

帮办说事、帮办调查、帮办答疑……生活中有什么麻烦事、烦心事，欢迎大家线上、线下光临造访。由燕赵都市报、河北新闻网《阳光理政》联合打造的“阳光帮办”将为您提供生活中所需的各种帮助。

帮办热线
0311-88620000
13930191752

扫码留言



微信号: yzdsbnews



抖音号: dyqzncvwpmo



快手ID: 1586450967

帮你问

网友反映:承德围场客运站卫生间发现污水混流,脏乱差,卫生间没有水冲洗,烟头满地,外面没有自来水洗手,给人感觉像是没有人负责搞卫生。

围场满族蒙古族自治县交通运输局通过“阳光理政”平台回复:将诉求单传达至围场汽车站,并限期一日整改,汽车站已整改完毕。整改后复查,已无脏乱差现象。卫生间自来水正常使用,卫生间走廊照明灯正常使用。汽车站已安排专人,定时对汽车站卫生状况进行清理,确保不再出现脏乱差情况。

网友反映:定州市鑫鑫福城房地产7号楼楼顶严重积水。开发商以各种理由推脱,解决问题不彻底,每年都会出现不同的漏雨点。

定州市住房和城乡建设局通过“阳光理政”平台回复:经调查,所述问题施工时期放线孔在后期做防水时未按图要求施工造成。责成施工单位按图纸要求重新做防水,现已维修完成。并要求建设单位对整楼逐户排查避免类似问题发生。投诉业主对该处理结果表示满意。



微信号: hebyglz

买网课遭遇退费难,咋办?

记者
帮办

燕都融媒体记者 张培培

“网上查询信息,结果被人推销购买了一个二级建造师的网络课程,学习了三天之后发现并不像销售人员说得那么简单易学,就想把课程退掉,然而河北国华教育咨询有限公司(以下简称国华教育)却称视频课开通后退不了。”近日,王先生拨打燕赵都市报阳光帮办热线向记者讲述他退费难的遭遇。

讲述: 3名销售人员轮番推销

44岁的王先生家住秦皇岛市昌黎县,是当地某铁厂的一名普通职工。2021年11月份,厂里让提交学信网的学历认证,他操作了一番怎么也查询不到,于是通过手机浏览器搜索了认证方法。王先生说,之后他就接到一个陌生电话,问其是否需要学历认证,王先生正为这事儿着急,就根据对方提示添加了微信,在这位常老师的指导下,王先生顺利完成了认证,同时也对常老师提供的帮助充满了感激。

王先生说,2021年12月27日,一位姓彭的老师主动联系王先生询问他的工作情况,并向他介绍了考取二级建造师证后的好处。“她说是零基础、简单易学,每周花费两三个小时就能通过考试领取证书,证书挂靠出去每年会有两万以上的收益。”王先生称,看到考取二级建造师证后有如此高的回报,他有些动心。“我就想在身体条件允许的情况下多挣点钱。”

王先生告诉记者,接连几天,彭老师给他打了十几个电话进行“劝说”,并给他发了一个公司的视频。“我看到有‘河北国华教育咨询有限公司’的字样,感觉和之前帮助过我的常老师是一个公司的,于是我就和常老师进行了确认。我又向常老师咨询了考二级建造师的可行性及回报情况。我其实是有顾虑的,担心利用业余时间学习考不过,但常老师说,学员们都是利用碎片时间学习,而且通过率在95.2%。”

王先生称,2021年12月30日傍晚,又一名姓刘的老师联系他说,彭老师已经为他占好了名额,询问他为何不报名,并告诉他名额紧缺,2022年以后报名制度会改变,报名费用也会增加。于是,他再次联系常老师进行确认,常老师也劝他赶紧报名,通过学习5月份就能通过考试。“现在回想一下,他们就是在给我制造紧迫感,让我赶紧报名交费。”王先生愤愤地说。

当天晚上7点,王先生根据常老师提供的二维码,扫码支付了2300元课程费用。

沟通: 交费容易退费难

王先生称,在常老师的引导下,他下载了一个“快享学”的APP,在对方提供了账号和密码之后,开启了他的学习之路。然而3天的学习让他发现,课程并不像销售人员描述得那么简单易学。

“里面的专业知识非常强,需要理解及记忆的内容比较多。”王先生坦言,在报名前他也通过网络进行了了解,但是网上搜索到的都是一些专业性不强的常识性题目,然而通过3天的学习之后,他发现除了专业性比较强之外,还需要投入大量的时间和精力去研究。“我每天下了班就开始学,一直学到半夜,3天共看了10多个小时的视频。里面的课程非常多,录播课就要100来节,之后还会有直播课,按照我这样的学习进度5月份通过考试的可能性几乎没有。虽然课程有两

年的有效期,但是我没有那么多时间花费到这个不确定的事情上。”王先生坦言,自己年龄大了,记忆力也大不如从前,这个课程并不适合自己,综合考虑之后,他决定把课程退掉。于是,1月4日,他向国华教育的常老师提出了退课申请,并要求对方全额退还他的课程费用。

“当时,常老师说往上反映一下,可以帮我课程转给别的学员。但是第二天,国华教育的一位负责人联系我,费用退不了,视频课开通后就不能退了。”王先生对此提出了质疑,他认为自己并未给国华教育造成经济上的损失,理应退款。和对方多次沟通无果后,于是向记者求助。

国华教育: 网课不支持退费

就王先生反映的问题,1月18日,记者拨打了河北国华教育咨询有限公司的热线电话,一位负责服务电话的工作人员向记者表示,事情并非如王先生所言的强行推销,而是王先生通过常老师的朋友圈了解到了二级建造师考试后,主动进行咨询,由此常老师才展开了二级建造师条件的讲解,考试科目以及相关课程费用的介绍。经过沟通之后,2021年12月30日晚7时,学员王先生主动、自愿交了课程费用。对于王先生提出的“课程并非如销售人员所说的简单易学”退课理由,该名工作人员表示,这不能作为退费的原因。“我们提供的课程是电子影像制品,一经售出是不支持退费的。如果不是我们的原因,比如教材不行、服务态度不好、老师授课质量差等等我们的原因造成的,而是自身原因不想学了,我觉得这个理由说不过去。”

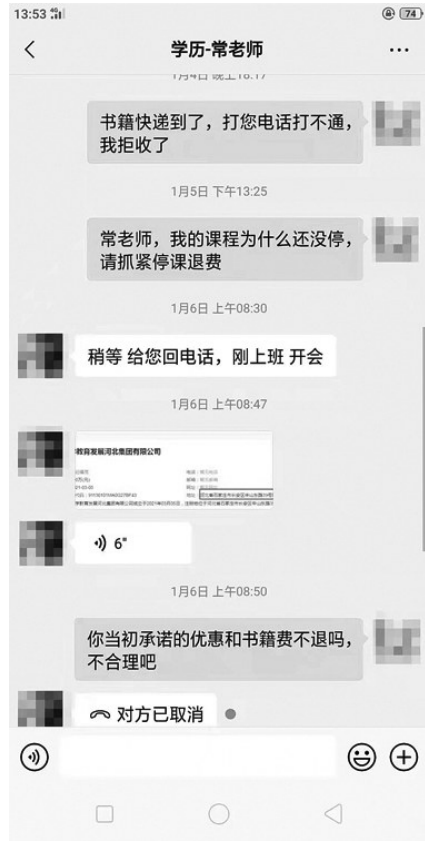
随后,该工作人员又补充了不支持退款的理由:“我们的网课、教材是电子产品,说句不好听的,用1个小时的时间就能拷贝出来。”当记者提出无论是下载,或者观看、翻录都是需要对视频进行完整播放的,后台都应该有监测数据,公司可以据此查出王先生是否将课程下载拷贝。对于记者提出的疑问,该工作人员表示:“对此不再做任何解答,没有意义。”

该名工作人员表示,双方发生的不愉快属于经济纠纷,如果学员不满意,可以拨打主管部门市场监督管理局的电话,通过他们进行协商解决;如果学员不认可,也可上门协商;如果学员对以上都不认可,可到法院进行诉讼。

长安区人社局: 退费问题属于合同纠纷

记者通过查询了解到,河北国华教育咨询有限公司的注册地在石家庄市长安区。19日下午,就王先生的退费问题,记者电话联系了河北国华教育咨询有限公司的登记机关石家庄市长安区市场监督管理局,热线工作人员称,职业技能的相关问题应该归行业主管部门人社局负责。

随后,记者拨打了石家庄市长安区人力资源和社会保障局电话,劳动监察大队的工作人员回复记者说:“我们遇



到同类投诉比较多,但退费问题应该由谁来管并没有清晰的界定。为此,我们也向上问计,问过市劳动监察局,也问过省人社厅,给我们的结果是,关于退费问题属于合同纠纷的民事行为,应通过民事诉讼解决。”

据该名工作人员介绍,河北国华教育咨询有限公司属于一个销售型公司,并没有教育培训备案,该公司只负责销售网课并不负责培训。当记者问及是否可以协助从中调解一下,该工作人员称,他们并没有调解退费的职责。

长安区市场监督管理局: 应由主管部门负责

那么关于王先生的退费事宜,市场监督管理部门是否可帮助调解一下呢?随后,记者拨打了石家庄市长安区市场监督管理局的热线电话,新闻宣传科的工作人员咨询相关业务科室后回复记者:根据《中华人民共和国民办教育促进法》第十二条规定,职业资格培训由人社部门负责;第六十四条规定,违反国家有关规定擅自举办民办学校的,由人力资源社会保障行政部门来负责。“消费也有很多种,有主管部门的由主管部门负责,还应该继续找人社局,需要我们配合的我们会配合。”该名工作人员说。

12345热线: 问题会反映给长安区政府

记者在网上检索发现,河北国华教育咨询有限公司曾有多条退费难的投诉,网课退费应该找谁?该由哪个部门监管?针对这个问题,记者拨打了12345政务服务便民热线,热线工作人员登记了事件详情后称,会把问题反映给长安区政府,由他们给记者回复。截至发稿前,记者未接到长安区政府的回复电话。