

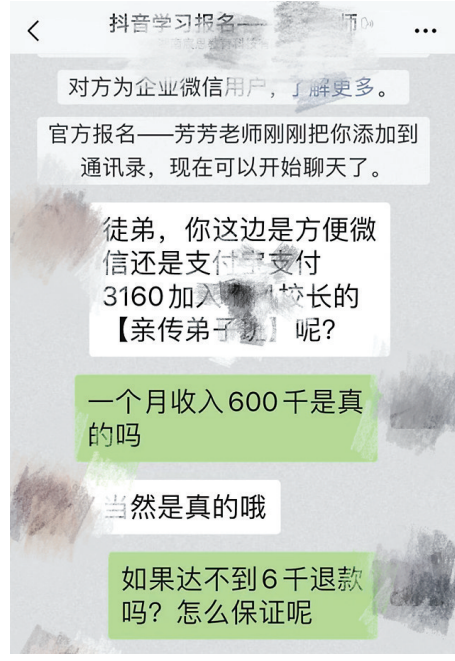
# 视频培训热，投诉堆成山 短暂培训后真能轻松站到视频风口吗

## ——聚焦消费维权热点系列报道之二

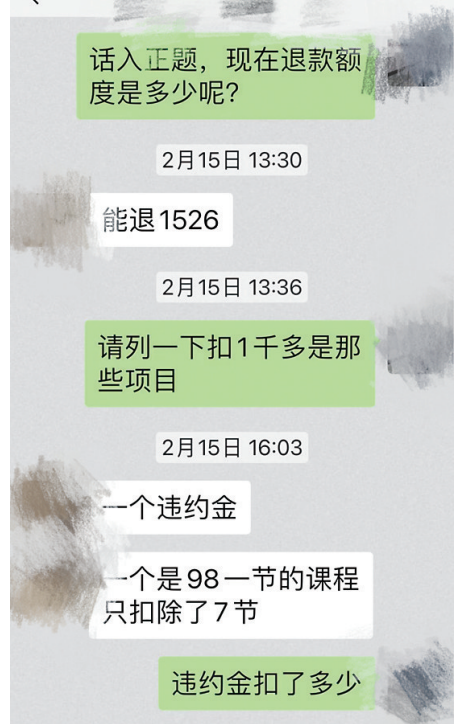
株洲晚报融媒体中心记者/成校兰 通讯员/漆伟 毕华军



视频培训之热从2019年烧到现在，仍无降温迹象。不少退出职场的爹爹姨姨，也走上了接受再教育之路。新与旧的结合能否擦出火花难说，磨合中的矛盾却一定不少。据天元区市场监管局消费者权益保护股初步统计，去年9月至今，该区视频培训投诉高达400余起。一边是毫无底子却急于求成想要搭乘视频东风的爹爹姨姨，一边是生源失控效果拉垮陷入退费漩涡的培训机构。如何规范视频培训机构维护消费者权益，引导消费者形成正确的线上消费观念，成为该区消费维权关注的重点。



▲平台承诺加入某名师亲传弟子班后可月入6千元，未达效果或周先生提出退费。受访者供图



▲要不要扣违约金和课时费，成为大多数纠纷的争论点。受访者供图

### 消费者 宣称学后月入6000元，结果啥也没学会

毛先生今年62岁，在苏州从事工业地炉设计工作，平时喜欢拍视频，但是剪辑粗糙。去年10月，因腿部压伤需居家休息半年，他在抖音上报了2997元的视频培训课程。“老师说学费一个月就能赚回来，想着既能教我剪辑视频更精致还能赚钱，觉得是件好事。”让毛先生没想到的是，后因自身原因无法上课，“我在开课前两天跟他们沟通要退费，他们就把我拉黑了。”报名时承诺的“随时可以退费”已无法兑现。于是，毛先生拨打了12315进行投诉维权。

接受毛先生报名的公司位于天元区三门镇，该区市场监管局接到派单后立即介入。“经过一个多月多的协商，终于等来了对方同意退款的消息，元旦一过，公司跑路了。”执法人员介绍。为何市场监管人员好不容易协商的结果会变卦？

### 培训机构 截流失控，部分老年学员谎报年龄入学

记者查询各地报道发现，线上视频培训各类投诉层出不穷。“行业太乱了。”这是不少本本分分从事视频培训行业人的一致心声。“100家里，最多有7家是在真正教学，有售后和有效培训的机构。”三门镇视频培训点的老板谭先生介绍。他原本想通过培养学员，最后搭建直播带货平台。现实却完全不按他设想的方向走。“我们的目标客群是25岁到45岁，实际截流回来的却是50岁以上甚至60岁以上的。”谭先生说，现实中老年人霸占了大量的网络流量，同时他们也想让自己的太极拳、广场舞等作品上热门，培训需求旺盛。尽管有一对一教学，真正能学会的不到20%，因而造成大量投诉。为了限制老年学员的进入，公司设置了年龄门槛。然而，一些学员谎报年龄甚至冒用子女身份报名，引起投诉后发现都是老年人。导致投诉量大的另一个原因是双方对导师的误解。“我们课程由名师教学，课后一对一辅导由陪学老师完成，学员认为应该全程由名师介入，这根本没法做到。”谭先生坦言，名师一月基本工资就要6万元，高峰期时需配备20余名陪学老师，加上售后和软件费用，每招收一个学员成本至少在700元左右。不少老人学完了18节课后无效果要求退费，他表示很无奈。

### 市场 从业人员缺口巨大，大家都想分一杯羹

目前，光株洲地区，通过视频卖货的抖店就有上万家，其中活跃的有7800余家。如果一个抖店24小时轮播，至少需要6个主播，加上中控、运营、售后、发货等岗位，光株洲地区从业人员就缺口几万人。需求摆在这里，视频培训的持续火热是种必然。除抖店外，各类市场主体纷纷加速打造视频宣传渠道的自媒体，视频专业人才成为各类企业争相寻找的对象。各类岗位上的人开始纷纷寻找视频转型路径。网上自学或报课，成为他们的主要途径。

“有没有固定场所和合规的办学资质，水平如何，在网上很难识别。”株洲互联网协会会长陈鹏飞介绍，很多网上视频培训机构不会在一个固定地方，开公司就像摆流水席，一旦投诉量多起来，就会换马甲重新买流量收割“韭菜”。可以说是防不胜防。

不过他也介绍，年轻人的韭菜早在2019年就已收割完毕，行业基本进入平稳期。目前的

### 消费提醒 线上培训需谨慎

针对线上视频培训投诉频发现象，天元区市场监管局高度重视。目前，位于三门镇上街社区居委会楼上的集群注册地址的8家培训公司，已有6家列入经营异常名录。对于大量投诉案件，该局积极与线上培训机构负责人对接，目前除少量挂靠公司收款的投诉案例外，400余起投诉已基本处理到位。为回应华声在线等网上平台留言的案例，该局主动公开了办案人员手机号码和局办公室电话等联系方式，目前已有部分消费者与执法人员联系上。然而，按下葫芦浮起瓢。近日，天元区嵩山路街道东湖小区9栋楼上的集群注册地址亦有

视频培训机构的复杂程度远不像学员报名时想得那么简单。“进直播间时是一家公司，交钱签订合同又是另一家公司。”毛先生介绍。记者从雷打石市场监管局了解到，并非所有费用都由老板谭某某收取，有些是外面的挂靠公司收的。毛先生的钱，就是被挂靠公司收走了。河南开封的周先生遭遇的情况与毛先生大致相同。去年10月，他分别购买了价值3160元和2996元的短视频放心学运营实操班。当时机构承诺，通过打造高流量权重账号，学员每天可收入110元，月收入甚至可高达6000元。学了一段时间后，他发现课程内容与宣传不符，于是申请退款。通过协商，谭先生退还其2596元。而另外由挂靠公司收取的3160元，目前对方承诺退费金额与周先生的要求相去甚远。

大量退费也拖垮了谭先生的公司。3月9日，他完成名下公司的账目结算，共亏本137万元。他表示，配合当地市场监管部门处理完剩余的投诉后，他决定暂时离开视频培训行业，等待行业环境清朗后再择机入局。

培训乱象，主要来自于老年人的需求。对于“韭菜”收割方式，自学视频剪辑运营的胡女士深知其中门道。2020年，正是视频风口最盛之时，淘宝店铺主的她也思索着转型。购买了大量线上视频课程学习后她发现，绝大多数都是“大路货”。“抖音赛道一出来，满世界都在宣传谁赚了多少钱，这放大了我们的欲望。”她说。凭借多年来网络运营的经验，她通过内部渠道搞到一个黑科技软件，能够测出每一个账号真实的后台数据。一测之下，让她大跌眼镜。“很多点击量上百万，转发点赞几十万的账号，真实浏览量可能就几个人、几十个。”她说，这些多数为线上视频培训机构老师口中的“他们打造的账号”。识破骗局后，胡女士放弃网上学习的路径，转向找到本地不错的账号运营人员交流学习。

近日，她与几位对直播感兴趣的朋友正计划组建团队，正式开启视频事业。

视频培训投诉激增现象。截至3月9日，已接到相关投诉10余起。目前，嵩山路街道市场监管局已对部门案件启动立案调查，希望将消费风险扼杀在萌芽状态。为防范线上市场主体经营不规范行为，天元区市场监管局启动现场检查制度，加强线上市场主体的审核和监督力度。天元区网信办主任陈亮提醒市民：网上培训机构往往存在包装名师充场、霸王条款频频出现、拖延退费难解决等乱象，学习内容往往不能提前了解，培训效果难以鉴定，消费者要谨慎参与网上教育培训，加强识别能力。

## 东方红娘

政府注册的正规婚介，法人专注婚介二十年，会员信息真实，婚介收费合理，成功率高，资深红娘贴心服务，精准匹配，受到了广大单身朋友的青睐与认可。东方红娘欢迎各界单身人士的大驾光临！

男：离异，68岁，1.7米，大专，有房有车，事业单位退休，独居。女：离异，57岁，1.75米，大专，有房有车，国企中层干部，独居。男：离异，46岁，1.73米，大专，工程师，有房有车，自办公司，孩随母。男：离异，40岁，1.8米，研究生，工程师，有房有车，央企干部。男：未婚，45岁，1.78米，大专，房两套，有车，公司股东，帅气。男：未婚，34岁，1.73米，博士，有房有车，李平路，家境优。男：未婚，27岁，1.68米，有房有车，自办公司年收入过百万。女：离异，60岁，1.57米，大专，经商，大气，孩已婚，有房有车。女：离异，48岁，1.63米，大专，有房，铁路职员，孩随父。女：离异，39岁，1.6米，大专，有房，事业编制，院美气质佳。女：未婚，31岁，1.62米，本科，有房有车，银行干部，靓丽。女：未婚，29岁，1.6米，本科，有房，事业编制，漂亮可爱，父母有单位。

# 广告接待热线

## 2008311169

# A03 踏上新征程 奋楫再出发

2023年全国两会特别报道

## 为家乡代言 你最爱株洲什么？

策划/罗小玲 执行/株洲晚报融媒体中心 谢嘉

### 我在株洲 看“两会”

两会期间，不少代表委员“开箱”直播，引发广泛关注。全国人大代表、醴陵市醴泉窑艺陶瓷有限公司总设计师黄小珍，就带着一套独具特色的醴陵瓷器，为家乡代言……

### 温柔时光，老年人享受慢生活

73岁的潘珍是老株洲人，长在湘江边，如今住在湘江附近。潘珍回忆，四五十年前，轮渡码头一片繁忙，要过河只能坐船横渡，“那时河东热闹得多，河西不少菜农早上都会坐船来徐家桥卖菜。”小儿子10岁那年，株洲一桥通车，眨眼间，桥上已架起七座跨江大桥。这么多年，湘江河道越来越干净了，还有美丽的风光带，漂亮的夜景，“这就是株洲的发展呀”。

### 热情友好，来了就是主人

株洲是一座火车拉来的移民城市，很多人不分先来后来到这里，成为城市的主人。祖籍沈阳的陈胜，父母都是上世纪六十年代支援株洲工业的建设者。他在这里出生，对株洲有着深厚的血液于水的感情。“株洲不排除，非常包容，热情好客。”问起对株洲的印象，陈胜脱口而出。陈胜笑说，株洲每个地方的口音还有点不同，比如三三一、田心、冶炼厂，口音有差异，但都属于湖南“塑料普通话”，每次在外出差，听到后就会感觉十分亲切。口音之外，株洲也有各种美食，他最喜欢的是三五好友，去贺嘉土、向阳广场这些地方吃夜宵。

### 悠然之境，绿色宜居幸福城

春和景明之时，入眼皆是春意。王女士是做销售的，工作节奏快，身处于纷繁复杂中的她，对大自然十分向往。住的是老社区，楼下有一个集绿树、游道、小广场于一体的微公园。清晨或傍晚，她在绿地慢跑，看孩子们玩耍嬉闹；周末，她和爱人行走在神农架的栈道上，打卡株洲博物馆。前不久，她被“种草”了天元区石三门的



▲株洲美景(资料图)

## 聂鹏举代表：建议优化火车票改签规定

今年两会，全国人大代表聂鹏举提出《关于优化火车票改签规定的建议》。他建议，放宽改签期限，允许二次改签，列车发车后直达票可以改签当天的中转账。建议具体内容：①旅客可改签至车票日期24小时以内的其他列车；改签至车票日期24:00以前的列车不收取改签手续费，改签至车票日期24:00之后的列车收取票面价格10%作为改签手续费。②一张车票可办理2次改签，第二次改签时收取票面价格10%作为改签手续费，第二次改签期限仅限于原票面日期24小时内。车票改签后，旅客取消旅行的，可以按规定退票，但开车后改签的车票不能退票。③列车发车后若当天无直达票，有中转账的情况下，允许改签票面日期当天的中转账。（据红网）

## 王一书委员：建议将肥胖作为一种独立疾病

“超重、肥胖已发展成为我国重大的公共卫生问题之一，势必为个人健康、社会与经济发展带来沉重负担和不良影响。”今年两会，全国政协委员、北京小汤山医院综合内科副主任王一书建议，将肥胖作为一种独立的疾病，并统一诊疗路径，在医疗机构广泛推行。王一书说，研究表明，肥胖与Ⅱ型糖尿病、高血压、高血脂、心脑血管疾病、肺病以及心理情绪等疾病均密不可分。预计到2030年，中国成人超重、肥胖患病率将达到65.3%，学龄儿

### 奋斗拼搏，让年轻人实现梦想

今年26岁的宋谨言，3年前毕业后，选择在株洲的一家国企单位工作。在小宋的眼里，这里是能让年轻人梦想成真的地方。实际上，小宋的大学四年是在广州度过的，最后还是回到了株洲。小宋说，株洲不仅生态宜居，在生活上也十分丰富有趣。上个月，她和一些朋友参加了“我们的节日·元宵·制造名城闹元宵”主题活动，神农湖的花灯展利用现代的光影，设计火车头、航空航天等极具“制造名城”特色的灯光作品，别有一番韵味。“株洲这座城市有一种特别的吸引力，在这里不管工作、生活，整体感觉特别放松。”回忆刚来株洲，企业就为她申领了生活补贴和住房补贴，这是自己之前完全没有想到的。小宋始终记得，在报纸上看到过市委书记曹慧泉说的一句话：“住株洲的房子，拿一线城市的工资，干全球的事业！”人才政策往往代表一座城市的诚意和实力。在株洲，只要一直努力，就能获得自己想要的。

### 两会·我也有话说

晚报推出的“我在株洲看两会”栏目，和大家聊了聊两会里的“教育”“养老”“城市更新”等话题，引发市民网友热烈讨论。今天，我们就来梳理分析下读者们的观点，看看两会会场外，大家是怎么看待这些议题的。留言中，支持缩短基础教育时间呼声较高，一半人支持将义务教育改为十年制，即小学5年、初中2年、高中3年。@戴海合在一定程度上说出了大家的心声：“十年义务教育后‘普职分流’。”@帅妈的观点也获得不少人赞同：“扎扎实实提高取高的质量才是王道。”对于养老，大家都期待社区在老年人饮食、娱乐、健身保养等方面提供更多帮助。“还有一些社区为老年人提供了日间照料服务，但我所在的社区还没有。”@王小宁哥：希望能给年轻人多一些护理假、探亲假。@静静：我非常期待基础设施、互联网应用的适老化改造，父母很多电子产品不会用，手机按键太小，不小心就按错了。进一步了解城市更新后，近七成读者认同，停车设施建设、城市绿化等硬件设施的变化，是城市美好生活的直观体现。“老旧小区、城中村等硬件改造要做，城市文化等以人为核心的软件改造也要跟上。”读者廖勇表示，城市更新改造要以实现群众宜居宜业宜游宜乐为目标。

