

研学合同“埋雷” 缺少维权途径 研学游如何回归“有研有学”？

新华社北京8月5日电 走进名校访学、参观文博场馆、打卡名胜古迹、探索天文地理……今年暑期，研学旅行火爆出圈，迎来了一波新热潮。

与此同时，“研学游变‘到此一游’”“月入一万不够研学7天”等吐槽声也不时出现。研学游如何才能真正实现“有研有学”？

研学市场持续火热也存隐忧

重庆酉阳县桃花源景区推出手工扎染、漆扇DIY、石磨豆腐等10多种研学体验课程；广西金秀瑶族自治县结合当地茶产业，大力发展“茶+文旅+研学”新业态；贵州榕江县利用“村超”带来的巨大流量，将体育赛事、苗侗文化与研学旅行深度融合……

今年暑期，研学市场持续升温，研学游新业态、新产品不断涌现，研学旅行成为学校之外的“有趣课堂”。

从读万卷书到行万里路，研学风潮的兴起，推动了博物馆热、研学营地建设，研学旅行指导师等新职业也受到追捧。艾媒咨询发布的研究报告显示，2023年中国研学游行业市场规模达1469亿元，预计2028年将突破3000亿元。

但与此同时，研学市场也暴露出一些问题。

有的家长反映，一些研学活动游而不学，效果不及预期。

“新华视点”记者日前在扬州中国大运河博物馆看到，多支中小學生研学队伍同时在馆内参观。一名研学指导老师告诉记者，自己是在读研究生，来做兼职；整个研学活动以做游戏为主。“孩子们每天要看好几个点，在这个博物馆预留的时间只有一个多小时；馆里人满为患，我们很难让学生深入了解文物知识。”

同时，一些人吐槽研学旅行费用高、质价不符。在内蒙古某事业单位工作的赵女士，送中考刚结束的女儿参加了跨国研学游，费用4万多元。钱花了不少，孩子却说不上来有啥收获。

在黑猫投诉等平台上，一些消费者投诉研学机构存在住宿标准降级、用餐标准偏低、研学行程缩水等方面问题。

此外，一些研学旅行保障不足，存在安全隐患。江苏省消保委此前所做的一项问卷调查结果显示，近两成的消费者认为研学旅行的安全保障不到位；安全隐患包括研学项目与学员年龄不匹配、随行工作人员未经医疗或应急培训、研学旅行产品或场地存在安全风险等。

“教育+”≠“旅游+”

业内人士认为，研学游市场发展较快，



暑假期间，位于青岛栈桥书店的印象国风艺术馆举行拓印研学活动，吸引学生前来学习、体验。新华社记者 李紫恒 摄

不少机构一哄而上，一些问题也随之产生。

——主体鱼龙混杂，缺少行业规范。

随着研学市场兴起，传统旅行社、教育培训机构、地方文旅集团乃至“网红”老师等越来越多的经营主体纷纷涌入，让竞争更加激烈。

记者在“企查查”上以“研学”为关键词搜索相关机构，相关结果达4万多条；其中，成立不满1年的公司就有近3000家。相当一部分研学机构资质不全，课程体系、师资队伍和服务管理跟不上；一些机构先拉业务，然后随意转包。

市场火热还催生出研学旅行指导师这一新职业。一些机构通过开展所谓的培训办证敛财。网络平台上，一些培训机构声称“交费1000元、30天拿证书”，有网友发帖称“第一次考研学旅行指导师，7天拿证上岸”。

——课程研发不足，缺少创新产品。

研学旅行是一种通过旅行开展研究性学习的活动，本质是“教育+”，而非“旅游+”。然而一些家长反映，很多研学游就是传统观光旅游产品“穿衣戴帽”后摇身一变而来，能吃好喝好住好玩好，却少有教育内容；打着研学的旗号，研学体验项目及课程设计却主题模糊、内容空洞。

江苏省消保委问卷调查显示，34.7%

的受访者认为组织机构缺乏经验；31.5%的受访者认为研学课程设计不科学、教育功能缺失；21.7%的受访者认为研学导师不专业。

——研学合同“埋雷”，缺少维权途径。

广西南宁市民周女士给孩子报了外地研学游，旅行社给出一份合同，合同对消费者规定了高额违约金，提前7天告知不能参团也要交全款50%的违约金；但与此同时，合同对餐饮标准、服务质量等规定都很含糊。研学过程中，由于对接出了问题，原定方案里的很多事情无法落地。家长们找旅行社沟通退费遭拒，最终不了了之。

今年“3·15”，中国消费者协会发布的2023年十大消费维权舆情热点中，“研学游”“低价游”欺骗诱导暗藏陷阱引发的相关投诉上榜。有的研学机构为逃避自身责任，不与消费者签订合同，或者合同中“埋雷”，增加了消费者维权难度。

减少乱象，提升研学质量

业内人士认为，随着研学市场日趋火热，公众对研学游的期待和要求也越来越高。亟需完善监管体系，减少行业乱象，推动研学市场健康发展。

“研学的本质是教育和学习，要让孩

子在游览中学习，不能把研学游简单办成观光旅游。”扬州大学旅游烹饪学院副教授张爱平建议，研学机构要练好内功，做好研学内容开发。要充分利用当地独特的自然文化资源，挖掘特色主题，丰富研学内容，完善课程体系，实现课程的趣味性、知识性、科普性相结合。

好的研学课程离不开优质的研学旅行指导师。专家建议，相关部门尽快出台研学旅行指导师的从业标准，严格考培流程，规范从业人员管理；相关高校可有针对性组织相关培训。

作为一种文旅新业态，研学游涉及学校、旅行社、研学基地等机构，教育、文旅等部门有必要加强协同共治，共同促进研学市场健康发展。

北京孟真律师事务所律师舒胜来建议，相关部门可建立联动机制，开展定期检查，加强对研学消费领域广告宣传、经营资质、定价收费、人员资质等方面的监管，推出研学旅行示范合同文本，公开透明定价，保障研学旅行安全。

此外，消费者权益保护部门提醒，学生和家長在选择研学服务前须仔细阅读合同条款。如果发生纠纷，应及时向12315或有关部门投诉，维护自身合法权益。（新华社“新华视点”记者张丽娜、安路蒙、柯高阳）

新规施行,遇到网暴怎么办? 多位检察官详细解读

据新华社西宁8月5日电(记者柳泽兴)《网络暴力信息治理规定》(以下简称《规定》)已正式施行,惩治“按键伤人”将有规可依。新规对网络暴力如何处罚?普通人遇到网络暴力如何应对?记者近日采访了多位长期从事网络案件办理的检察官。

《规定》由国家互联网信息办公室、公安部、文化和旅游部等多部门联合公布,是我国首部以部门规章形式公布的反网络暴力专门立法。《规定》从一般规定、预防预警、信息和账号处置、保护机制等方面进行了明确,旨在治理网络暴力信息,营造良好网络生态,保障公民合法权益,维护社会公共利益。

青海省人民检察院第一检察部主任赖玉芳介绍,随着互联网的迭代和普及,网络社交平台已成为人们社会交往的重要渠道。网络信息服务提供者不仅向用户提供网络服务,更应担负管理职责。《规定》在网络暴力信息治理方面有很强的针对性,亮点是对网络信息服务提供者的责任和义务进行了详细完善的规定。

《规定》明确,网络信息服务提供者应建立健全网络暴力信息防护功能,如提供便利用户设置屏蔽账户、本人发布信息可见范围、禁止转载或评论本人发布信息等信息网络暴力信息防护选项,鼓励提供智能屏蔽私信或者自定义私信屏蔽词等功能。

同时,在信息和账号处置方面,《规定》明确,网络信息服务提供者发现涉网络暴力违法信息的,或者在其服务的醒目位置、易引起用户关注的重点环节发现涉网络暴力不良信息的,应当立即停止传输,采取删除、屏

蔽、断开链接等处置措施,保存有关记录,向有关部门报告;网络信息服务提供者应当加强对跟帖评论信息内容、网络论坛社区和网络群组的管理,发现传播网络暴力信息的,应及时采取删除、屏蔽、关闭评论、停止提供相关服务、限制发言、移出群组等措施。

《新规》施行后,普通人遇到网络暴力该如何为自身维权?平台应该承担什么义务?

青海省西宁市城北区人民检察院第二检察部副主任郭翔介绍,《规定》中明确网络信息服务提供者应当向用户提供网络暴力信息快捷取证等功能,依法依规为用户维权提供便利。网络信息服务提供者发现涉嫌违法犯罪的,应当及时向公安机关报案,并提供相关线索,依法配合开展侦查、调查和处置等工作。

赖玉芳表示,个人遭遇网络暴力后,首先应利用屏蔽功能、私信设置、评论管理等网络信息服务提供者设置的功能对自己进行保护,避免网络暴力扩大化。其次应尽快取证,用户有权要求网络信息服务提供者提供网络暴力信息快捷取证功能,完成取证后,可以向信息处理者、平台管理者、网络服务提供者提出举报或投诉,要求其及时删除或屏蔽相关信息,并对个人隐私进行保护。如果网络暴力达到了违法的程度,如人身攻击、威胁、诽谤等,可以向警方报案或寻求法律援助,向司法机关提起民事诉讼或追究刑事责任。

依照《规定》,对于网络信息服务提供者违反规定的,有关部门会依照相关法律、行政法规的规定予以处罚。法律、行政法规没有规定的,由网信等有关部门依据职责给予警告、通报批评,责令限期改正并处罚款。

今年7月全国受理网络违法和不良信息举报1904.1万件

呼吁网民积极参与 网络综合治理

中央网信办举报中心8月5日公布的数据显示,今年7月,中央网信办

举报中心指导全国各级网信举报工作部门、主要网络平台受理网民举报色情、赌博、侵权、谣言等违法和不良信息1904.1万件,环比下降4.4%、同比增长7.1%。

在全国主要网络平台受理的举报

中,主要商业网站平台受理量占

1625.9万件。中央网信办举报中心表示,目前全国各主要网站平台不断畅通举报渠道、受理处置网民举报。广大网民可通过12377举报电话、“网络举报”客户端等渠道积极参与网络综合治理,共同维护清朗网络空间。(据新华社)

别让繁重的课业
束缚了孩子



中国精神文明网 中国广告协会

新时代文明实践 2023 公益广告