

“欺诈门”曝英孚教育扩张危机

■ 本报记者 李志勤

继学而思、安博教育之后,号称“全球最大的私人英语教育机构”的英孚教育惨遭重创。

9月5日,央视《经济与法》栏目曝光了英孚教育存在的教师资格证不全、外教来源、学员退款无门等经营问题。节目播出后,英孚教育“欺诈门”事件引发舆论广泛关注。

英孚教育于第二天和第三天分别在官方微博、官方网站发表声明称已展开内部调查,并将深化管理确保学校营运标准切实执行。同一天,英孚教育中国区总裁比尔·费舍尔赶赴北京专程道歉,保证“14天内退款就一定拿得到钱”,并将无条件退款的14天延长到20天。

事实上,英孚教育学员14天内要不到退款的事例并不只是在今年才出现。在网上搜索可以发现,去年就已经有很多消费者反映在14天有效期内退款的申请被拒绝或者被拖延时间造成超出14天有效期。

之前,很多媒体也都对英孚教育出现的欺骗消费者、夸大师资宣传等问题进行过报道,然而,直至央视的曝光才使得让英孚教育首次公开道歉并开始加以改正。

扩张

“我们在员工培养和管理过程中存在一些疏漏。”比尔·费舍尔在致歉中所说的内部管理疏漏与英孚教育近年来的快速扩张不无关系。

英孚教育于1993年进入中国,但在2006年以前发展的并不快。数据显示,2005年,英孚教育在中国有30多家校区,而到了2011年,英孚教育中国校区数量已经达到160多所,6年时间增长了5倍多。

从2007年开始,英孚教育每年都以翻倍的速度新建校区。与此同时,销售收入也实现50%的递增,至去年底,英孚教育全国的销售收入已经超过5亿元。

类型	标题	来源	正负面	转载量	点击数
论坛	英孚教育违约,我退费要求被拒	天涯论坛>重庆校园	中性	0	11
论坛	央视曝光英孚教育退费难 指其师资造假	天涯论坛>重庆校园	负面	0	10
论坛	英孚教育无条件退款存疑 让客户私下转账	天涯论坛>重庆	中性	0	31
论坛	[休闲灌水]《英孚教育》被央视曝光	天涯论坛>英语杂谈	负面	0	68
论坛	【中山路韦博关注】英孚教育双重退款	鱼坛社区	中性	0	61
新闻	英孚教育被曝夸大宣传退费难 中国区总裁	搜狐	负面	16	0
新闻	培训机构的目的是为了教育还是“抢钱”	高分网	中性	0	0
论坛	央视2套的《经济与法》栏目,这几天正在曝	胜利社区	中性	0	43
论坛	【新闻】英孚教育黑幕续 擅改注册名被	和平论坛	负面	0	64
论坛	我再次得到了教训:神马越贵的洋品牌牌	长沙社区	中性	0	260
新闻	英孚教育承诺停课不误退款 消费者可诉	新浪网	中性	38	0
论坛	央视曝光英孚教育无条件退款成空文	天涯论坛>消费者	负面	0	28
论坛	英孚教育被央视曝光了,火速围观啊	天涯论坛>江苏	中性	0	95
论坛	[经验交流]央视报道:英孚教育承诺全成	天涯论坛>英语杂谈	负面	0	114
新闻	安博教育暴跌停牌 英孚教育遭质疑	新浪	负面	23	0
论坛	[经济杂谈]哇塞! CCTV2《财经与法》曝	天涯论坛>经济论坛	负面	0	720
新闻	英孚教育双重退款保证成空文 教学质量	腾讯网	中性	140	0
论坛	我该怎么办?怎么办?英孚教育不予退费	天涯论坛>天涯杂谈	中性	0	194

数据来源:谷尼舆情监测

这一切主要得益于中国经济的高速发展与中国英语培训市场的扩容。统计数据显示,中国的英语培训市场2009年达到1897亿元的规模,预计到2014年将增长至4472亿元,复合增长率为14.8%。

正是看好了中国市场的潜力,英孚教育改变了在国外主要以直营方式建校的模式,而采取了直营与加盟的方式。即在北京、上海等一线城市,英孚主要采取的是直营店的形式,而在二、三线城市,主要是采取加盟的形式来进行营销网络的扩张。

截止到去年底,在160多家英孚教育中国校区中,加盟店超过了100所,在数量上远远多于直营店。

正如比尔·费舍尔2009年接受媒体专访时所说,“在中国,英孚并不是谋求最多的利润,而是谋求更快速的发展。”

然而,跑马圈地式扩张也给英孚带来了管理跟不上、服务不到位、退款率不断攀升、投诉增多的情况。

治理

“在未来财年,英孚计划新开50所培训学校,平均每周就有一所新的学习中心在中国开业。”在今年5月份英孚教育亚太区总部落户上海启动仪式上,英孚教育全球联席CEO菲利普·霍特的这一表态透露出英孚教育在中国的扩张速度似乎没有放慢的迹象,相反速度要更快。

相比一年新开50所学校,在2006年至2011年高速发展的6年间,英孚教育在中国仅以年均新增20所学校的速度扩张。

比尔·费舍尔在道歉声明中并没有提到中国扩张战略是否会受到此次“欺诈门”事件影响。对此,《中国企业报》多次致电英孚教育公关部,但电话始终处于无人接听状态。

根据英孚教育的声明,英孚教育将履行14天无条件退款的承诺以及对所有外教资质进行全国范围内的

检查。“这些都是治标不治本的方法。”但在一些教育培训行业分析师看来,要想真正加强管理把对外宣称的广告语落到实处,英孚教育还需要做更多的工作。

“一方面,逐步减少加盟企业,转为直营;另一方面,改变过去以销售为导向的营业策略,强调服务的重要性。”该分析师对《中国企业报》记者表示,英孚教育要放慢扩张的步伐,加强标准化管理,提高整体的服务水平。

“培训机构不属于教育机构,隶属工商部门管理。目前还没有一个专业的机构对教育培训行业进行严格的监督管理。”上述分析师认为,监管的缺失与不力也是造成目前教育培训市场乱象丛生的重要原因之一。

“久乱必治。”他建议,政府必须明确相关职能部门的职责,加强教育培训行业的监督管理,并制定行业准入门槛,引导行业自律。



“2012年度华人经济领袖”评选启动

9月4日,由凤凰网、《21世纪经济报道》和中央人民广播电台经济之声联合一汽-大众奥迪举办的“2012年度华人经济领袖”评选在北京启动。本次评选在延续此前3年成功经验的基础上,从全球视野、洞察时代、行业远见、中华价值观的维度去寻找时代领袖,面向全球范围内遴选候选人,邀请百位知名人士、全球华语媒体主编、商学院MBA/EMBA成员、亿万读者、网民、听众共同推举出“年度华人经济领袖”。通过全球华语主流媒体传播,推选出代表着时代变革精神与创新能力的领袖代表。

中国(淮北)煤矿机械博览会即将举办

日前,中国(淮北)煤矿机械博览会组委会宣布,2012中国(淮北)煤矿机械博览会将于今年10月16日至18日在该市举办。该博览会由中国煤炭工业协会、安徽省人民政府联合主办,由淮北市人民政府、中国煤炭机械工业协会、淮北矿业集团公司、皖北煤电集团公司、淮海实业集团公司、中国(淮北)矿业设备博览城投资有限公司承办。以“打造产业基地,构筑贸易平台”为主题,通过开展煤矿机械展览展示、投资贸易洽谈等活动,促进煤矿企业与煤机制造企业的交流与合作,加快煤机产业发展,提升专业展会品牌。

中国国际信息通信展览会近期举行

由工业和信息化部与中国国际贸易促进委员会主办的“2012年中国国际信息通信展览会”将于9月18日至22日在北京中国国际展览中心举行,本次展会有16个国家和地区的近500家单位参展,预计参观观众超过20万人次,展出规模超过5万平方米,是本年度亚洲乃至全球规模最大的国际信息通信类展览会。展览会期间将举办“ICT中国·2012高层论坛”及技术交流会。届时将有来自世界各地的信息通信领域专家齐聚展览及会议现场,各种设计新颖的新产品、科技领先的新技术、全新的解决方案和紧跟世界潮流的应用技术纷纷登台亮相。

武汉将举办温泉节暨第三届养博会

9月7日,武义县在北京举行中国武义第六届温泉节暨第三届国际养生博览会新闻发布会。本次温泉节暨养博会将于10月22日至11月10日在“温泉名城、养生胜地”武义隆重举行,其中养生博览会为10月22日至24日举行。武义温泉节暨养博会经过几年培育,已逐步打造成享誉长三角乃至全国的节庆品牌。本次温泉节暨养博会将更加注重地方特色、公众参与、实际效果和隆重节俭。温泉节以“养生武义行,感受‘泉’世界”为主题,通过旅游体验、学术研讨、文体展示等系列活动,突出展示养生特色、温泉特色、地方特色和时代特色。

北京国际商务航展9月在北京举行

中国商用航空产业蓬勃发展中国国际贸易中心股份有限公司、中国民用航空飞行校验中心和法国公司World Events Agency 共同合作举办的2012北京国际商务航展于2012年9月4日至7日在中国民用航空飞行校验中心举行,这标志着一个新的具有国际影响力的商务航空交流平台首次正式落户北京。同期还举行商务航空业界最关注的论坛活动,共同为商务航空人士打造一个规模最大且最有成效的国际平台,也为促进中国商务航空业未来发展提供了重要信息的窗口,使之成为中国商务航空业界的年度盛会。

第二届中国滦河文化节在滦县举行

“第二届中国滦河文化节”近日在中国滦河文化之乡——河北滦县举行,来自全国各地的500多名专家、学者、媒体、客商汇聚滦县。本届文化节以“传承与科学发展”为主题,以“传承、弘扬、发展”为理念,旨在充分发挥中国滦河文化研究中心的文化交流平作用,深度挖掘滦河文化“本根与交融”特质,开展全国性的文化研究交流活动,唱响滦河文化品牌。本届文化节为期三天,期间“滦河魂”文化联展、“皮影俏滦州”全国皮影展演与中国“滦河杯”皮影雕刻艺术大赛等活动将陆续举行。

玫琳凯中国举行关爱行动捐赠仪式

2012年9月6日,玫琳凯“换唤爱”特大暴雨灾区学生关爱行动捐赠仪式在北京市房山区青龙湖镇北车营完全小学举行。9月,玫琳凯中国和搜狐网将从网友推荐的学校中选出受灾较为严重的北京、湖北和杭州等地的部分小学进行重点捐助。在房山区青龙湖镇北车营完全小学的捐助仪式上,玫琳凯中国的员工代表和搜狐社区的网友代表向学生们捐赠了文具和书籍,玫琳凯中国北京分公司省级营运经理何晓彤还还为在场的小学生送上了慰问和祝福。

科技创新与经济结构调整调研会召开

日前,由中共承德市委、承德市人民政府主办的以“科技创新与经济结构调整”为主题的承德钢铁产业技术创新与发展专题调研座谈会在河北承德双滦区召开。河北省政协副主席、河北省科协主席段惠军,承德市委书记郑雪碧、承德市委常委、常务副市长宋立民,承德市委常委、市委秘书长韩福才,副市长张建国等领导以及中国科学院院士曹春晓,中国工程院院士张国成、张懿,中国有色金属学会理事长康义等专家学者出席了活动。

“安全文化”进万家活动被老百姓所喜爱

2012年,国务院办公厅要求全国各市区县继续深入开展“安全文化”进万家活动。安徽省凤阳县安监局针对安全课题再出新招,积极开展安全示范乡镇、安全文化示范企业、安全校园、安全社区等创建活动。大打“安全文化”牌,通过各种形式开展喜闻乐见的安全文化演出,针对中小學生专门开设安全文化大讲堂课程,针对弱势群体专门采取上门专项宣传安全文化知识等各项服务工作,大力推动安全生产、应急避险和职业健康知识进企业、进学校、进乡村、进社区、进家庭,努力提升全民安全素质,实施全民安全教育。实现从“要我安全”到“我要安全、我会安全、我能安全”的根本性转变,使得安全理念进一步渗透,安全素质进一步提高,安全行为进一步规范,安全环境进一步优化。“安全文化”在深入扎实的推动过程中,通过安全文化导向作用,正确树立全民安全意识,提高全民的自觉性,切实把安全文化的精髓在全民中得到升华。随着安全文化知识的传播和全民自我安全防范意识的不断提升,老百姓在安全文化活动中得到更多的是“安全文化”带来的实惠。凤阳县安全文化活动的顺利实施,对改变区域性整体安全形势起到一定的积极作用,值得全社会学习和借鉴。(余利平)

百家知名企业羊城寻觅新商机

9月9日至11日,广州市将举办“新广州·新商机——百家知名企业羊城行”活动。本次活动拟签约项目13个,合同金额约443亿元。本次“新广州·新商机——百家知名企业羊城行”活动是广州市贯彻落实“12338”战略部署和走新型城市化发展道路,大力吸引中央企业、大型民营企业 and 世界500强企业到广州投资,进一步推动广州产业加快转型升级和结构调整,推进广州建设国家中心城市而举办的大型招商活动,是广州有史以来规模最大的与中央企业、国内知名企业的合作活动。

AdMaster 精硕科技推出“数据力量”

中国领先的独立第三方互联网广告效果评估和监测机构 AdMaster 精硕科技近日在北京举行了一场主题为“数据的力量”跨营销效果评估分享会。来自一汽大众、微软等国际、国内近100家知名广告主以及长期以来与 AdMaster 合作良好的代理商出席了此次活动。此次分享会 AdMaster 战略副总裁陈传治介绍了完整的跨多种媒介营销监测和评估的解决方案。分享了 AdMaster 旗下一款在线广告和传统广告跨屏分析评估系统 CSRMaster 最新2.0版本的先进技术。

宜信财富聚焦富裕阶层财富管理

近日,宜信财富·中国财富管理系列论坛在北京拉开帷幕,论坛由《财经》杂志和宜信财富联合举办,主题为“大众富裕阶层财富管理的挑战与机遇”。宜信公司创始人及CEO唐宁表示,“中国当前的个人财富正在快速积累,在财富管理方面有巨大的需求;而另一方面中国的大众富裕人群却苦于找不到合适的财富管理机构,宜信财富旨在为客户提供长远的财务规划与资产配置服务,在固定收益类理财模式方面的创新实践拥有长期出色表现。”

餐饮企业现倒闭潮

■ 本报记者 李金玲

最近各地纷纷现餐馆倒闭潮。

慕名前往北京珍满福拉面的网友很失望。“怎么那么多北京的店都关了呀,大老远打车去就为吃碗你家的面,结果人去楼空铁将军把门……难道要从北京撤退了么?”日前,有网友发出了这样的疑问。

店主回应称,餐饮业寒冬到了,必须收拾过冬,行业这几个个月每个月倒闭15%的企业!

据《中国企业报》记者了解,湖南株洲的万福楼,餐馆已经成立10多年了,以前生意红火,但近年出现大幅亏损,2011年1月份开业以来,万福楼的亏损超过100万元,随着大环境不断恶化,最终于7月中旬停业。

北京通州一家川菜馆的领班顺着手指的方向告诉记者,“看嘛,这条街以前一到吃饭的时间,几乎每家餐馆外面都有排队等候的客人。”她指着门上限时优惠的广告说,几乎都在搞优惠活动,隔壁烤鱼店甚至打出一斤送两斤的优惠来吸引食客。“最近的生意不好做哇!”

中国国家统计局公布的数据显示,2012年1月到7月,有6个月餐饮业收入同比增幅低于社会消费品零售总额同比增幅。中国烹饪协会日前发布的《2012年上半年餐饮业形势分析》则印证了人们的担忧,报告显示,上半年中国餐饮业增速比去年同期回落3个百分点,成为新世纪以来除2003年因“非典”因素外的最低值。

餐饮业与宏观经济联系紧密,是宏观经济的晴雨表,目前宏观经济仍处于下行周期,消费者购买力不给力。因此,受经济形势影响,绝大多数餐饮业营业额出现大幅下滑。

北京市统计局最新数据显示,今年1—5月,北京餐饮业实现收入330亿元,同比增长11.1%,增幅低于全市社会消费品零售总额2个百分点;从单月情况看,今年3—5月,北京餐饮业收入同比分别增长了14.7%、9.6%和9.4%,逐月下降,并且大大低于上年同期16.5%、16.4%和16.7%。

记者在走访北京多家餐馆后发现,餐饮业滑入低谷的原因,除了租金成本、人工成本、原材料成本不断上涨,极大挤压了餐饮业的利润空间外,餐馆管理不善、服务水平较低也是导致关门的原因之一。

中国烹饪协会数据显示,目前餐企年租金保持8%左右的增幅,用工荒加剧了人力成本增加,上半年人力成本普涨10%左右,多则达到25%,食材成本平均增长约10%,加之各种税负,餐企倒闭便有了压倒之势。

中投顾问酒店餐饮业研究员萧宇嘉认为,餐饮业受宏观经济影响较大,宏观经济有所回暖迹象,餐饮业才能全线走出谷底。其次,企业要积极探索发展新道路,比如实行特色化经营、采取多元化营销策略等。最后,发挥政府的力量,政府可以根据情况对餐饮业的税率进行一定幅度调整,减低餐饮企业成本。

三五九新型柔性显示屏获专家认可

日前,从“三五九新型柔性显示屏专家评审会”上获悉,国内首款具有自主知识产权的“三五九新型柔性显示屏”历时6年终于开发完成。据悉,该技术由北京三五九投资公司联合武汉大学印刷系共同完成。据了解,该显示器比惠普公司刚刚发布的同款产品更具优势,可以实现彩色显示,且显示响应速度更快,采用铝基板,能获得更高的发射率,但在少量功耗。与会院士、专家和教授一致认为,该技术研发已经具备相当的基础,可以组建“试生产线”。

洋河独摘白酒行业“最佳质量奖”

近日,在品牌中国产业联盟、中国国际商会、中国商业联合会联合主办的第六届中国品牌节上,洋河股份荣获“2012品牌中国大奖最佳质量奖”,成为中国白酒行业在该奖项上的唯一获得者。洋河总裁张雨柏介绍,“洋河的名酒血统有三个荣誉载体,第一是1915年的巴拿马国际博览会金奖,这是中国白酒第一次在国际上获奖;第二是在1979年国家白酒评比中跻身中国八大名酒,并在1984年、1989年、1992年三次白酒评比中蝉联中国名白酒二连冠;第三是荣获中国驰名商标,是拥有中国驰名商标最多的白酒企业。”

荷兰婴幼儿奶粉9月中国全线上市

世界四大食品集团之一瑞士 Hero 雀巢集团荷兰分公司出品的“天赋美素”婴幼儿奶粉于9月全线上市,各大超市、京东、亚马逊、1号店、红孩子、天猫等网商均有销售。“天赋美素”从奶源到封装均在荷兰本地进行,不含防腐剂、香精、色素和蔗糖,保持了原汁原味的欧盟配方与用料标准。该款优质奶粉在荷兰当地也有销售。Hero 公司成立于1886年的瑞士 lenzburg,2011年该集团的年营业额达20亿欧元,在超过30个国家雇有4000多名员工。

2012年全国信用评价A级以上企业展示	
湖北长城物流有限公司 武汉东直物流有限公司 湖北长城物流有限公司是对湖北中烟成品运输、原辅材料运输业务实行总承包,同时承担武汉点通业务。武汉东直物流有限公司主营汽车货物运输业务、客车通勤业务,对湖北中烟成品运输、原辅材料运输业务实行总承包。两个公司是一个法人一套班子。业务范围覆盖全国各地。 地址:湖北省武汉市汉西西北路187号 邮编:430000	农业、农村、农民 成就大同农机 大同农机(安徽)有限公司 地址:安徽省滁州市全椒县经济开发区纬二路 电话:0550-5299500 网址:www.dadong.com.cn 情系三农,高效服务农机现代化 韶关市闽韶物资有限公司 地址:广东省韶关市曲江科技工业园 邮编:512029 电话:0751-8289307 网址:www.sgmaga.com
全面实现“手拉手”、“门到门”的现代化服务和管理 攀枝花鑫铁物流有限公司 地址:四川省攀枝花市西区格里坪苏铁西路337号 电话:0818-5101396 传真:0818-5101396	2012年度中国卫星导航定位科技进步奖 广州润芯信息技术有限公司 ZX100系列北斗卫星导航跟踪芯片——二等奖 电话:020-32022333 网址:www.ruxininc.com
环世物流 伴您走向世界 上海环世物流有限公司 地址:上海市杨浦区宁国路228号1401室 电话:021-65222333 网址:www.aoshiluo-logistics.cn	全国安全生产检测检验机构 广州市特种机电设备检测研究院 地址:广东省广州市六榕路65号六榕大厦七楼702 电话:020-83275457 网址:www.gzisd.org 广东省首批重点创新帮扶成长性中小企业
大连毅都集发冷藏物流有限公司 地址:辽宁省大连保税物流园区A025号 电话:0411-87595733 网址:www.yidujifa.com	广州金域医学检验中心有限公司 地址:广东省广州市海珠区新港东路2829号5楼 电话:020-22232222 网址:www.kingmed.com.cn