整体上发展健康，存在乱象也不少

宁波市社会培训行业调查评价报告出炉

记 者 **王 岚**
实习生 **沈晨晨**
通讯员 **宣 文**

培训机构虚假宣传、师资不稳定、收费高、退费难——近年来，类似培训机构损害消费者权益的情况时有发生。尤其是去年，受疫情影响，培训行业频发“跑路”现象。

为发现问题、防范风险，市消保委组织开展了宁波市培训机构社会监督调查。前天，报告首发。从总体上看，消费者对机构整体满意度较高，但培训机构存在的问题也不少。

消费者整体满意度较高

此次调查从去年12月开始，市消保委主要调查了3类对象：暗访投诉较多、规模较大的培训机构35家；参与培训的成人学员以及未成年人家长1200人，采集范围覆盖全市；相关职能部门、人大代表、政协委员、行业代表等。

问卷统计结果显示，消费者对培训机构整体满意度为82分。“这一分数说明我市培训市场获得大部分消费者认可。”市消保委负责人认为，培训机构的特殊性，使消费者对其服务更为包容。

从暗访情况看，这些培训机构硬件设置比较规范，具体表现为机构名称与营业执照一致，机构门店名称无诱导性，业务范围均在营业执照许可范围内。

机构办公场地也相对完善，接待区、咨询区、展示区、教室区及其他区有明显区分。同时应急通道和消防设施均合规完善。

培训机构收费藏猫腻

尽管整体上看，培训行业发展健康，但存在的乱象也不容忽视，尤其是收费问题。

调查显示，家长普遍认为培训费用支出较高。调查中，家长为不同教育阶段孩子每门课程的购课费用均值为5501元。其中12.42%的被访者表示“费用不合理”。座谈中，相关人员探讨最多的也是“培训收费”问题，大家一致认为“费用过重”“增加了家庭经济负担”。

在付费方式上，尽管国家有“不得一次性收取时间跨度超过三个月时间费用”的规定，但多数机构仍然极力推广预付款消费模式，并根据预付金额的高低，以超低的折扣吸引消费者，比如“充值享优惠”“续费有折扣”等。一些文化学科类的培训机构，则按“课时数”收费方式打“擦边球”。

一次性预付式消费，看上去单价便宜了，但消费风险也同步产生。其中最常见的就是“退费难”问题。调查显示，13.8%的被访者“有过申请退费经历”，获“全部退还剩余课时”费用的占47%；“未退还剩余课时”费用的占34.3%；表示“退还部分费用，扣除了一些其他费用”的占18.7%。

对机构的暗访显示，有82.86%的受访机构表示可以退费，但多数有附加条件；有17.14%的受访机构表示“不可以”退费。有的在合同里就暗藏陷阱，比如“合同签署7日后，无论是否开课，不接受任何原因提出的退费请求”“超过三分之一学时就不能退费”等。所以，一旦发生退费纠纷，消费者很难得到公平合理的处理，损失较大。

此外，国家虽有培训机构“授课结束时间不得晚于20时30分”的要求，但暗访发现，42.86%的受访机构上课时间超过20时30分，其中4家上课时间最晚到22时30分。

服务质量参差不齐

消费者选择培训机构，往往看中的是机构的师资配备。调查显示，近九成培训机构悬挂公示了师资信息。但当被进一步询问“开课后是否能保证就这些公示的老师给上课”时，近一半机构的回答含糊不清。

对消费者的调查，较多学员提及“培训机构老师不稳定”“宣传和实际存在不一致的情况比较普遍”“遇到过中途换老师的情况”等。

对师资、授课等发生不满意，产生消费纠纷时，这些培训机构有没有相应接收和处理渠道？

暗访中，只有7家机构公示了纠纷投诉渠道，占总量的20%。当暗访人员询问“是否有专门客服/售后人员，可在缴费后提供咨询等服务”时，有20家机构表示“有售后客服人员”。但再谈及“这些人是否负责解决纠纷？机构是否有专门的纠纷投诉渠道”时，35家机构相关人员表示“没有”或回答含糊。

调研报告建议，相关部门要定期联动、形成合力、专项治理。同时分类设置准入或者备案条件，适当降低条件，统一纳入监管等。

春耕备耕暨科技下乡活动举行

无人驾驶农机成为亮点

图为无人平整机在作业。 （孙吉晶 摄）

本报讯（记者孙吉晶 通讯员康庄严 实习生戴雯菁）送技术、送信息、送政策、送法规、送农资，前天上午，以“五送”为主要内容的市农业春耕备耕暨科技下乡活动在海曙区古林镇前虞村举行。

在活动现场，农业农村部门开展了粮油扶持、农机、农业保险、农产品质量安全政策以及数字“三农”、农业综合执法等咨询服务，展示了一批农业新技术和新品种，发布了2021年度全市种植业、畜牧业、渔业主推品种、主导技术，举办了早稻高产高效栽培技术培训班。

各类功能丰富的农机成为现场的焦点，吸引农户的目光。在无人机作业演示区，7台植保无人机在麦田上空演示植保、施肥、播种等作业职能。让人眼前一亮的是，无人驾驶的平整机、收割机、插秧机在田间穿梭。据技术人员介绍，无人驾驶农机依靠北斗导航精准定位进行作业。笔者在现场看到，无人驾驶的农机在遇到需要转弯的情况时，可以精确地停下，再进行转向。联适导航大区经理王义豪告诉笔者，应用该项技术的农机工作效率和人工操作时间相差不多，主要效益是节省人工，降低劳动强度。“目前我们已经实现了耕、种、管、收四个环节的农机无人驾驶。”

农机数字化和智能化是未来的一个方向。“我市大力推广主要农作物全程机械化，每年对需求大的农机采取补贴，目前列入补贴的新型农机包括收割打捆一体机、轨道机等十多个品种。”市农机畜牧中心相关负责人表示，活动现场演示的无人农机才刚刚起步，今后也将列入补贴范围。

“3·15”云课堂

海曙区市场监管局月湖市场监管所工作人员前天开展了一场别开生面的“3·15”直播宣讲课。通过还原案例情景，将维权常识、选购技巧、冷链溯源、反诈防骗等贴近群众生活的内容一一铺开，提高市民的维权意识和能力。

（徐能 沙燚杉 摄）

合种同心树 共筑两岸梦

仑台青年创业联盟成立

本报讯（记者吴向正 厉晓杭 通讯员张志鸿）仑台青年创业联盟前天正式成立。据悉，这是浙江省首家区县级、以两岸青年企业家为主体的交流合作组织。

仑台青年创业联盟由北仑新生代企业家联谊会和北仑台湾青年会携手组建而成，会员有100余人。仑台青年创业联盟着手召集北仑当地新生代企业家和常驻北仑的青年台商等，凝聚青春力量，为两岸青年企业家提供一个相互交流、施展才华、体现自身价值的平台，适时开展培训、分享、文体交流、两岸志愿者服务等活动，不断扩大品牌影响力，进一步助推两岸青年企业家创新创业，为促进两岸融合发展贡献更多的青年“硬核力量”。

成立仪式上，北仑区新生代企业家代表和北仑青年台商台干代表等，在北仑中心公园共同栽下了一棵象征两岸青年友谊之树的罗汉松，并为仑台青年创业联盟纪念牌揭幕。仪式结束后，仑台青年创业联盟赴台晶（宁波）电子有限公司参观交流。活动现场，仑台两地青年企业家代表就个人成长史、创新创业理念以及国家“十四五”规划及远景目标等进行了热烈讨论、深入交流。

北仑台湾青年会执行会长王正佑说：“仑台青年创业联盟的成立，为北仑新生代的企业家们和台商同胞打造了一个交流渠道和合作平台，相信通过这样的优质平台，能够进一步汇聚我们两岸青年企业家磅礴的青春力量。”

据了解，北仑区成立仑台青年创业联盟是落实浙江省“八条惠台举措”的具体体现。2020年10月举行的第三届海峡两岸青年发展论坛上，浙江省“八条惠台举措”正式发布，明确支持在省内台商集中地区建立两地青年企业家交流合作平台。

宁海在全市首推“N-1”办税清单

45个办税事项再提速

本报讯（记者董娜 通讯员戚朝 陈琛）记者日前从市税务部门获悉，宁海在全市首推“N-1”办税清单，包括发票办理、申报纳税、出口退（免）税、信用评价等大类的45个办税事项，办理时限至少再压缩1个工作日，办税提速实现了新的突破。

“以为要等5个工作日，没想到提前办好了，这下我们完全不用担心生产和发货的进度了。”宁波天下汽配有限公司财务人员钱先生在申领发票时，发现公司因纳税信用等级不够，被限制了发票领用数量，而该公司刚接下一笔订单，需要大量发票。接到钱先生信用等级复评申请后，宁海税务部门通过“N-1”办税清单进行了加速办理。

据悉，为进一步优化营商环境，让纳税人感受更快更便捷的办税体验，宁海税务部门在持续推行“承诺制”“一次办”的基础上，梳理出45个限时办结事项，通过压缩时限提升办税便利度。

记者了解到，宁海税务部门全面落实首问责任制，对“N-1”清单内的涉税诉求，从接收申请开始直至办结完成，由税务部门“第一接收人”全程跟办，完成资料预审、流转、督办、反馈等工作。同时，加强内部联动，优化整合同一事项中资料核查、实地确认等线下流程，涉及多岗位的业务环节明确要求限时流转办结，并借助电话、短信提醒快速经办业务，确保中间环节“零等待”。此外，进一步拓展容缺受理服务，对“N-1”办税清单中非主要件缺项的资料先容缺再补寄，以“办”为先。

目前，宁海税务部门已为1183户（次）纳税人提供加速服务，办税效率持续提升。

我市医护康养体系建设有新进展

三甲医院首次融入养老机构

本报讯（记者陈敏 通讯员朱依琼）我市对医护康养四位一体养老新型发展模式作出首次实质性探索。前天下午，宁波大学医学院附属医院与市社会福利院、市南山老年疗养院签约共建老年医护康养体系，老年医学中心南山分中心及老年护理南山实践基地授牌仪式同时举行。

据介绍，医护康养体系合作项目旨在将宁大附院的优质医疗资源与福利院的品质养老资源深度结合，实现三甲医院与四星级养老机构强强联手，开展以医护康养四位一体的新型养老发展模式，联手打造全市首家“医护康养样板基地”，解决养老机构的痛点和难点，满足老人养老和医疗护理的双重需求。

今后，宁大附院将继续以老年医学中心为触角，建立老年健康服务多学科协作专家团队，整合医学院及医院优质资源，通过科教研相结合的方法，将三级医院老年医学技术植入大型养老机构，提升老年服务机构的综合专业服务能力和老年人自我健康管理能力。

今年首个足球比赛冠军诞生

我市每年有近50万人次踢五人制足球

本报讯（记者崔小明 实习生常程程）昨天下午，历时两个多月的“贺岁杯”五人制足球争霸赛冠亚军新鲜出炉。虎牌石油队夺得冠军，海曙好美秋千队获得亚军。这是宁波今年举办的第一个足球比赛。

五人制足球赛在2016年被列入奥运会比赛项目。因其场地小、人数少、组织比赛机动灵活而深受都市人的喜爱。在五人制足球赛中，每支球队只有5名队员上场，使用的球门比较小，足球的尺寸也小些，比赛时间只有40分钟。

“贺岁杯”五人制足球争霸赛是宁波球迷十分喜欢的一项比赛，每年举办一届，至今坚持了五六年。今年的比赛在1月开始，受疫情防控影响，比赛进度受到一些影响。但还是吸引了16支队伍参赛。经过六轮比赛，昨天上午，三四名的比赛在七度领辉商贸队和鄞州新城队之间进行，最终七度领辉商贸队获得季军。下午的决赛在宁波草根足球的两支劲旅虎牌石油队和海曙好美秋千队之间展开。结果虎牌石油队在40分钟里连下四城，夺得冠军。

据宁波市足球协会副秘书长俞学丰介绍，宁波足球人口每年都在增长，对于业余爱好者来说，找标准的11人足球场地和参加比赛不容易，为此我市大力发展五人制笼式足球。目前鄞州、海曙、江北约有笼式足球场30余个，只要天气晴好，每天晚上都有人排队踢球。

另据市足协收集的各足球场地信息显示，每年到笼式足球场踢球的人数近50万人次。这些年随着我市人才引进力度的加大，来到宁波的年轻人越来越多，其中很多人喜欢踢足球，为宁波足球运动发展注入了活力。

图为决赛现场。 （崔小明 常程程 摄）

关于全省政法队伍教育整顿省委第二驻点指导组进驻宁波的公告

根据中央关于开展全国政法队伍教育整顿的部署和省委安排，省委第二指导组对宁波市政法队伍教育整顿工作开展驻点指导。

指导组进驻期间设立值班电话：0574—89385981，89385986；

举报信箱：宁波市第9005邮政信箱；

指导组受理电话时间：每天8:00—20:00；

受理信电截止日期：2021年6月30日。

指导组主要受理反映宁波市及所辖区县（市）党委政法委、法院、检察院、公安、司法行政机关和监狱、戒毒所政法干警问题的来信来电。其他不属于受理范围的问题，将按规定交由有关部门处理。

全省政法队伍教育整顿省委第二驻点指导组

2021年3月14日