

听民声  
解纠纷

封面民生报告 &gt; 3·15特别报道

# 教师无证上岗、收费标准不统一、虚假宣传…… 教育培训七类问题 须提高警惕

## 权威发布

华西都市报·封面新闻  
记者 吴冰清 实习生 杨雅莎

“考证热”“竞技教育”……一系列热点,催生了教育培训机构的火热,也带来了新的投诉热点。3月15日,国际消费者权益日,成都市消费者协会发布的《成都市教育培训机构消费评议调查报告》显示,目前成都市教育培训机构普遍存在七类问题,包括经营场所不合规;资质不按规定上墙,教师无证上岗;超范围经营;收费时段超时,收费标准不统一;虚假宣传;违规招生;违规超时授课。

## 1万份调查样本 教师专业度是主要“槽点”

据了解,本次评议调查对15个区(市)县的32家教育培训企业进行了实地调查,重点对教育培训机构是否具备经营资质、教学环境是否安全、从业人员是否具有资质、培训费用是否合理、收费方式是否标准、培训内容是否合规等问题进行深入了解,采用样本量1万份。

调查结果显示,消费者对教育培训机构投诉的主要原因集中在以下几个方面:45.3%的消费者认为“教师专业度差”;39.2%的消费者认为“教师不负责”;38.4%的消费者认为“费用过高”;29.9%的消费者认为“过度宣传”;25.8%的消费者认为“培训机构搬家距离更远”;14.5%的消费者认为“授课教师

频繁更换”;10.7%的消费者认为“退课、退费遭遇困难”。

消费投诉处理情况调查显示,23.7%的消费者对投诉解决效果很满意;27.4%的消费者比较认可;35.2%的消费者感到一般;7.9%的消费者感到不满意;5.8%的消费者感到非常不满意。

## 小型教育培训机构 普遍存在超时段收费

在调查中,成都市消费者协会总结出目前成都市教育培训机构普遍存在的七类问题,包括经营场所不合规;资质不按规定上墙,教师无证上岗;超范围经营;收费时段超时,收费标准不统一;虚假宣传;违规招生;违规超时授课。

据成都市消协副秘书长王蓉介绍,调查中,部分规模较小的教育培训机构未按要求把办学许可证、营业执照和办学许可证上墙公示。

在收费方面,虽然相关要求

在收费方面,虽然相关要求明确“不得一次性收取时间跨度超过3个月的费用”,但一次性收费超过3个月是成都小型教育培训机构普遍存在的违规现象,大部分培训机构按学期、甚至按年收费。

## 成都教育培训机构 普遍存在七类问题

- 1 经营场所不合规
- 2 资质不按规定上墙,教师无证上岗
- 3 超范围经营
- 4 收费时段超时,收费标准不统一
- 5 虚假宣传
- 6 违规招生
- 7 违规超时授课

## 消费者投诉教育培训机构 的主要原因



制图 杨仕成

明确“不得一次性收取时间跨度超过3个月的费用”,但一次性收费超过3个月是成都小型教育培训机构普遍存在的违规现象,大部分培训机构按学期、甚至按年收费。

此外,部分培训机构有超范围经营现象,如艺术类培训机构同时培训文化课,而一些培训机构还利用消费者“升学心切”的心理,打着“以解决学位录取、提供内部名额”等旗号,或者以找关系、花钱就能考上的名义进行招生。

## 整治 成都将重点加强校外培训监管

针对这些问题,成都市消协建议经营者提高服务意识和水平,加强从业人员管理及培训,严格遵守行业管理规定,不断自我完善。此外,成都市消协也呼吁相关部门对教育培训机构进行有效的监督和指导,进一步健全教育培训市场管理制度,完善教育培训评估标准和质量保障体系,规范行业行为。

成都市市场监管局相关负责人表示,市场监管部门将重点加强校外培训、二手车交易、预付式消费等重点行业不公平、不合理合同格式条款及旅游、住宿等行业价格的监管,规范市场主体经营行为。

据了解,成都市场监管部门目前正在全力开展“春雷行动2021”“网剑”行动等专项执法整治行动,整治群众反映的突出问题,严肃查处虚假违法广告行为,严厉打击侵害消费者权益违法行为。接下来,市场监管部门还将推进12315体系建设,逐步扩大消费投诉公示的覆盖面,推动消费纠纷的源头治理,提升消费维权服务效能。

## “8万多元买的腕表 戴3天表带现黑点”追踪

# 当事人:至今未看到检测报告 不愿接受退款

3月15日,华西都市报刊发了《8万多元买的腕表 戴3天表带现黑点》的报道,受到广泛关注。16日,记者从当事人周女士处获悉,其腕表表带出现黑点的问题仍未得到妥善解决。

“至今也不清楚表带出现黑点的具体原因。”周女士说,已接到成都亨得利钟表店一名负责人打来的电话,该负责人告诉她,经劳力士检测确认,手表没有质量问题,并让周女士接受退款处理。

对于商家提出的退款,周女士没有接受。她说,之前买的腕表打了9折,“如果按照当时买的价格退款,现在根本就买不到同款的腕表了。”

对于不接受退款的原因,周女士进一步解释称,“这件事已折腾了我半年多,如果只是退款,我的损失谁来承担?”她说,如果一



腕表表带出现黑点。

开始品牌方和商家就能妥善解决,也不会耽误这么久的时间。

有网友表示,既然消费者提出了诉求,品牌方就应该严格按照售后处理程序,解释表带出现

黑点的具体原因。也有网友猜测,贵金属制品很容易与女士的护手霜或香水等产品产生氧化反应,建议申请第三方机构鉴定。

“我至今也没有见到过劳力士出具的检测报告。”周女士说,她提出想看一看品牌方劳力士方面出具的检测报告,但遭到商家拒绝,商家让她向工商局或市场监管局提出申请,由相关部门开具文件后方可查看报告。

“为什么消费者反映了问题,想看看检测报告都要申请?”3月16日下午,周女士向成都市锦江区市场监督管理局反映了上述情况,一名工作人员回复称将按照相关程序,让商家提供检测报告。

周女士说,目前她并不愿意接受商家给出的退款方案,将继续申诉。

华西都市报·封面新闻记者 宋潇

## 成都重拳出击 专项整治虚假违法医疗广告

华西都市报讯(记者 吴冰清 实习生 杨雅莎)监测数据显示,2020年成都市医疗广告违法量占广告违法总量的19.92%。如何进一步规范医疗广告市场秩序,筑牢人民群众健康安全屏障?3月16日,记者从成都市市场监管局获悉,一场为期3个月的医疗广告专项整治行动正在成都展开。此次专项行动从3月初持续到5月底,将重点打击虚假违法医疗广告行为。

据了解,含有表示功效、安全性的断言或者保证,说明治愈率或者有效率;利用广告代言人作推荐、证明,利用患者、卫生技术人员、医学教育科研机构及人员以及其他社会社团、组织的名义、形象作证明;以新闻报道或者以介绍健康、养生知识等形式,以公益活动名义变相发布医疗广告;生活美容机构等不具备法定条件的非医疗机构发布医疗广告或宣称可

开展医疗美容等服务;未经广告审查机关审查批准,发布医疗广告;借庆祝建党100周年名义、使用或者变相使用国旗国徽、中国共产党党旗党徽、重大赛事活动、庆祝活动宣传报道、领导人讲话等进行商业炒作;借“华西”“协和”等知名医院名义作虚假表示;虚构各种荣誉、尖端技术或设备、专家身份等信息;医疗美容广告涉及化妆品的,含有虚假或者引人误解的内容,或者明示、暗示该化妆品具有医疗作用等,都属于虚假违法医疗广告行为。

成都市市场监管局相关负责人表示,对发布这类虚假违法医疗广告的行为,一经发现,市场监管部门将依法予以查处,将行政处罚信息记于企业名下并通过信用中国(四川成都)或国家企业信用信息公示系统(四川)向社会公示,同时联合相关部门实施联合惩戒。