

消费舆情热点三月报

【事件概况】

2月28日,大众网海报新闻发布的《学员投诉“学慧网”,报名靠忽悠、交钱易退费难》中称,消费者王海在谎称西南大学培训机构招生老师的宣传下,花费10800元购买该培训机构的汉语言文学专业连读班课程。但付费后发现甲方单位是北京学慧网络科技有限公司,经几次学习体验不佳想要退款,却被强行不合理扣费。黑猫投诉平台中围绕“学慧网”退费难的投诉数量达数千条。

相关新闻发布后,引发多个媒体转载,更引起“学慧网”大量类似用户的再次集中投诉。相关事件让消费者对职业教育平台退费问题给予关注,同时对行业常见的虚假宣传、违法承诺及行业监管等问题引发持续探讨。

【媒体视角】

视角一:有媒体对“学慧网”当前口

【事件概况】

3月27日,河南青年时报东风新闻报道的《荥阳市一小小区疑被美团外卖骑手“孤立”,骑手表示:就不送这个小区》文中指出,该小区多个业务在美团外卖下单后被骑手拒绝送餐到家。一骑手透露,因同事受到小区保安不公平待遇,因此对该小区进行集体“抵制”,并表示“宁可差评也不要进去”。

该新闻发布后次日登上微博同城热搜榜第一,截至3月31日,微博话题阅读量超1148万;占据抖音热榜单第4位、百度热搜榜第7位。新浪新闻、陕西法制网、海峡都市报等媒体转载同时,更引发虎嗅网、光明日报、东北网、和讯网等媒体的跟进报道和评论。

【媒体视角】

视角一:首发媒体通过“郑州一小小区被美团骑手‘孤立’的情况,对事件进行调查,通过实地采访得知新闻背

热点事件之一:

“学慧网”退款难

碑进行统计和梳理,发现“学慧网”在部分投诉平台上投诉量排名第一,更被列入十大典型投诉案例。在同行业口碑较差,被编注为“不建议下单”等級。

视角二:部分媒体在跟进采访中看到,“学慧网”工作人员在与学员对接中,“不回复”、“失联”成常态,其官方投诉和服务热线始终难以接通。除退费外,平台虚假宣传、销售被曝光的假证件课程、非法承诺“包过”等问题普遍存在。

视角三:个别媒体对部分投诉者的维权过程进行调查,发现通过法律途径判决后,“学慧网”存在拒不履行

判决赔偿等情况。

视角四:在报道同时,媒体呼吁加强行业监管,同时也号召教育平台加强自身规范运营,以保障消费者合法权益和维护行业良性发展。

【事件延伸】

在此次“学慧网退款难”热点事件中,媒体的报道及时传递出行业热点问题,通过相关报道,对当前职业教育市场存在的典型问题进行了及时有效的梳理和曝光。

首先,媒体对“学慧网”平台“退费难”背后的多种情况进行暗访和调查,

通过对具体问题的还原和解读,让消费者快速了解职业教育培训市场的常见“套路”,并通过律师解读、案例分析等方式,加强消费者对职业教育消费的法律意识,避免消费纠纷的产生。

与此同时,随着媒体调查的跟进,围绕这一行业的诸多乱象也再度被聚焦,例如“学慧网”虚假宣传、违法承诺“包过”,维权投诉成本高、师资及课程质量难保等,并引发行业及监管部门对相关问题的关注及探讨。

记者注意到,类似问题在职业教育市场较为普遍,网民对“学慧网”涉及的各类问题不满情绪较高。相关资料显示,在报考各类职业教育证书的消费群体中,中低收入人群占比较大,相对于动辄上万元的学费,“学慧网退费难”等问题的出现,对行业发展造成较为恶劣的影响,在侵害消费者权益同时,更掣肘着行业发展,相关问题的治理刻不容缓。

热度讨论中,通过事件个例让行业现状和存在问题被充分关注。

值得注意的是,在网民观点中,多数消费者对作为服务平台的美团及地方运营团队的做法进行声讨,认为由于个人纠纷导致一小区被“孤立”的做法较为恶劣,同时对相关平台的日常管理和人员培训水平提出质疑。

在事件报道及跟进调查中,围绕“外卖骑手受委屈”等观点引发网民讨论,部分媒体表示若存在不公平对待,则小区物业应主动道歉。但记者认为,对于期间一位业主因夜间绞痛发作在美团购票买速效救心丸后,却被骑手拒绝送上楼的行为较为恶劣。

同时,在事件的跟进采访中,美团尽管承认问题存在,但并未给出积极主动的答复显然并不妥当。作为行业的头部平台,无论何时都应将消费者的人身安全放在首位,这是任何一个个人矛盾都不能改变的基本原则,也应是服务业每个工作人员恪守的道德底线。

【事件延伸】

在此次“郑州一小小区被美团骑手‘孤立’”的热点事件中,媒体报道及时还原了问题产生的背景及原因,通过消费者投诉及对多方采访核实,及时迅速地将事件全方位呈现,并在网上掀起高度关注和集中讨论。随着多家媒体的转发扩散和对事件的持续跟进,舆论声量从事件进展延伸至围绕外卖市场及“商家与消费者关系”等深

大的成本应被关注,小小的外卖也折射出社会分工细化、各类劳动力比较优势的重新区分,不是一句“不点就不点呗”能摒弃的。

【事件延伸】

在此次“郑州一小小区被美团骑手‘孤立’”的热点事件中,媒体报道及时还原了问题产生的背景及原因,通过消费者投诉及对多方采访核实,及时迅速地将事件全方位呈现,并在网上掀起高度关注和集中讨论。随着多家媒体的转发扩散和对事件的持续跟进,舆论声量从事件进展延伸至围绕外卖市场及“商家与消费者关系”等深

大的成本应被关注,小小的外卖也折射出社会分工细化、各类劳动力比较优势的重新区分,不是一句“不点就不点呗”能摒弃的。

在此次“郑州一小小区被美团骑手‘孤立’”的热点事件中,媒体报道及时还原了问题产生的背景及原因,通过消费者投诉及对多方采访核实,及时迅速地将事件全方位呈现,并在网上掀起高度关注和集中讨论。随着多家媒体的转发扩散和对事件的持续跟进,舆论声量从事件进展延伸至围绕外卖市场及“商家与消费者关系”等深

大的成本应被关注,小小的外卖也折射出社会分工细化、各类劳动力比较优势的重新区分,不是一句“不点就不点呗”能摒弃的。