

“9.9元”低价体验课背后藏猫腻

湖南日报全媒体记者 李成辉

读者话题

“免费体验”“9.9元试听”……寒假期间,社会上各类低价甚至零元体验课广告铺天盖地。然而,看似诱人的“尝鲜”机会,背后却暗藏诸多猫腻:优惠设限、服务缩水、诱导消费、电话骚扰等,不一而足,让消费者“又爱又恨”。如何挑选靠谱的体验课?遇到消费套路又该如何维权?记者就此展开调查。

体验课是引流还是引诱

田女士被某艺术培训机构“9.9元钢琴体验课,专业教师授课”的广告吸引,特意带女儿前往试听。不料课程还未开始,工作人员便要求她花近百元,购买一本指定钢琴教材,称此举是“为了课堂统一教学、同步进度”,而这本教材在网上售价仅二三十元。考虑到机构距离较远,日常通勤不便,田女士决定放弃报名,并向机构申请退还教材费用,却遭到拒绝。“几十块钱的事,实在不值得浪费时间扯皮,可心里总归不舒服。”几番协商无果,她只能作罢,无奈吐槽:这9.9元的体验课,根本就是吸引家长到店的“诱饵”。

如此遭遇还不算极端。记者采访中了解到,一些机构在体验课上不惜投入优质师资和精心设计,只为迅速建立信任,一旦消费者付费报名,后续服务往往会大打折扣。大三学生小王就曾踩过类似的坑:她以9.9元报名英语培训机构的雅思体验课,被现场教学氛围打动后,当场支付4888元购买了系列课程。正式上课后,她发现实际授课效果“体验一般”,更令人气愤的是,机构所宣称的“独家备考资料”竟能在网上免费找到。市民张女士掏19.9元为孩子报名2节溜冰体验课,试课期间教练态度耐心,全程与孩子积极互动,待课时费缴纳后,授课老师却频繁更换,还常常约不上课,孩子训练衔接不上,“很难得到针对性的指导和提升”。



漫画/傅汝萍

当然,并非所有低价课都玩套路,也有一些商家确实将其作为展示教学实力、积累市场口碑的窗口。长沙开福区一家培训机构负责人马老师坦言,低价体验课虽用于引流,但核心目标是用专业服务留住客户,象征性收取少量费用,是为了筛选出真正有意向的用户。

套路并不复杂但步步挖坑

记者调查发现,各类低价体验课的消费套路大同小异,商家常以“三板斧”抓住消费者“占便宜”的心理,一步步设下消费陷阱:

第一步,低价引流诱惑。机构以远低于市场价的体验课为诱饵,甚至推出免费体验活动,搭配夸大化宣传吸引消费者报名,还标注“限时优惠”“名额有限”制造紧迫感,比如9.9元钢琴课、19.9元溜冰课等,均是常见引流手段。

第二步,到店体验多诱导。消费者到店后,机构会以“配套服务”“统一教材”等名义,强制要求购买高价附加产品或服务,拒绝则无法正常上课或遭区别对待,如田女士试听钢琴课,未开课就被要求花近百元买指定教材,而同款教材网购仅二三十元。

第三步,退费维权有阻碍。商家往往不主动签订书面协议,或在协议中暗藏隐形条款。

当消费者提出退费诉求时,便以“已享受服务”“教材已拆封”等理由拒绝或拖延,迫使消费者因流程繁琐而放弃维权。某篮球培训机构宣称“预交188元抢8节课”,湘潭市民刘先生报名后才得知,部分课程需要完成平台分享任务才能解锁。

此外,个人信息泄露也是低价体验课的通病。消费者报名后,往往会被机构频繁电话、短信推销课程,信息甚至还被转卖给其他机构,各类无关推销接踵而至。李先生为孩子仅填报美术兴趣班报名信息,后续便饱受推销骚扰,不堪其扰。

提醒:别被低价诱惑冲昏头

面对五花八门的低价体验课,消费者该如何挑选靠谱的机构、避开消费陷阱?市场监管部门提醒消费者牢记四招:

一要细看资质,报名前务必查验机构的营业执照、相关经营许可证,确认其经营范围、成立时间、师资配备等核心信息,切勿选择无资质的培训机构;

二要问清细节,主动咨询体验课内容、时长、师资等信息,明确是否存在隐形消费、捆绑销售等情况,并详细了解退费条件、流程及扣费比例,务必将口头承诺写入书面协议,留存凭证;

三要核查口碑,可通过平台及其他渠道,了解其市场口碑和消费者真实评价,重点关注课程质量、后续服务等关键内容,参考其他消费者的体验反馈后再做选择;

最后要坚守理性,不被“低价噱头”冲昏头脑,避免因贪图小利盲目报名,如果体验中发现机构存在消费套路,要及时止损,果断放弃。

培训服务质量评判具有较强主观性,且行业目前缺乏统一的服务标准,要从根本上规范低价体验课市场,业内人士指出,唯有商家恪守诚信、平台强化审核主管部门加强管理,多方协同发力,才能打破行业困局,维护消费者合法权益。

党报帮你办

投诉热线:18670055661



你有投诉求助,我们帮问
帮办,请关注新湖南湘问频道
(邮箱:xw777111@163.com)

高平罗洪道路交通状况亟待改善

编辑同志:

隆回县高平、罗洪两个镇人口较多,但道路等级标准尚未达到二级公路标准,路况拥挤且复杂,营运班车偏小型,车位较少,载客量不多,导致居民等车时间过长。

一居民

记者追踪:

2月6日,隆回县交通运输局回复:我局认真研究联通高平、罗洪两镇道路的优化改造方案,鉴于周边建筑、基本农田生态保护红线以及预算约束等因素,经多方协调与不懈推进,该项目已列入规划议程,即将启动前期工作。

湖南日报全媒体记者 龚雅丽

道县一路段路窄车多盼升级

编辑同志:

国道207道县城南高速路口至祥霖铺镇加油站路段,道路两侧有两所中心小学、两所中学和一个乡镇集贸市场,路窄而车多,能否升级为一级公路?

一居民

记者追踪:

2月9日,道县公路建设养护中心回应:经现场勘查与技术论证,该路段受现有地形条件、周边构筑物及管线布局限制,暂不具备升级为一级公路的实施条件。现将原路面9米加宽至10米,行车道设置7米,两侧各设置1.5米非机动车道,同步完善交通标志标线、反光警示设施及人行道防护措施,切实提升通行安全性。

湖南日报全媒体记者 方兴

东安至冷水滩公交何时开通

编辑同志:

东安县至冷水滩区距离非常近,为什么至今未通公交车?

一居民

记者追踪:

2月1日,东安县交通运输局回应:跨县(区)际公交线路的开通,需由市级交通运输主管部门统筹规划、审批。目前,该线路暂未纳入市级公交一体化规划,但我局将积极向上级部门争取,推动跨县(区)际公交线路落地。

湖南日报全媒体记者 方兴

生鲜店铺当街屠宰须整改

编辑同志:

株洲市天元区湘星城1期1栋、2栋沿街门面生鲜店铺前,经营商户一直在杀羊、杀鸡、烧毛等,严重影响周边环境。

一居民

记者追踪:

2月9日,株洲市天元区城管局回应:居民所反映情况属实,城管中队执法人员已向店铺商户下达《责令整改通知书》,要求立即停止违规行为,清理现场遗留的污物。为防止问题反弹,已安排属地执法人员加强对该区域日常巡查频次和力度,重点盯守每日早间、傍晚经营高峰期,一旦发现违规行为,将立即制止并依法处理。

湖南日报全媒体记者 方兴

小区物业停摆,垃圾盼清理

编辑同志:

湘潭县易俗河镇瑞鸿花园物业服务停摆,小区垃圾堆成山,快过年了,这事谁来管一管?

一居民

记者追踪:

2月9日,湘潭县易俗河镇人民政府回应:经百花社区协助,该小区已成立业主委员会,并正式聘请环卫工人在小区开展环境卫生保洁工作。下一步,社区将继续履行指导与监督职责,支持业委会依法依规开展工作,逐步健全物业服务监督、财务公开、议事决策等长效管理机制。

湖南日报全媒体记者 方兴

不吐不快

警惕「拖字诀」伤了干群关系

振亚

小区排污管道堵塞致单元门口屎尿横流,业主多次反映求助,问题始终解决不好,直至群众投诉曝光,才一夜之间“立竿见影”;乡道因滑坡中断通行,群众绕道两年多,媒体一报道,当地部门立即“火速办结”;最近一段时间,媒体曝光的这些案例,暴露出一些地方将“拖字诀”当成了应对群众诉求的惯性操作。群众的每一件琐碎诉求,背后都承载着对美好生活的向往。职能部门一拖再拖,拖掉的是办事效率,耗掉的是群众耐心,割裂的是干群之间的血肉联系。久而久之,小问题拖成大矛盾,个案拖成舆情,最终“小事拖大、大事拖炸”,伤的是民心,损害的是政府公信力。由此可见,“拖字诀”于干群关系而言,存在巨大危害。

平心而论,无论是疏通排污管道,还是修复道路,这些民生工程既不需要高深的技术,也不需要昂贵的造价,本不该成为群众的烦心事和吐槽点。但从媒体介入前的“千呼万唤不出来”,到媒体曝光后“一夜之间全搞定”,恰恰说明,一些地方和部门不是没有解决问题的能力,而是没有动力;不是资源不够,而是担当不足。“民有所呼,我有所应”,喊在嘴上,却没落到脚上。

民生无小事,枝叶总关情。每一件被“拖”住的民生小事,都是一块试金石,试出基层治理的成色,试出干部作风的硬度。破除“拖字诀”,一方面应当完善首问负责、限时办结、责任追究制,用刚性制度压缩推诿空间;另一方面应进一步强化干部宗旨意识,少坐办公室,多进百姓门,变“群众上门”为“主动下沉”。只有把“接诉即办”变成习惯,把“马上就办”落到实处,才能避免小问题拖成大矛盾、演变为大舆情,才能让干群关系更加和谐。

记者调查

南来北往的旅行者对一座城市的印象,也许从网约车开始。

网约车来了。打开车门,一股异味扑鼻而来。这样的事你是否遇到过?

其实,早在2024年底,“异味车”话题就曾引发网络大讨论,某平台还曾开展“异味车”专项治理。此后,该平台推出“乘客上车后对车内气味即刻评价”功能。

为此,记者近日在长沙市探访了部分网约车主和乘客。

现状:打网约车如同“开盲盒”

连日来,记者通过某平台预约6次短途车进行测试,均未选择品牌、价格,由平台自行派单。第一单从伍家岭前往松桂园,T3出行一辆尾号为“90”的网约车接单。记者坐上副驾驶座,一股浓烈的烟味直钻鼻孔,呛得人难受。第三单从伍家岭至北辰荟,是享道公司尾号为“05”的车辆接单,同为一辆异味车。其余网约车均无异味。

很多乘客都有类似遭遇。“或多或少会遇到异味车,有的异味重,有的异味轻。”贺女士常打车外出办事,她说,“这感觉就跟开盲盒一样。”

“我这两天打了5次车,两次遇到异味。”申先生吐槽,如今约到的“异味车”越来越多,开窗通风,寒风刺骨;关上车窗,异味又在密闭的车厢里挥之不去,让人犯恶心。

“有些网约车,上车就像进厕所差不多。”翟女士说,遇到有浓烈的烟味、汗臭味最难受。“难以忍受的地步,我们也不会给出‘异味’的评价。”有市民反映,约到臭味太浓的车,连口罩都挡不住,下车后身上还残留着那股怪味。

谈心室

老师:

孩子刚上高中,就把高考目标定在了顶尖名校,每天熬夜刷题,稍稍考差一点就失眠焦虑。我们既心疼又着急,反复劝他别给自己这么大压力,考多少分都好,可他不仅不领情,还发脾气说我们不懂他。我们该怎么做才能帮助孩子?

一高中家长

家长:

首先我们得明白,孩子的抗拒,并非不明白家长的心意,而是家长的“安慰”踩中了青春期孩子的心理雷区。要化解这种困境,需先得想通两个关键:高中孩子的焦虑,核心不是“目标太高”,而是把自我价值和目标牢牢绑定;而“考多少分都好”这句话,在孩子耳中,更像是对他努力和追求的否定。理解了这些,家长就千万别执着于“劝他降低目标”,而是要学会接纳情绪、认可努力、拆解目标、关注过程。

第一步:先接纳情绪,再沟通问题。孩子焦虑、生气时,讲道理没用,共情才是关键,家长要放下“说服他”的想法,站在孩子的角度接纳他

网约车“异味”治理,呼唤细则和监管

湖南日报全媒体记者 方兴

探源:多重因素叠加造成异味

车内异味从何而来?“有些乘客烟瘾较重,打个车都在不停地抽烟。”今年1月,已接6000多单的网约车司机李师傅的服务评分从4.9分降至4.4分,他苦恼地告诉记者,为保证车内不留异味,上个月他制止了10起以上想抽烟的乘客,因此频频被投诉,导致服务分骤降。当然,也有些网约车司机爱抽烟,或因工作时间过长通过抽烟来提神,加上车辆长期不做清洁,内饰吸收了烟味、汗味,致使异味留存。

接单超万单的钻石级司机朱师傅告诉记者,网约车车辆来源有两类,一类是私家车,另一类则是租赁车辆。“异味车大多是租赁车辆。”在他看来,私家车主一般会比较爱惜车,经常做保洁,异味概率低。走访中,记者询问多位网约车司机,他们均赞同朱师傅的这一说法。

值得一提的是,抽成过高也是造成网约车卫生状况差的主因。平台公司如今抽成平均在18%左右,最高25%。网约车司机每小时毛收益约25元至30元,每天工作10至12小时才能有250元至300元收入,去掉抽成,实际收益200元左右。“每天累得很,下班后哪有心思打扫卫生。”不少司机向记者抱怨。

治理:卫生管控缺乏操作细则

目前,行业监管部门和平台公司对网约车车内卫生并无细则规定。凭身份证、行驶证、驾

驶证,加上一个手机号,就可在平台注册成为网约车司机,而《网络预约出租汽车驾驶员证》和《网络预约出租汽车运输证》,则可通过第三方公司交钱取得,比如“运输证”只需每年缴纳3000元挂靠费即可。

网约车平台方如何治理“异味车”?记者调查发现,平台往往只要抽成,并不抽查车辆卫生。记者就此致电T3出行和曹操出行,客服表示,平台公司会进行解答。但截至记者发稿时,上述平台公司仍无回应。滴滴出行长沙运营中心工作人员表示,“异味车”由司机负责洗车清洁。

行业主管部门对网约车卫生有无监管要求?据长沙市交通运输局出租交通管理处介绍,交通运输部出台的《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》第二十五条规定:“网约车平台和驾驶员提供经营服务应当符合国家有关运营服务标准”,国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会制定发布的《出租汽车运营服务规范》规定:“车厢内整洁、卫生,无杂物、异味”。以上规定明确了车辆卫生标准、平台公司责任和驾驶员运营具体要求,卫生主要由网约车运营者履行主体责任,并未授权职能部门采取强制性措施。

记者查询到,2018年长沙市曾发布《网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》,其第三十三条第三款规定:从事网约车服务的驾驶员,应当保持车容车貌和车内整洁卫生。而该“实施细则”已于2025年8月20日失效。

如何缓解孩子高目标焦虑

的感受。“爸爸妈妈知道你目标定这么高,不是逞强,是想对自己的未来负责,这份认真和执着特别难得”“你愿意为了目标拼尽全力,这份毅力爸爸妈妈看在眼里,特别心疼也特别骄傲”,这些话能让孩子情绪慢慢平复。只有当他觉得被理解、被接纳,才愿意敞开心扉,而不是一味抗拒。这里要注意,接纳情绪不是认同焦虑,而是先认可感受,再慢慢引导,避免上来就批评说教。

第二步:换种说法,认可目标与努力。家长不用否定孩子的高目标,可以主动认可,让他知道“你的追求,我支持”。比如:“你有这么高的目标,说明你有上进心。我们不反对你追梦,只是担心你压力太大,身体和心情都受到影响”。这话和“考多少分都好”完全不同,前者是“我支持你的追求,也在乎你的感受”,后者是“我不在乎你的追求,只希望你轻松”。对高中孩子来说,被认可追求的价值比被劝“不用努力”更重要,也能让他彻底放下戒备。

第三步:拆解目标,把“大压力”变成“小任务”。孩子的焦虑,大多源于“目标太大,觉得遥

不可及”,等孩子情绪平复后,家长可以陪他一起把高目标拆解成一个个触手可及的小目标,降低压力感。比如目标是顶尖名校,可拆解为“每次月考进步5-10名”“某学科从80分提到90分”“每天掌握3个薄弱知识点”。让孩子主导目标拆解,家长只做引导补充。大目标变成小任务后,孩子每完成一个就会有成就感,不会再因“怕实现不了最终目标”而过度焦虑,还可给点鼓励,让他在努力中感受到反馈和支持。

第四步:关注过程,帮孩子重塑自我价值。将目标和自我价值绑定会导致焦虑,家长要帮孩子打破这种认知:努力本身就有价值,无论结果如何,他都值得被爱。日常生活中,多关注孩子的努力而非分数,多和孩子聊学习之外的话题,比如他的兴趣爱好、朋友趣事,让他明白“就算学习不好,家长也一样爱他、认可我”,当自我价值不再仅仅依赖学业目标本身时,孩子的焦虑感自然会慢慢减轻。真正的理解,从不是说服孩子妥协,而是陪他在追梦路上从容前行。

湖南省高校心理健康服务团队:马晓虹(中南大学)、龚勤(长沙理工大学)