报眉广告 139 307 58 496
专业车险 可出各种车辆保险，代理人保、太平洋、中华、国任、华泰等多家车辆保险业务，价格优惠，兼办验车服务。电话（微信）：13832738807

家庭教育指导师、健康管理师……虚假宣传误导消费者

“山寨证书”的骗局

“家庭教育指导师”“碳排放管理师”“健康管理师”……一段时间以来，一些机构和单位随意举办培训、评价、发证活动，让不少人深陷骗局之中。人力资源和社会保障部近日印发通知，对面向社会开展的与技能人员和专业技术人员相关的技术技能类培训评价发证活动进行专项治理。怎样鉴别“山寨证书”？如何进一步规范职业技能考核评价，让职业环境更加清朗有序？记者这里作一个深入报道。

“山寨证书”五花八门

年过五旬的河南郑州王女士在浏览网页时，偶然发现一则“家庭教育指导师培训”的广告，点进去是“家庭教育指导师官方咨询站”的网页，紧接着弹出一个窗口，提示需要填写手机号，可以“免费发送最新报考政策、报名条件等资料内容”。王女士没多想，填写了手机号。

次日，王女士接到某培训机构的电话，对方在电话中称“只需要考一个‘家庭教育指导师证’上岗，全职年收入在10万元-50万元，兼职薪酬在100元-500元/小时”。

听了以后，王女士对考家庭教育指导师证有些心动，但又犯起嘀咕：自己只有初中学历，是不是没有报名资格。对方听出王女士的疑惑，连忙解释：报考该证不限年龄，不限学历，拿证后培训机构就会帮忙联系相关公司提供职位。只需听够54学时的网课就可以参加考试。“只需要交2000元钱报名费，便可以捧得一个‘金饭碗’。”对方在电话中说。

见王女士还在犹豫，对方发来“家庭教育指导师”证书的样板，落款处盖着职业人才测评中心的印章，并声称：“发证单位是权威的政府机关，保证含金量。”

然而，所谓的“由权威机构颁发”只是挂羊头卖狗肉。记者向职业人才测评中心咨询时了解到：“家庭教育指导师”只是一个培训项目的结业证书，并非职业资格证、从业资格证，拿证后并不代表有资格参加任何工作。在人社部发布的《国家职业资格目录（2021年版）》里，我们查询不到“家庭教育指导师”这一职业。也就是说，耗费金钱和精力考出来的“家庭教育指导师证”是一张彻头彻尾的“山寨证书”。

还有培训机构在辅导从业资格证考试之余，颁发“结课证明”，声称和职业资格证有同等效力，以此混淆视听。

记者联系某培训机构，询问消防设施操作员证考试相关事宜。一名销售人员在电话中称：只需要在培训机构上够7天网课，培训机构会出具结课证明，用结课证明便可应聘消防设施操作员这一需要从业资格证的职位。培训机构还会帮忙联系相关职位和公司，一年仅挂靠就能获得5万元-10万元的收入。然而，经记者向北京市消防救援总队消防行业职业技能鉴定站求证得知，所谓的“结课证明”不能替代从业资格证，求职者仅凭“结课证明”难以应聘相关职位。

整治乱象刻不容缓

“山寨证书”只是薄薄的一张纸，对求职者的伤害远不只耗费的时间和金钱。北京市顺义区人民法院一份调研报告显示，近一年来北京法院审理的128件涉考证培训纠纷案件中，原告为毕业不久大学生的案件比例高达72%，由于该部分人群本身经济能力较弱，部分机构诱导学员与其关联公司签订消费贷合同，从而牟取额外收益。

北京师范大学中国教育政策研究院副院长薛二勇认为，使用“山寨证书”的从业人员，知识储备达不到所处行业的这个基本要求，会对所服务的对象造成危害。如果放任“山寨证书”泛滥，还会冲击相关行业的指导标准，对相关政策构成一定的冲击，阻碍相关行业的发展。

整治“山寨证书”乱象刻不容缓。人社部、中央网信办先后印发《人力资源社会保障部关于开展技术技能类“山寨证书”专项治理工作的通知》《人力资源社会保障部办公厅 中央网信办秘书局 关于开展技术技能类“山寨证书”网络治理工作的通知》，对技术技能类“山寨证书”进行治理。

记者发现，不同“山寨证书”的培训机构销售人员话术大致相同：考一个证低付出、高回报。对此，《网络治理工作的通知》要求，针对使用“政府主推”“XXX部”“原XXX部”“代考”“包过”“不过包退”“速成”“上岗必须”“X天拿证”“零基础包拿证”“挂靠”“挂证”“轻松月入过万”“高薪入职”“毕业推荐高薪工作”“内部推荐”等字样的，进行重点审核、监测和处置。

部分培训机构为获取学员信任，声称证书由权威机构认证。对此，《网络治理工作的通知》将重点审核以下现象：违规使用“中华人民共和国”“中国”“中华”“国家”“全国”等字样的；违规使用“职业资格”“执业资格”“人员资格”“岗位合格（凭证）”“专业技术职务”“职业技能鉴定”“职业技能等级”等字样的；违法使用中华人民共和国国徽标识的。对其中不合法不合规的依法依规关停相关网站和新媒体账号，清除关联网页。

加强常态化管理

中国政法大学商学院人力资源开发与管理研究中心主任王霆认为，中国在新职业、新工种领域，相关的职业能力标准开发相对滞后，缺少官方认可的备案机构满足劳动者“自我增值”需求，让一些机构有了“可乘之机”。

业内人士表示，“山寨证书”专项治理将有力打击相关违法违规行为，还技术技能类培训评价发证活动一片晴朗的天空。

“企业应发挥行业作用。在政策、有关标准还没跟上的情况之下，相关行业要坚守行业自律。”薛二勇说，“我们要及时对社会上的多元化需求作出回应，除基本指导外，还应提供精细指导。这就需要我们加快政策制定、调整和优化的速度。”

记者此前在搜索引擎中检索“家庭教育指导师”“碳排放管理师”等关键词时，第一个出现的是培训机构网站，网站简介含有“全国”“官方”等字眼，误导性极大。人社部相关负责人表示，“将坚决关停一批违法违规账号和平台，清除一批违法违规网页和信息，为广大人民群众营造诚信、公正的培训考证的社会舆论氛围。”

据《人民日报》海外版

在短视频平台买的团购券，商家竟然不认可

揭秘团购套餐消费乱象

“98元三人餐让你吃到饱”“9.9元全国门店通用，买到就是赚到”“原价179元的三人餐现在只要79元”……

在短视频平台上，类似的团购套餐总能轻松吸引大量用户下单，但由此引发的投诉也屡见报端。最近，河北石家庄的张先生就遭遇了这样的烦心事。

张先生是某家粤菜馆的常客，他在刷短视频时看到了这家粤菜馆的99元团购套餐，立即购买并前往消费。但上菜之后发现，相比他以往吃过的同样菜品，此次分量明显少了。经询问，服务员承认团购套餐上的都是小份菜。然而，短视频平台推销团购套餐券时并没有明示是小份菜。

在近日的采访中，有不少消费者向记者反映，在消费过程中，一些商家不认可在短视频平台上购买的团购套餐，拒绝提供服务；有的商家提供的服务和菜品与宣传严重不符。此外，消费者投诉还存在周期长、维权难等问题。

用户购买团购套餐 商家拒绝提供服务

今年4月底，浙江宁波的厉先生从某短视频平台上购买了一家连锁餐厅的128元团购套餐。进店消费时，他明确告知服务员自己购买的是某短视频平台团购套餐，但上菜时发现菜品与宣传不符。

服务员说，该短视频平台的套餐券不能用，让他去另一个平台购买价格略高些的套餐券。待厉先生把自己收藏的该店铺的宣传视频打开后，服务员才承认店里确实参与了该短视频平台团购活动，但因为没有验券的设备，所以目前不能使用。

见厉先生不接受该解释，该餐厅的老板出面说，平台上链接了该套餐没有通知他，他和店员也没沟通好。

厉先生投诉了该餐厅和上述短视频平台，餐厅回复可以补偿一份两人套餐，平台客服回复赔付10元餐券。

近日，江苏苏州的林先生也遇到了购买团购套餐后无法消费的情况。他在某短视频平台看到一连锁快餐店“全国通用9.9元团购套餐”，购买后来到附近一家连锁快餐店使用，结果工作人员拒绝接待。

针对林先生反映的情况，记者也购买了该团购套餐。在使用规则里，记者看到一行字，显示“由于字数限制，不适用门店不一一列出”。之后，记者前往线下店铺询问，店员回复可以使用团购券，只是实际提供的套餐食品和视频宣传中的不一样。店员解释称，“具体提供什么样的套餐是店里定的，不要看那个短视频”。

平台商家相互推诿 消费维权难周期长

记者了解到，在现实中，如果遭遇团购套餐消费纠纷，维权之路往往很艰难。

前不久，河北保定的王先生在某短视频平台上买了两张138元的某KTV“欢唱四人餐”的团购券。主播在短视频中称，原价532元的套餐，使用团购券只需要276元。几天后，王先生召集朋友在该KTV聚会。结果到了KTV后，却被告知该团购券不能使用，KTV与上述短视频平台根本没有合作。

王先生气愤不已，感觉自己被欺骗了，于是在12315小程序里投诉并举报该团购商品欺诈消费者，且商家拒绝提供服务。随后，短视频平台客服回复已处罚商家，并称王先生按套餐原价532元消费后，可以给其报销200元。对此，王先生没有接受。

投诉还在进行，但王先生发现该款团购商品仍在某短视频平台继续销售，并没有立即下架。“直到投诉过了10多天，该商品的链接才下架。”王先生说。

其后，短视频平台客服告诉王先生，其购买的团购券是上海某广告公司在平台做的活动，发生的问题应由上海的服务商承担，服务商可以补偿其30元。

王先生表示不认同这样的解决方案，于是继续投诉。他认为，自己是在短视频平台购买的团购券，线下商家不承认该团购券，平台得对此负责，而不是把主要责任推给服务运营商。之后，短视频平台给出的解决方案是服务商赔偿30元、平台补偿20元餐券，但王先生还是无法接受。

于是，王先生开始了第三次投诉，投诉内容是短视频平台欺诈消费者，目前还在受理中。

畅通评价投诉体系 倡导诚信经营理念

过去一年，“短视频团购套餐”引发的纠纷不断，某第三方投诉平台上的相关投诉已上千条。那么，如何才能有效规制这类团购乱象？

对此，专家认为，网络空间不是“法外之地”，随着国家对于网络空间的法治手段不断加强，网络空间的参与者根据不同的身份，均负有不可推卸的法定责任。诚信经营是营造电子商务清朗空间的核心价值，结合行政监管的处罚手段是维护清朗空间的定海神针。

中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍建议，平台需要鼓励消费者进行评论和评分，并且不删除差评，畅通消费者评价体系，通过完善的评价体系来对商家的不良行为进行监督，让实际服务体验差的商家难以在这一体系里站住脚。

此外，消费者要擦亮眼睛，谨慎选择，对于评价较差的商家不再光顾；提升鉴别能力，不一味相信“网红滤镜”。消费者服务体验差，可以给差评，或是通过12315投诉，也可以去法院起诉。消费者在进行投诉时，一定要注意保存当时宣传的图片视频、订单套餐截图等相关证据。

据《法治日报》