训质量不高等问题,读者呼吁——

规范在线培训 提供优质服务

本报记者 赵兵 孙立极

编者按:近期,本报收到多封读者来信,反映一些在线培训机构存在虚假宣传、诱导消费、培训质量不高等侵害消费者权益的问题,消费者维权困难。对此,记者对在线培训行业展开调查,并采访了读者、网友、消费者、专家学者等,共同探讨如何促进在线培训行业健康发展,敬请关注。

随着“互联网+”技术的不断迭代升级,在线培训行业也迎来了快速发展期。然而,在线培训突破时间和空间限制,给人们带来便利教育资源的同时,也产生了一些亟待解决的问题。

在线培训课程质量亟待提升

随着短视频和社交平台的兴起,不少在线培训机构利用互联网平台招生。但是不见面、可匿名等网络特点,为在线培训机构实施违法违规行为提供了可乘之机。

江苏苏州读者张先生在浏览某短视频平台时,看到一则关于消防工程师考试的广告,于是留言咨询。不久,一名客服人员联系了张先生,自称有的客户仅是中专学历,通过培训后,顺利通过考试并拿到了证书。出于提升自我的考虑,张先生添加了客服人员推荐的招生老师,并在其引导下报名了7000元的钻石VIP课程。

“经过一段时间的培训,我没能通过相关考试。对方当初承诺说如果考不过可以退费,但我一直联系不上公司老师,后来连指定的学习软件也登录不了。”张先生说,“我翻看当初的转账信息,发现客服和招生老师很有可能是同一个人,一人分饰多角诱导我报名买课。”

记者调查发现,有的机构提供的课程培训与实际操作严重脱节,并不能通过简单的几节线上培训课实现掌握基本技能的目的。还有在广告上许以推荐就业、推荐兼职等,但实际上只是“空头支票”而已。

2022年,吉林省在校学生唐阳生(化名)想在寒假期间学习一下视频和图片处理技术,于是在网上找到一家培训机构咨询。“对方先让我交100元定金,又让我分12期付款4800元学费。客服还告诉我,学成之后机构可以推荐兼职,用稿费交学费,自己不用花一分钱。”唐阳生说,交钱后,对方发来一个包含24节课的视频包,就是全部的教学内容。

据唐阳生说,这些教学视频与实践严重脱节,“我反复观看那些教学视频,可还是没有学会如何处理图片。我联系机构,希望他们能找个老师提供线上指导,但对

方反复要求我看视频,后来就再也联系不上了。”不仅如此,机构原来承诺的推荐兼职,也根本没有下文。

在人民网“人民投诉”平台,对于在线培训课程质量的投诉不在少数。在线培训课程大多采用预付费形式,消费者交钱之后才能看到培训课程,如果对课程质量不满意,也很难要求培训机构退还相应费用。加之监管存在一定空白,导致消费者维权相对困难,一些不法培训机构则更加有恃无恐。

“考试包过”“推荐兼职”只不过是吸引报名的虚假承诺

记者查阅一些在线培训机构的招生广告发现,“考试包过”“推荐兼职”“快速拿证”等宣传语是高频词,大部分广告都有类似宣传话术。但据消费者反映,这些所谓的承诺只不过是培训机构用来吸引学员报名缴费的幌子,根本无法兑现,也不会退费或赔偿。

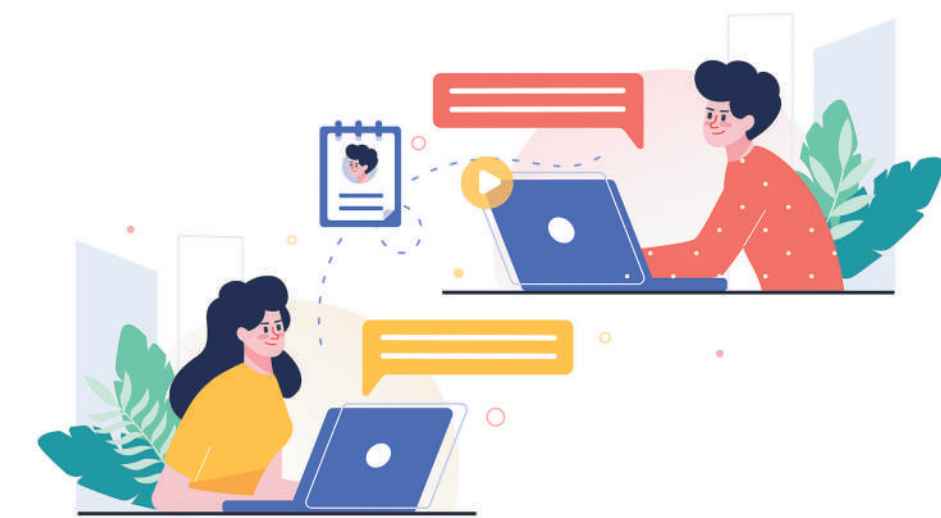
李先生在人民网“人民投诉”平台反映,去年10月,为参加入职招录考试,报名参加了一家培训机构的相关课程。“客服告诉我,培训后的通过率达到93%,如果没有通过,就全额退款。客服还向我展示了部分学员的聊天记录,上面清楚显示有退款操作。我因此相信了这家机构,报名购买了7990元的网课教学。”李先生说。

然而,当李先生开始学习后发现,培训机构提供的课程都是录播,且内容老旧,几次直播授课上,老师只管低头念稿子,“脸都不露”。经过一段时间学习,李先生还是没能通过入职考试,于是找到机构交涉,要求全额退款。“对方表示,退款不可能,可以让我再学一年网课。但我觉得,机构提供的课程质量不符合我的要求,再学一年也不可能对我有帮助,但是机构就是不退费,我也很无奈。”李先生说。

针对“包报名”“包考过”“包挂靠”等说辞,记者在一家在线培训机构进行了咨询。当记者询问中专学历是否可以报考一级注册消防工程师时,对方表示“虽然不符合报考条件,但可以走企业的资质报名”。对方还表示,“一消”证书含金量很高,每年挂靠收入可达8万至10万元,“我们不仅保证通过考试拿到证,还会为学员提供代报名、审核、注册和后期的挂靠服务”。

当记者质疑协议中为何没有明确“协助报名”“包挂靠”等承诺时,对方直言不讳地说:“这都是私底下的操作,报名前会让你提交身份信息,咱们直接给您报名了。挂靠也没办法体现在合同里,不过,咱们有聊天记录,公司肯定承认。”当记者表示对“挂靠”还有疑虑时,对方表示:“公司会推荐几家企业挂靠供你选择,挂靠费也是直接转入你的账号。”

还有的机构名为“培训”,实则“卖



制图:林强(影像中国)

证”。记者在某购物平台看到一家店铺直接挂着“人力资源社会保障部职业技能等级证”课程,询问客服有什么证,客服一口气报出了人力资源评估师、互联网营销师、健康管理师、公共营养师等几十种证书。但记者查询《国家职业资格目录(2021年版)》,发现其中有些证书已被调整出这一目录,所谓的证书并不是商家所宣传的“国家认证”。

加强对在线培训的规范,保障消费者合法权益

2022年4月,准备报考成人本科的王晓月(化名)与一家培训机构签订了电子合同,并交纳了5280元费用。合同显示,其中528元为报名费、辅导费等,剩余4752元为机构代收的学费。然而,当王晓月考试通过后,其报名的湖北某学院却表示并没有收到4752元学费。

“我去年12月考试通过后,发现培训机构并没有将学费交给学校,而机构也一直联系不上。今年3月,好不容易联系到对方,他们让我填了退费申请表,但此后就再也没有音信了。”王晓月说。

在人民网“领导留言板”和“人民投诉”平台,留言反映被在线培训机构所骗,“无法联系对方”“钱款不知所终”等问题的不在少数。

来自山东济南的王先生在人民网“领导留言板”留言称,其2020年9月在济南一家培训机构报名注册安全工程师在线培训,后因公司承诺与实际不符,王先生2022年申请退费,对方表示需要满3年才能退费。

“我到他们办公地点才知道,济南分公司已经搬走了,当时给我开发票的是唐山分公司,现在,唐山分公司也注销了。”王先

生说,在济南当地有关部门协助下,查到这家机构的总公司还在,“这家公司的注册名称已经变更,而且注册地址也一再变更。最后,在相关部门帮助下,才终于争取到了一半退款。”

记者在调查中发现,有的在线培训机构经营状况不稳定,消费者向有关部门投诉后,得到的回复往往是“该公司已不在其登记地址办公”“已将该公司列入经营异常名录”,或者“无法与该公司取得联系”。

此外,一些在线培训机构还存在诱导消费者分期付款的现象。尤其是有的机构名为分期付款,实则用消费者的个人信息办理贷款,消费者以为的定期交费,实际上变成了按时还贷,不仅影响个人征信记录,还让部分没有偿还能力的在校学生背上了沉重的债务。

在人民网“人民投诉”平台,有网友反映被贷款公司催缴学费。记者联系到了投诉网友——云南昆明在校学生小曹。小曹想要通过学习电商知识找到一份合适的兼职,于是在一家在线培训机构报名了电商培训课程,不过,5800元的学费超出了小曹的经济承受能力。这时,客服表示可以采取分期付款的方式交费。

“对方用我的信息在贷款平台办理了6800元的贷款,分9期还款,多出来的是服务费和利息。我只上了四五节网课便发现培训机构关门了,所谓的班主任、教学老师等也都失联了。”小曹说,虽然培训机构倒闭了,但贷款平台却仍然在催促还款。小曹辗转多方才联系到培训机构负责人,对方承诺可以解除合同,但表示“正与别的企业打官司,需要很长时间才能退款”。

在线培训机构因其网络特性,往往没有固定的实体办公地点,或是因为学员地域分布广泛,一旦出现问题,消费者维权困难,且成本较高。加强对在线培训的整顿和规范,维护消费者的合法权益,成为消费者的共同期盼,也应当成为有关职能部门的实际行动。

回反馈

湖北省武汉市汉阳区:

全面排查清理过时路牌

本报记者 强郁文

2月20日,人民日报读者来信版刊登了题为《过时路牌该及时清理》的来信,反映湖北省武汉市汉阳区汉阳大道一路口存在过时指路牌,容易对市民游客造成误导。

报道刊发后,汉阳区有关部门立即联系来信群众,获知路牌准确位置后,区城管局、区文旅局和建桥街道相关负责人到现场查看情况。据了解,汉阳大道是汉阳区商业和交通主干道,群众反映的指路牌位于由汉阳大道去往归元禅寺的必经之地。路牌所标示的“汉阳客运站”曾是武汉市主要长途汽车客运站之一,但该客运站早已搬离汉阳大道。2003年12月,位于龙阳大道的新“汉阳客运中心”就已建成投用,距离指路牌所示位置约9.5公里。

多年前,武汉市有关部门出于方便外地游客出行的考虑,在部分热门旅游景点附近设置了一批指路牌。由于时间久远,负责部门发生变更等原因,这批路牌长期未及更新。

经向上级单位申请,汉阳区文旅局得到路牌拆除和更新许可。随后,汉阳区城管局市政设施科组织施工人员对路牌进行了更新(见下图)。区城管局还对全区类似路牌开展了为期近2个月的全面排查,又陆续拆除更新了2个老旧过时路牌。



回身边事

人行道连上了绿化带

广东佛山市南海区狮山镇小塘三环西路洞边美食城附近的斑马线与人行道没有衔接,中间还隔着一条绿化带,行人过马路需踏过绿化带才能走斑马线,既破坏绿化带又影响通行安全(见下图)。希望有关部门引起重视,尽快到场勘查处理,保障群众出行。

人民网“领导留言板”网友 张女士



回建议

城市道路应灵活使用护栏

城市道路上的分隔护栏并非设置越多越好,应当因地制宜,灵活使用。

有的道路护栏压缩了自行车的紧急避让空间,有的开口设置不科学、不规范,影响行人正常通行。过多的分隔护栏也会侵占道路,让道路更加拥挤,增加通行成本,影响市容环境。

设置分隔护栏,应当根据道路宽度合理划分,不能简单地“一隔了之”。在较窄的道路上,不建议设置实体分隔护栏,可以采用醒目的路面标线等虚拟隔离措施作为护栏的替代品,有效提醒机动车和行人的同时,也方便道路通行。此外,分隔护栏应当在设计上更加科学,具备“防夹”“防卡”等功能,避免出现安全隐患。

河南濮阳市 范莫寒

回百姓关注

莫让虚假摆拍扰乱网络空间

本报记者 郑智文

“游客手机掉西湖被要1500元打捞费”“女子输液被陌生男子拔针扎进水桶”……近日,这些话题登上网络平台热搜,引发热议。然而,没过几天,权威部门就发布辟谣消息,确认这些视频均系自媒体创作者“摆拍”,目的是为了吸引流量。虚假摆拍乱象的背后是对流量变现的不当追逐,记者采访了部分短视频行业从业者、短视频用户和专家学者,调查了解虚假摆拍短视频为何屡见于网络空间。

以“女子输液被陌生男子拔针扎进水桶”短视频为例,视频发布后在网络空间迅速传播。经公安机关调查,此视频系当事女子摆拍,目的是为了吸引关注。“看到标题后第一反应是觉得很意外和气愤。但了解真相后,又对拍摄者感到气愤,觉得自己的

同情心又一次被消费了。”吉林长春市读者张女士说。不少网友表达了相同的感受:“为了流量无底线”“将公众的善意变为自己的生意”。

近年来,一些哗众取宠的虚假摆拍频频出现。对此,中国社会科学院新闻与传播研究所数字媒体研究室主任黄楚新认为,虚假摆拍短视频通过伪造事实、编造故事或虚构场景等手段,引起公众强烈情绪波动,误导公众对事件、人物或问题的认知。更有部分短视频以故意制造恐慌、混乱或煽动仇恨情绪为目的,对社会秩序和公共利益造成破坏。

“短视频行业通常是有流量才有收入。现在短视频行业创作门槛较低,竞争激烈,要想获得更多关注,需要创作者们不断更新

内容。但有的创作者为了短期流量挑战公序良俗,虽然火了一时,最终往往得不偿失。”某短视频平台工作人员告诉记者,目前,针对如何吸引用户关注,短视频行业已形成一套完整的内容生产模式。部分短视频账号会在内容创作、人设营造等方面花不少心思,其内容通常会经过策划设计,但为了长期运营,有的也会标注“剧情演绎”或在简介中说明。

“我们在进行视频创作时通常会在剧情中设计能引起关注,或引发公众情绪共鸣的点,部分创作者为了更夸张的效果,会故意模糊作品性质,将精心设计的夸张剧情伪装成真实发生的事件。”业内人士介绍,部分自媒体或者机构还会通过刻意打造虚假“正能量”人物,或是靠故意卖惨

等短视频内容来换取观众的共情,消费观众的同情心和善意,获取流量后进行商业变现。

前不久,国家网信办部署开展2023年“清朗”系列专项行动,明确提出全面清理通过伪造场景、编撰细节、虚构经历等手法摆拍制作的导向不良、误导公众的短视频。同时,部分短视频平台上线新规,规定创作者制作、发布虚构内容时,需在显著位置标注“作品系演绎”等相关字样。如作品因未显著注明“系演绎”“系虚构”等字样,致使社会公众、新闻媒体产生误解并造成不良社会影响的,平台将对发布账号给予全面禁言直至无限期封禁等处罚。

“虚假摆拍短视频的治理需要有关部门、平台、媒体、用户以及社会各方的共同努力。”黄楚新建议,作为主要传播载体的短视频平台需要落实审核责任,通过完善规定、优化技术手段等多种方式治理相关内容。同时,还可以强化用户参与和反馈机制,鼓励用户积极参与与虚假短视频的举报和反馈,建立方便用户举报的渠道和机制。监管机构和社交媒体平台应积极响应用户的举报,进行调查处理,并及时向用户反馈处理结果。

征集

近期,人民日报读者来信版将与人民网“领导留言板”联合开展“关注基层治理中的形式主义、官僚主义”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

