

作业帮、猿辅导被处以250万元顶格罚款 在线教育乱象多 回归本质路几何

■中国城市报记者 张亚欣

在线教育受震荡,或将迎来大整改。

日前,北京市场监督管理局对作业帮、猿辅导分别处以250万元顶格罚款,这两家在线教育领域的头部教培企业均被指存在虚假商业宣传、诱导消费者交易等行为。

此消息一经公布,登陆热搜引起舆论发酵的同时也引发了业内的普遍关注与讨论。不少业内人士认为,头部企业遭受顶格罚款处罚释放出一个讯号:乱象丛生的在线教育领域或将迎来洗牌,相关企业及平台回归教育本质才是正途。

在线教育机构乱象丛生

现如今,只要一打开电视机或各类视频APP,有关在线教育的广告便铺天盖地而来,几乎囊括了所有热门综艺:《幸福三重奏》上能看到斑马AI课的广告,《向往的生活》里有作业帮的冠名logo,《极限挑战》会闪现高途课堂“名师在线”,《经典咏流传》中能看到学而思网校的品牌显示……

同时,在各大电视台及平台的跨年晚会上,在线教育机构也在上演广告大战:央视、湖南卫视等主流电视台常常出现斑马AI课的口播或作业帮的广告歌曲,就连B站晚会的赞助商队伍里也有拍拍的身影。

可见,各大在线教育机构在营销方面下足了血本,纷纷开打“烧钱”营销战。根据各大在线教育平台的财报,有三家知名在线教育机构2020年2月—11月的营销费用超过100亿元。

过度营销的背后更是牵扯出相关企业涉嫌虚假广告的行为。根据最新的通报,作业帮和猿辅导这两家去年融资额最高、也最受关注的在线教育机构此次被重罚的原因之一就是存在虚假宣传的行为。据了解,作业帮在网站上谎称“与联合国合作”、引用不真实的用户评价;猿辅导则在其网站谎称“您的4名好友已抢购成功……点我抢购”来刺激消费。

上述企业的行为已然触碰到了法律红线。据北京市市场监管局通报,猿辅导、作业帮两家所涉虚假商业宣传行为触犯《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条,顶格罚款为200万元;而诱导交易行为则涉及《中华人民共和国价格法》第十四条,顶格罚款为50万元,此前高途课堂等在线教育机构的罚单也来自于此。

事实上,网络违规教育平台被约谈、通报早已不是新闻。近年来,为了赢得消费者的关注和投入,一些在线教育

机构因恶性竞争、盲目扩张而乱象频出:教师造假、虚假宣传、卷款跑路、服务质量差……已经成为业界的顽疾。记者在消费保平台搜索“网上教育”“网上教学”“网上课堂”等词语,发现相关投诉记录超过10000条。

是什么让在线教育机构“飘”了

2020年初,突如其来的新冠肺炎疫情席卷全球,各行各业陷入停滞期。为配合防疫,我国各所学校普遍延迟开学。同时,教育部发文称,要各个学校利用网络平台进行线上教学,停课不停学。这也让从2018年以来就一直处于高速增长期的在线教育行业,因不受时间、地点限制的优势被瞬间推向风口,部分线下教育机构亦看准商机,顺势转战线上,在线教育随之迎来了井喷式爆发。

天眼查数据显示,截至2020年底,我国在线教育企业新增近9.7万家,新增占比在整个教育行业中达到16%。与在线教育同时觉醒的还有资本的嗅觉,在新晋玩家不断涌入赛道的情况下,行业也迎来巨额资本的注入。中国科学院大数据挖掘与知识管理重点实验室发布的《2020年中国在线教育网课市场白皮书暨2021年前瞻报告》显示,在线教育行业是2020年投融资规模最大的风口行业之一。同时,也正是在这一年,中国在线教育行业融资额高于该行业此前10年的

融资总和。

另据艾瑞咨询统计结果显示,2020年教育行业累计融资1164亿元,其中在线教育融资1034亿元,占比89%。

上述数据无不意味着在线教育市场的竞争已悄然进入白热化阶段。疫情防控期间,在线教育行业按下了加速键,行业竞争格局扩大,而行业巨额融资正是强力推手。“资本把本来慢热型的教育,催生了快热泡沫。”新东方创始人俞敏洪称,在资本进入之前,教育行业通常都是“慢慢做”,既没有跑路,也很少扩张。但大量资本的进入反而起到了拔苗助长的负面效果,导致行业乱象丛生。

此外,在线教育在某种程度上是线下教育的补充,具有线下教育不可比拟的优势与便利。“以应试为主的传统教育体制惯性导致课堂教学并不能完全满足学生学习需求。为了在各种考试中取得更优异的成绩,为了在各种竞赛中脱颖而出,线上教育丰富而便利的学习资源就成为了学生与家长的首选,这是导致各种线上教育乱象丛生的直接原因。同时,家长们普遍有从众心理与跟风行为。中国家长自古以来都有望子成龙、望女成凤的夙愿,这种将心智劳动看得比体力劳动更为重要的行为,导致我国的基础教育乃至大学教育都出现了不正常竞争的意味。”太原师范学院教育学院讲师贺静霞在接受记者采访时表示,家长辅导不了的作业可以通过线上教

育弥补,老师没有提前传授的内容也可以通过线上教育获得,因而在某种程度上,线上教育成为家长助力孩子学习的一种工具与方式,背后承载的是他们对孩子成才的期许。

此外,贺静霞还认为,在线教育缺乏专门的监督与管理机构。据了解,我国目前尚没有出台或发布专门针对线上教育的法律法规或政策文件。“监督与管理的缺位会导致在线教育的发展缺乏有效规制与引导,乱象丛生就是野蛮生长的恶果。”贺静霞指出,随着科学技术的不断发展,教育与技术的融合将成为未来的一大趋势,在线教育将逐步发展与完善,因而出台相关的管理措施十分必要。

在俞敏洪看来,以互联网本身为核心的在线教育尤其是K12教育(即学前教育至高中教育,代指基础教育)已经引起政府关注,这一次的整顿势在必行。在线教育包括其他教育的发展应回归理性,成为教育下一阶段的必经之路和发展方向。

回归教育本质须多方重视

250万元堪称教育机构史上迄今为止的最高处罚。风向的改变,将使在线教育行业不得不暂缓冒进步伐,在线教育机构也或将迎来更深入、全面地自查甚至洗牌。

这“一地鸡毛”该如何收场?在线教育又当如何回归教育本质?

对此,贺静霞表示:“一方

面,教育部门应该出台规范在线教育的相关文件,各省区市按照国家要求制定符合自身实际情况的执行文件,有针对性地在线上教育进行规范与引导;另一方面,要成立线上教育督导组,定期对政策的执行情况、在线教育的发展与运行情况等进行监督与检查。”

同时,她进一步提出,各级各类学校应合理利用在线教育资源,按照国家有关要求引进、使用有关资源,对教师展开相应的培训,严禁教师利用在线教育资源对家长进行诱导消费。

实际上,目前,在线教育乱象已引起相关部门重视。今年3月,由中央网信办主管的中国网络社会组织联合会成立了在线教育专业委员会,针对当前教培机构出现退费难、卷钱跑路等违法违规行为,相关负责人称,未来将完善在线教育行业认证和标准,加大规范力度,强化行业自律和监管。

天津市消费者协会也于近日发布《K12 在线教育服务与评价》,就 K12 阶段在线教育机构的准入标准、师资要求、退费流程等多个方面进行了更严格的规范。其中明确提出如消费者提出退费要求,在线教育培训机构应无条件退还当期未完成课程的实际学费;在师资方面,除了必要的教师资格证和相应的学历、技术等级资格证书之外,在线教育培训机构的师资队伍同线下机构一样不得聘用中小学在职教师。

“作为线上教育工作者,我一直更加看重与学生及家长的粘性,换句话说口碑传播比任何洗脑广告的效果都好。”Mrs. Ruby创始人吴娇告诉记者,只有处理好同学生、家长之间的关系,才有可能让他们续课、增课甚至介绍新的用户。因此,从本质上来说,提升实力、在用户中建立良好口碑才是王道。

此外,值得一提的是,不少从业者都指出,如今教育市场教师教学水平良莠不齐,盲目追求所谓的线上名师实在大可不必。“不要以为披上了互联网的外衣,教育培训这个行业就能够被颠覆。”教育部教育发展研究中心综合研究专家张家勇直言,在线教育机构融资火热不代表教培行业出现了革命性的创新,教师池还是那么大、名师也只有那么多,资本充其量只能靠提高薪酬来获取资源的集中,但是本身的教育、教学能力并没有相应地提高。

因此,贺静霞也建议,各位家长要对线上教育持理性与谨慎的态度,要根据孩子的实际学习需求开展相应的线上教育,不盲目跟风,也不必过度消费。



云南巍山:彝族文化融入学前教育课堂

日前,云南省大理白族自治州巍山彝族回族自治县庙街镇云鹤幼儿园小朋友穿着彝族服装,在课堂上制作彝族服饰手工作品。近年来,巍山彝族回族自治县全面深化学前教育改革,将彝族服饰、彝族歌舞等民族文化元素融入幼儿课堂教育,把彝族打歌列入大课间活动内容,切实加强彝族文化传承保护,促进学前教育健康稳步发展。

中新社发 张树禄摄