

## 回信调查·关注在线培训(下)

读者建议进一步规范在线培训行业

## 完善执法机制 加强源头治理

本报记者 孙立极 赵兵

近年来,借助“互联网+”的东风,在线培训行业发展迅速。在众多消费者跨越空间距离享受到优质培训服务的同时,也出现了在线培训课程质量低劣、诱导消费、虚假宣传等问题。

如何进一步规范在线培训行业,保护消费者合法权益,促进行业健康发展?记者采访了部分读者、专家、律师、业内人士等,为进一步规范在线培训行业、促进其健康发展出谋划策。

## 在线培训作为预付式消费,应建立健全评价机制,纳入监管视野

今年2月,刘先生在人民网“领导留言板”投诉称,2020年4月,他在某在线培训机构报名参加“一级消防工程师”培训课程,一次性交费9490元。经过一段时间培训学习,培训课程视频突然就不再更新了,学校客服电话打不通,培训老师也失联了。刘先生向培训机构注册地有关部门咨询,该部门回复表示,这属于预付式消费退费问题,将协助刘先生解决,但解决难度比较大。

作为一种商业营销模式,预付式消费被餐饮、零售、健身、美容美发等行业广泛采用,但使用过程中也引起不少问题,其中最突出的是消费者与商家信息不对称,如果商家不按承诺提供服务,消费者退款难、维权难。而在线培训行业普遍采用“先付费、后听课”的模式,交易与服务均通过线上完成,消费者与培训机构多是“一对一”联系,基本不见面,信息不对称的矛盾更加突出。一旦出现课程质量问题或纠纷,培训机构大多拖着不直面问题,消费者往往无力维权,只能不了了之。

按商务部相关规定,发卡企业应在开展单用途卡业务之日起30日内按照规定办理备案,以及建立资金存管账户等。江苏等地近年也先后推出预付卡管理办法。但这些办法只适用于零售业、住宿和餐饮业、居民服务业。2022年6月,北京市有关部门出台《单用途预付卡管理条例》,明确规定单用途预付卡是指经营者以预收资金方式面向消费者发行的,供消费者按照约定仅在经营者及其合作范围内,可以分次兑付商品或者服务的实体凭证或者虚拟凭证,将在线培训行业纳入监管视野。

不过,在线培训行业因其特殊性,有些问题还需作出进一步的明确界定。比如,有的培训机构将提交视频网址或者传输视频课程包视为已获得全部课程,而不管消费者是否开始学习课程。广东东莞市读者朱女士表示,她曾在一家在线培训机构购买为期3年的中医学专科和汉语言文学本科课程,一共花费近9000元。但交费4天后,朱女士认为课程质量并不符合自己的预期,要求全额退款,但培训机构认为朱女士已经拿到了大部分的课程资料,只能退3000元。

浙江台州市读者王红峰来信表示,有的在线培训机构没有任何教学基础就可以创办在线教育机构,授课老师注册账号便能讲



制图:林强(影像中国)

课,教学质量实在堪忧,建议对在线培训行业从业者实行准入制度。

北京课通天下教育科技有限公司创始人倪合明表示,在线培训行业应当像电子商务网站平台一样,建立一套完整健全的消费者评价机制,供消费者购买课程时参考。同时,在线培训课程还要有免费试看等功能,且在双方签订的服务合同中明确详细具体的退款条件。“在线培训机构应当确保培训课程的质量,这既是为了保护消费者利益,也是出于公司自身发展、提升在线培训行业整体形象的需要。”倪合明说。

## 加强信息源头治理,打击虚假宣传,是规范在线培训的有效途径

据业内人士透露,目前在线培训主要包括两种模式:一种是为企业培训员工,另一种是市场化职业技能资格培训。前者相对比较规范,而后者则良莠不齐。中国政法大学副教授朱巍表示,目前,有关部门并未对在线培训机构设置前置性审批环节,一些在线培训机构只是在市场监督管理部门注册成功,没有取得相应的教育资质审核,就在互联网上办学培训,入门门槛低是导致在线培训行业出现问题的原因之一。

记者调查发现,有的在线培训机构通过网络广告虚假宣传蒙骗消费者,而在线下却没有正规的办公室。记者曾到一家在线培训机构的注册地探访,发现该地址位于一条乡村公路旁,周围没有任何与该公司相关的招牌、广告等,询问附近的居民、商家,也没人听说过这家公司的名字。

一些在线培训机构利用互联网隐匿性、

虚拟性等特点发布虚假广告,绝大多数消费者都是从网络平台得到相关信息,很难分辨培训机构广告宣传话语的真假。前不久,记者通过搜索引擎查找关键词“一级消防工程师”,点击进入了一个排名相对靠前的网站页面。页面在显著位置以网友问答的形式,列举了该培训机构几大优点,比如考试通过率高、押题准等。记者联系了这家培训机构,客服多次表示“报名资质不符合条件,机构可以代报名”“培训包考过”“包挂靠资格证书”等承诺。但在一些投诉平台上,记者发现,有很多消费者投诉这家培训机构“虚假宣传”。

对此,北京市兰台律师事务所高级顾问崔西彬律师指出,广告法明确规定,教育、培训广告不得含有对升学、通过考试、获得学位学历或者合格证书,或者对教育、培训的效果作出明示或者暗示的保证性承诺;不得明示或者暗示有相关考试机构或者其工作人员、考试命题人员参与教育、培训等内容。

加强信息源头治理,是规范在线培训的有效途径之一。湖北维思德律师事务所高级合伙人吴娟娟律师表示,今年5月施行的《互联网广告管理办法》细化了互联网平台经营者责任,明确互联网平台经营者提供信息服务的,要履行记录并保存相关信息、主动发现和删除违法广告、建立投诉受理机制等互联网信息服务提供者义务。“如果互联网平台经营者未查验广告主的真实身份及有关证明文件,未核对广告内容等未履行相应的互联网平台经营者的责任和义务,导致消费者利益受损时,互联网平台经营者将面临市场监督管理部门的行政处罚。情节严重、造成恶劣社会影响的还会被列入违法失信名单。”吴娟娟说。

此外,按照广告法的相关规定,发布虚假广告,欺骗、误导消费者,使购买商品或者接受服务的消费者合法权益受到损害的,由

广告主依法承担民事责任;广告经营者、广告发布者不能提供广告主的真实名称、地址和有效联系方式的,消费者可以要求广告经营者、广告发布者先行赔偿。也就是说,如果社交平台发布的培训广告为虚假广告,消费者也可以要求平台先行赔付损失。

## 完善部门联合执法机制,建立“黑白名单”公示制度,消除信息不对称

记者对人民网“领导留言板”平台上的相关投诉进行梳理分析发现,对于网友的投诉,各地负责回复的部门不尽相同,有人力资源和社会保障部门、市场监督管理部门、教育部门,还有的是街道办事处、社区等。

崔西彬表示,规范在线培训应进一步完善部门联合执法机制,“当前对在线培训行业的监管涉及多部门,各部门之间应积极配合以形成合力。例如教育部门发现无证培训机构时,可以同时通报市场监督管理部门;市场监督管理部门对在线培训机构作出处罚时,也应及时通过国家企业信用信息公示向社会公示。”

为了解决多头管理出现监管漏洞问题,北京市《单用途预付卡管理条例》中明确规定,由北京市市场监督管理部门负责实施统筹、组织和协调工作;教育、科技、民政、人力资源和社会保障、城市管理等行业主管部门按照职责分工,负责本行业、本领域的监督和管理,即“谁是行业主管部门,谁管该行业预付卡”,行业主管部门不明确的,由指定相关部门负责监督管理,明确了包括在线培训在内的预付卡消费监管主管部门。

有的地方建立“黑白名单”公示制度,旨在消除消费者与培训机构之间的信息不对称,完善在线培训机构的进入与退出机制,维护消费者的合法权益。2021年底,人社部下属的中国就业培训技术指导中心推出优质线上职业技能培训平台及数字资源动态名单。上海、江苏等地也先后推出了线上职业技能培训机构的“白名单”,供消费者参考选择。

“发布‘白名单’推荐目录,有助于消费者准确掌握在线培训平台信息,也有利于在线培训机构丰富培训内容、提升服务水平。”一位业内人士表示。不过,目前大部分的“白名单”主要还是针对为企业提供服务的在线培训机构,尚未完全覆盖市场化职业技能培训机构,相关部门仍需加强针对这一领域的监督和管理。

河北保定市读者王强提出,对“关门跑路,换个马甲重新开始”的个别在线培训机构负责人,应加大信用惩戒力度,追究其法律责任,对不良记录者应实施从业禁入制度。

针对在线培训机构通过虚假广告诱导消费者的问题,安徽望江县公安局民警崔执胜提醒:“消费者在选择在线培训时,不要有投机取巧之心。”崔执胜表示,他接触过多起办理特种作业证书被骗案件,不法分子利用短视频等社交平台诱导,甚至伪造虚假证书查询网站,让消费者防不胜防。

示,消费者和“上门服务”人员容易就服务内容、时间、质量等产生纠纷,由于“上门服务”大部分在私人之间进行,一般不会订立正式的书面合同,但可以采用照片、视频、聊天记录等方式留痕,就服务内容、服务时间、服务费用、支付方式、安全风险、违约责任等事项达成一致意见,对服务制定明确标准,以免对质量和效果产生争议。“如果‘上门服务’涉及照顾老人、婴幼儿、宠物等工作,应尽可能通过录音录像等方式对服务过程进行记录,既监督服务者的行为,也能固定证据,减少纠纷。”李付雷说。

北京市西城区司法局公职律师翟一漾表示,“上门服务”是一种新的服务形式,未来应当与其充分的发展空间,但也要避免其“野蛮生长”。“建立有效的评价和奖惩机制十分重要,让消费者能够找到服务满意度高的经营者,通过消费者评价、同行推荐、行业自律等方式优化行业标准。”翟一漾说,应鼓励专业化平台对接服务,强化平台的审核义务,确保服务人员信息真实、个体资质合格,形成制式服务合同、推荐服务标准等一系列指导性规范。

广西钦州市读者黄跃成表示,“上门服务”在推动生活质量提高、提升生活品质、助力就业等方面发挥了显著作用,与此同时,也应该注意加强监管,规范指导相关平台,推动“上门服务”良性健康发展。

## 回身边事

## 村里部分污水排放管道未接入污水处理主管网

我是江苏泰州市姜堰区华港镇下溪村村民。几年前,村里建设农村污水排放管网,当时没有按照要求施工,存在偷工减料等行为。部分污水管道没有接入污水处理主管网,这导致部分农村污水没有进入污水处理中心,而是直接排放到河里或野外(见下图),对我们的生活环境造成污染。而且,有些地方虽然建设了污水处理小站,但里面的污水处理设备并没有运行。希望有关部门能重视并尽快解决村里的污水处理问题,还村民一个干净的环境。

江苏泰州市 张先生



## 回建议

## 电子证照使用需确保信息安全

近年来,电子证照的应用场景越来越多,给人们办事带来诸多便利。把身份证等常用证件“装”进手机,不仅能满足出行、住宿等生活需要,还可以在金融、教育、医疗、社保、税务、物流等场景中实现在线验证,十分方便。

电子证照在推动政务服务事项办理减环节、减材料、减时限、减费用等方面取得了积极成效,群众的获得感和满意度也得到进一步提升。

在肯定信息化带来便利的同时,也要关注信息安全问题。拓展电子证照现实应用场景,需要加强全过程规范管理,确保信息安全。有关主管部门应探索可行办法,不断更新技术手段,切实保障电子证照相关信息合法合规使用。例如,运用数字签名、安全算法、加解密运算等技术为个人信息层层加密,在制、管、存、用、验环节全程留痕,防止数据泄露;对电子证照采取“一次一验”,每次使用都要输入“亮证密码”,且亮证页面截图无法使用,降低被冒用风险。按照信息采集最小化原则归集数据,切实筑牢电子证照应用安全防线,减少群众的后顾之忧。

广东湛江市 刘向荣

## 推进智慧健康养老产业发展

我国老年人多数选择居家养老,但有的老年人子女不在身边,生活中存在意外跌倒、突发疾病等风险。一些数字化、智能化设备可以在解决这类问题方面派上大用场。比如,戴上智能手表、手环,可以实时监测心率、血压等健康数据;在厨房装上烟雾报警器、煤气泄漏报警器和防溢水报警器,如有意外可第一时间自动报警。智慧养老产品具有实时、快捷、高效等特点,能有效弥补养老服务缺口,让老年人更舒心、子女更放心。

建议加快推进智慧健康养老产业发展,积极推动以“互联网+”为基础的新应用、新模式、新业态,推动各地养老信息系统互联互通,打破现存的“数据孤岛”等问题,促进其他信息技术应用,提升老龄社会治理水平。

在开发新产品、新服务时,应注重以需求为目标,提升智慧养老专业化设计、建设、运营、管理水准,增强智慧养老产品和服务的精准度、人性化、实用性,充分利用信息化技术手段和智能终端产品。同时,结合以居家为基础、社区为依托,机构充分发展、医养有机结合的多层次养老服务体系,打造智慧健康养老典型应用场景,加快建立智慧健康养老标准体系,推动行业共性、关键技术、产品标准的研究制定工作,共同推动智慧健康养老产业快速健康发展。

甘肃武威市 孙浩明

## 回百姓关注

## “上门服务”,规范才有保障

本报记者 向子丰

近期,一些新型的“上门服务”逐渐兴起,像上门厨师、上门健身私教、上门理发、上门洗车、上门遛狗等。有的消费者认为,上门服务便利、省时、私密性强,与传统服务相比,更符合年轻人的消费习惯。但也有读者遇到了一些麻烦。

浙江杭州市读者唐女士对美食很感兴趣,为了能在家品尝各地美食,她订购了上门厨师服务。“我前几天专门找了一位东北的厨师,由我准备材料,他负责来家烹饪,买食材和请厨师的成本算下来和‘下馆子’差不多。”唐女士表示,这算是一次比较成功的经验,但她之前多次邀请的上门厨师,不同的人服务质量参差不齐,有的甚至不如自己手艺好。

“由于缺乏统一的服务质量评价标准,只能碰运气,根据圈子内口耳相传进行尝试,核算下来的成本并不低。”唐女士说,“而且大多数厨师和餐馆相比掌握的菜品比较少,只能适用于自己想在家品尝或请客吃饭

的私密场景。”

“上门服务”大多是一对一进行,由顾客在网络平台寻找或者私人推荐,一般没有合同可供参考,服务标准、服务价格等也是因人而异,由此也引发了一些纠纷和问题。

江苏无锡市读者李先生在人民网“人民投诉”上反映,自己通过网络平台找到一家自营的维修店铺,联系维修卫生间漏水问题。维修师傅检查后告知,需要往管道里灌材料补漏水。“师傅在卫生间打了7个孔,但灌进去的大量材料被水冲入了下水道。”李先生说,他第一次支付了1150元,但漏水问题没有解决,于是师傅第二天又上门维修,活干到一半,李先生对工程质量不满意,便叫停了工程,“即使这样,还是收了我800元。这次交易不是通过平台进行,钱也直接打给师傅,这给后续维权带来了很大麻烦。”

除了服务质量参差不齐,价格不公开透

明外,还有读者表示,“上门服务”的安全问题值得关注。重庆市读者王圆圆找了一名教练上门教健身,一直没有与她签订合同。“虽然我对教练比较信任,但如果在上课过程中因训练方式不对发生损害健康的事情,没有合同约定,维权恐怕会很困难。”王圆圆说。

不仅是购买“上门服务”的消费者有担心,一些“上门服务”人员也有担忧。莫先生平常兼职做一些上门的家政服务。他表示,自己接单的服务时间短、金额也不大,价格方面的纠纷比较少,“最主要的还是担心和雇主之间因为服务内容、质量等发生纠纷。有些消费者可能会恶意投诉,如果没有留存相关证据,平台大多倾向保护消费者,那我不仅白出力,还有可能要赔偿。”莫先生还表示,如果是照顾婴幼儿、老人、宠物等服务,服务期间发生意外的风险比较大,服务人员可能会承担更多责任。

福建师范大学法学院副教授李付雷表

## 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

