

消费维权观察报告

职业技能培训类投诉 哪些企业被点名？

| | |
|----|----------------------|
| 1 | 成都启梦殿教育科技有限公司 |
| 2 | 成都去享学教育咨询有限公司 |
| 3 | 成都市妙笔成画教育科技有限公司 |
| 4 | 成都企望教育科技有限公司 |
| 5 | 四川凡绘科技文化有限公司 |
| 6 | 成都可乐教育科技有限公司 |
| 7 | 四川三色葵教育咨询有限公司 |
| 8 | 成都趣职科技有限公司 |
| 9 | 四川教言科技有限公司 |
| 10 | 成都尚鑫教育咨询有限责任公司 |
| 11 | 四川职博优学教育咨询有限公司 |
| 12 | 成都走进画学网络科技有限公司 |
| 13 | 四川省云易绘教育科技有限公司 |
| 14 | 成都君子禄教育咨询有限公司 |
| 15 | 成都艺画学网络科技有限公司 |
| 16 | 四川佳源至景科技有限公司 |
| 17 | 成都次元时代教育咨询有限公司 |
| 18 | 四川云悦声教育咨询有限公司 |
| 19 | 深圳市国华在线教育科技有限公司四川分公司 |

宣传极具诱惑力 消费者开通“教育贷”

面对庞大的职业技能消费市场“蛋糕”，一些培训机构经营者通过在知名短视频平台投放引流广告或内容，进行直播授课推广，打着毫无“后顾之忧”的宣传口号吸引付费报名，损害消费者合法权益。

消费者张先生称，其通过成都趣职科技有限公司老师报名了该机构的课程，机构宣称：学习3个月可以兼职接单，一个单子上有300元至1000元不等，学费没有压力，可以用兼职赚的钱还款。

面对如此有吸引力的“承诺”，张先生交了100元报名费并在该机构的诱导下开通了“教育贷”，贷款金额6780元。可学习

“宣称学习3个月就可以兼职接单，但学习后才发现课程质量差，我是兼职没做过，钱也没赚到。”向记者说起自己的经历时，消费者张先生既愤怒又无奈。

据成都市保护消费者权益委员会统计，职业技能培训类投诉是2023年全年消费投诉热点之一。易遭受侵权的消费群体主要是有就业需求和自我提升需求的人群，涉及短视频运营、网上开店、播音配音等多个培训领域。

为了解这一类纠纷是否圆满解决，我市针对此类情况如何营造公平有序的市场环境，昨日下午，记者走进成都市保护消费者权益委员会、高新区消费者协会联合召开的职业技能培训企业约谈会，听听各方声音。

19家职业技能培训企业 被约谈并要求整改

后才发现，课程质量差，通过短期学习根本无法达到兼职赚钱的水平，更别提商家宣传的高收益。

“因未及时还款，机构要求我支付违约金，我无法接受，要求直接退课退款解除分期，可他们拖着不予处理，无法沟通。”张先生将这一情况向高新区消费者协会投诉。高新区消协立即介入调解，经反复沟通，该机构同意为张先生取消剩余未缴纳的5085元分期，双方签订了解除协议。

挫伤消费积极性 阻碍行业健康发展

近年来，依托互联网经济出现的网上开店、短视频运营等各类新型职业技能培训服务满足了消费者自我提升及兼职就业需求，扩大了社会就业创业渠道，对于释放消费潜力、促进经济发展发挥了积极作用。

但同时，由于部分培训企业的盲目趋利错误经营理念及种种不诚信经营行为，也滋生出不少行业乱象，既损害消费者合法权益，挫伤消费积极性，也扰乱了市场秩序，阻碍了行业的健康发展甚至从一定程度上影响到城市形象。

在职业技能培训企业约谈会上，19家职业技能培训企业被约谈并要求整改，各企业涉及的培训项目主要包括短视频运营、播音配音、绘画原画、网店运营、影视后期、日韩语等。

市消委会秘书长康鸿跃通报了被约谈的19家企业自2023年5月至2024年2月期间从各渠道所反映的被投诉情况，及经营中存在的虚假宣传、服务质量差、诱导办理分期贷款、无培训资质等问题。被约谈企业围绕通报情况逐一提出了整改优化措施。

职业技能培训服务领域 主要存在三方面问题

“全市消费投诉咨询反映，当前职业技能培训服务领域主要存在三方面的问题：宣传承诺虚假不实、培训课程质量低下、企业经营盲目趋利。”会议现场，成都市消委会投诉与咨询部主任李艳华向各职业技能培训企业发布了公开劝谕函。

李艳华说，宣传承诺虚假不实方面，部分企业并无相关培训项目许可，却打着“教育咨询”“教育科技”的营业执照名头从事教育培训项目，培训课程质量低下方面，部分企业培训内容拼凑抄袭，授课人员素质达不到教学要求，培训效果名不副实；企业经营盲目趋利，则是部分企业缺乏规范经营和品牌口碑意识，以短期牟利为目的，既不重视课程质量，也缺乏售后服务意识。

“良好的职业技能培训市场不仅有利于城市营商环境和消费环境的优化，也有利于企业自身的长远良性发展。”李艳华告诉记者，成都市消委会和高新区消协将继续关注企业整改、规范情况，对拒不整改或整改不力的违法侵权主体，将履行消委组织的法定职责，适时公开披露，并移交行政部门立案查处，坚决营造公平有序的市场环境，为建设国际消费中心城市助力。

律师说法

消费者 应警惕诱导式消费 并提高合同意识

面对被约谈企业提出的整改优化措施，来自四川锦东律所的消委会公益律师董诗垣表示，“企业应该承担法律责任和社会责任。法律之剑，你不尊重它，它可能就会落下来。希望大家真正的重视。”

“最优、最好、最佳等绝对化用语违反《广告法》中第九条规定的情形，各企业在广告宣传中，广告主应当保证广告内容的真实性，对广告内容应当提供充分的证据加以证明，避免绝对化用语的滥用……”四川人和律所消委会公益律师鲁诗意就线上宣传过程中出现的典型问题作出详细建议。

鲁诗意提到，消费者通过分期付款或培训贷等方式付款下，应综合审查培训机构证照情况、审查培训贷贷款时选择的金融机构和贷款公司。消费者在购买培训服务时，要警惕诱导式消费，提高法律意识、合同意识，仔细询问支付方式，不要轻易让别人帮助操作；选择“培训贷”时除了要考虑金融平台资质外，还要理智考虑所要偿还本息金额、还贷时长、自身还款能力等，仔细阅读合同文本，避免因疏忽大意造成损失。

成都日报锦观新闻记者 王静宇

2024年“3·15”晚会准备就绪 关注消防食品金融数据安全

中央广播电视总台第34届“3·15”晚会准备就绪，将于3月15日晚8点在央视财经频道现场直播。央视财经新媒体、央视网、央广《经济之声》、央视网将同步播出。

今年“3·15”晚会聚焦“共筑诚信 共享安全”主题，将关注消防安全、食品安全、金融安全、数据安全等领域。

晚会围绕加强消费者权益保护，优化消费环境，推动商品和服务质量不断提高，着力促进放心消费，释放消费潜力，呵护美好生活。“3·15”记者将探访消费市场中存在的违法侵权行为，如屡受处罚的食品企业仍违规经营、天价消费品背后的营销套路等；揭秘互联网数据造假问题，曝光其逃避监管的黑手段，揭露新型网络诈骗手法。

晚会由最高人民法院、最高人民检察院、国家互联网信息办公室、国家发展和改革委员会、工业和信息化部、公安部、司法部、交通运输部、农业农村部、商务部、国家市场监督管理总局、国家药品监督管理局、中国消费者协会等部门机构与中央广播电视总台联合主办。

据央视客户端

东部新区芦葭镇： 抓好“三务公开”专项督查 确保信息及时准确公开

本报讯（成都日报锦观新闻记者 李长乐）3月13日，芦葭镇纪委组织召开“三务公开”专项督查行动。记者获悉，此次督查对各村（社区）的党务、居务、财务公开情况进行全面检查，旨在推动权力运行透明化、规范化。

查阅文件资料、听取汇报、召开座谈会……督查组实地查看各村（社区）“三务公开”执行情况，发现仍有部分村（社区）存在公开不规范、信息更新不及时等问题，部分村（社区）虽然在形式上做到了公开，但内容上缺乏深度和广度，群众难以从中获取有价值的信息，督查组一一纠偏，督促整改。

为深入了解“三务公开”的实际效果，督查组还与居民进行了互动交流。居民表示，透明的“三务公开”让他们对政府的决策和管理有了更多的了解和信任，但也有人反映，个别领域的信息公开还不够全面，希望能进一步提高公开的质量。

“此次‘三务公开’专项督查行动的开展，不仅是对现有工作的一次全面梳理，更是对未来工作的一次深刻启示。”芦葭镇纪委相关负责人表示，将对检查结果进行汇总分析，并对存在问题的单位提出整改要求，进一步强化责任意识，推动各村（社区）严格按照规定进行“三务公开”，确保公开内容的及时性、准确性和完整性。

勇担职责使命 着力提质增效

为谱写中国式现代化万千气象的成都篇章贡献更多司法行政力量

3 坚持以更高质量立法 促进发展保障善治

紧扣市委市政府中心工作，起草制定一批“小切口、接地气、立得住、真管用”的法规、规章。

4 坚持以更实举措 全面提升依法行政能力

推动把法治精神和法治要求贯彻到行政决策、行政管理、行政监督等各方面、全过程，力促所有行政行为都于法有据。探索建立合法性审查与公平竞争审查联动机制，确保全市重大决策、规范性文件、合同协议和具体措施的合法性、合理性。

5 坚持以更优法律服务供给 践行法治为民宗旨

聚焦人民群众和市场主体法律服务需求，加快构建覆盖城乡、精准普惠、便捷高效的现代公共法律服务体系。探索建立企业公共法律服务中心。组织头部律师事务所与远郊区（市）县结对帮

6 坚持以更强担当 坚决守牢安全底线

聚焦重点环节、重点领域、重点人群，统筹做好防风险、保安全、护稳定各项工作，做到守土有责、守土尽责。

7 坚持以更严要求 锻造高素质司法行政铁军

持续加强过硬司法行政队伍锻造，切实提升队伍的战斗力执行力凝聚力。巩固深化主题教育成果，大力践行以人民为中心的发展思想，努力提升人民群众法

扎实推进智慧蓉城促进条例、城市更新条例等地方性法规和林长制规定、中介机构管理办法等政府规章的起草、修订以及废止工作。

全面提升科学立法水平，有序推动《成都市房屋租赁管理办法》等规章的立法后评估工作。

性、适当性、可行性。实施提升行政执法质量三年行动计划，全面深化包容审慎监管，在市场监管领域探索推行触发式监管，在生态环保等领域探索开展“综合查一次”联合执法，开展赋权镇（街道）执法事项评估。探索行政复议全过程调解和解，优化受理、审理、听证等机制，建立涉市场主体行政复议绿色通道。强化府院联动，健全完善行政应诉败诉和行政机关负责人出庭应诉情况季通报制。

扶，开展“以法慧企·从‘蓉’前行”等主题活动。开设法律援助司法鉴定绿色通道，建立环境损害鉴定技术专家库。总结提炼公民法治素养提升行动全国试点制度成果，深入推进“八五”普法，争创首批“全国守法普法示范市（县、区）”。积极创建枫桥式司法所，推动形成司法所与公安派出所、人民法庭、综治中心等基层法治机构协调联动工作格局。

加快出台矛盾纠纷多元化解实施办法，推动人民调解“人网入格”，高效化解金融、家装、中药材、互联网、快递物流等矛盾纠纷。持续推进“智慧矫正中心”创建，探索社区矫正法治结对帮扶机制，加强安置帮教工作，支持区（市）县升级打造远程视频会见探访点。

治获得感满意度。坚持把法学相关专业背景和取得法律职业资格证书作为公务员公开招聘、公务员遴选的硬性条件，加大司法行政系统“上挂下沉互派”力度。加强干部培育选任工作，帮助年轻干部迅速提升专业素能水平。抓严领导干部个人有关事项报告、干部出入境管理、兼职等干部监督工作，进一步夯实干部队伍基础。

打造全国一流法治城市 护航成都现代化建设

2023年成都司法行政工作综述

2023年，成都市司法行政系统在市委、市政府的坚强领导下，全面贯彻党的二十大精神，认真落实中央和省、市决策部署，聚焦公园城市维护群众合法权益示范区建设、智慧蓉城建设等重点工作，深入推进全国一流法治城市建设，筑忠诚、行法治、促发展、保安全，以司法行政工作现代化服务保障成都经济社会高质量发展。

推动四川首家香港与内地合伙联营元禧福氏（成都）律师事务所入驻天府中央法务区。制定出台覆盖城乡的现代公共法律服务体系建设规划，成立全国首个公共法律服务体系，全省首个民营经济公共法律服务工作站。为群众提供法律咨询服务50余万次，办理法律援助案件2.2万件。着力优化涉外法律服务，持续推进公民法治素养提升行动全国试点，首发“公民法治素养评估指标体系”被《人民日报》宣传报道，司法部在成都召开公民法治素养提升调研座谈会，北京、上海等省、市、县来蓉调研学习成都经验。

起草并推动出台为保障成都大运会筹备和举办工作规定临时性行政措施的决定。化解各类社会矛盾纠纷9万余件，调解成功率达98.5%，市司法局被中华全国调解员协会评为先进集体。全面参与“微网实格”社会治理，11个司法所获评第四批省级“枫桥式司法所”。

区市 >>>

亮点工作精彩纷呈

会上，天府新区、青羊区、新都区、双流区、郫都区作交流发言。据悉，2023年，天府新区紧紧围绕省委“五个一”工程和市委“三个法务+”“三中心”建设等重点工作，高质量推进法务区建设，受到中央省市等领导充分肯定。青羊区司法局获评第一批全省法治政府建设示范区，苏坡司法所所长获评省委省政府一等功公务员，在公共法律服务、矛盾调解等工作方面获得表彰奖励18项。新都区司法局针对“四下基层”调研发现的行政执法监督力量薄弱、协同不够、监督滞后等问题，通过强化能动监督理念，把触角延伸到基层末梢，把力量汇集到执法终端，构

建了多元协同立体监督体系，国办、司法部专程赴新都调研。

双流区司法局紧紧围绕中心服务大局，获评首届全市政法系统服务市委中心示范案例、首届“全国行政执法先进集体”，一人荣获全国普法工作先进个人，“构建战略合作平台提供全方位公证服务”入围司法部“中国公证十大典型案例”，全区建成“全国民主法治示范村（社区）”1个、省级“民主法治示范村（社区）”1个。

郫都区司法局锻长板、夯基础、建机制，不断提升政府工作法治化水平，获评四川省首批法治政府建设示范市，法治建设工作获得省委依法治省办、省司法厅肯定。

今年是中华人民共和国成立75周年，是实现“十四五”规划目标任务的关键一年。3月7日，2024年全市司法行政工作会议召开，会议总结2023年工作、研究部署今年各项工作任务。2024年，全市司法行政工作将深入践行习近平法治思想，坚持党对司法行政工作的绝对领导，以建设践行新发展理念的城市示范区为统领，准确把握推进超大城市城乡融合高质量发展和依托智慧蓉城建设优化营商环境的重大意义、目标任务和重点工作，坚持稳中求进，以进促稳、先立后破，坚持开拓奋进、真抓实干、行稳致远，扎实履行“一个统抓、五大职能”，为加快推进超大城市高质量发展、奋力谱写中国式现代化万千气象的成都篇章提供有力法治保障和高效法律服务。

1 坚持以更高站位 确保司法行政工作正确方向

全市司法行政机关将更加坚定自觉地在党的绝对领导下开展工作。把高标准落实在坚持党的绝对领导、提高政治能力和推进自我革命上。

坚持和落实好“第一议题”制度，突出抓好对党忠诚教育、理想信念教育、党性党风党纪教育和政治机关意识教育。抓好律师、公证、司法鉴定和仲裁等行业党组织建设，实现“有形覆盖”向“有效覆盖”升级。深入贯彻落实市委《关于高质量推进新时代清廉蓉城建设的意见》，实施廉洁司法行政“1+4”工程。全面深化习近平法治思想宣传、研究阐释、贯彻落实，持续优化法治建设考核评价机制，巩固和扩大“一规划两方案”中期推进成效。

2 坚持以更多实招 服务保障中心大局

主动融入城乡融合、智慧蓉城建设等市委市政府中心工作，切实做到市委市政府中心工作进展到哪里，法治保障和法律服务就跟到哪里。

部署实施成都市域法治建设结对提升、成德眉资法治建设共建共享、成渝两地法治建设深度合作、城市群法治资源链接互动、成都涉外法治建设提档升级五大工程。统筹集成律师、公证、司法鉴定、法律援助、人民调解、行政复议、仲裁等法律服务，建设互联互通的数据集成法治平台，实现涉法诉求“一键回应”。持续提升天府中央法务区发展能级，构建高质量涉外法律服务体系，为世园会、世运会等提供全过程在地法律服务。探索组建涉外法治研究智库，鼓励蓉港澳律所合伙联营。