

“快乐飞”变“糟心兑” 南航APP崩溃上热搜

■本报记者 赵琳

8月12日是南方航空“快乐飞”旅行套餐正式开始兑换的日子。为了能够尽快兑换心仪的机票，早在7月底就已经购买“快乐飞”的旅客小李熬夜守在手机上。

令他万万没想到的是，当他8月12日凌晨进入南航APP后却发现，页面一直打不开。一度以为是自己网络出现问题，在多次刷新仍无法正常打开后，小李进入“快乐飞”旅客微信群，发现大家和自己遇到了一样的问题。随着大量用户同时登陆，南航APP出现崩溃，一直到半小时后才逐渐恢复正常。

由于此前“快乐飞”旅行套餐敞卖，很多旅客担心的热门机票兑换难的情况还是发生了。热门时间和目的地的机票基本很难抢到。不少旅客转到南航新浪微博吐槽表示：“快乐飞”变成“糟心兑”。关于南航“快乐飞”的话题，也以超过2000万的阅读，被送上了当天的热搜榜。

清晖智库创始人宋清辉在接受《证券日报》记者采访时表示：“南航的这一营销模式属于‘恶性营销’，严重涉嫌侵害消费者的权益，无形之中也抹黑了南航自身的品牌形象。”

半夜抢票 抢了个寂寞

继东航、海航等8家航空公司之后，南航成为第9家推出“快乐飞”同类产品的航空公司。7月28日，南航“快乐飞”旅行套餐开始发售，并于7月30日售罄。南航方面并没有透露最终的销售结果，但有网友根据订单号推测，套餐销售超过30万套。

由于南航仅承诺“每天提供兑换的机票不超过2万张”，引发了旅客“套餐好买，机票难兑”的担忧。而在正式兑票前，南航曾对旅客进行过一次“对哪个旅游地感兴趣”的调查，也被旅客认为是为后期机票的调配做铺垫。

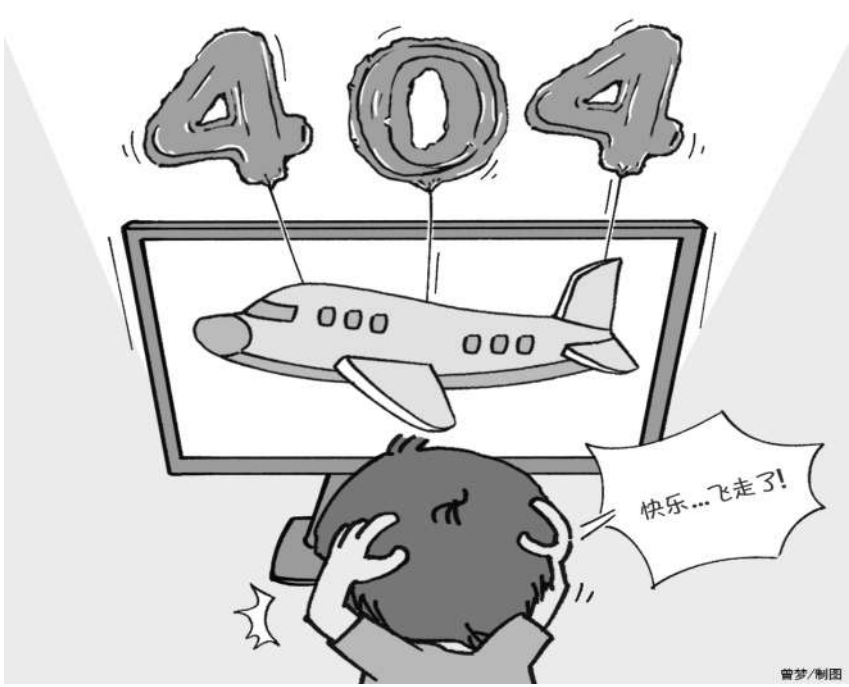
8月12日凌晨，南航“快乐飞”旅行套餐正式开始兑换。由于大量旅客同一时间登陆，导致南航APP瞬间崩溃。在“快乐飞”旅客微信群里，大家纷纷刷屏各自遇到的状况。《证券日报》记者看到，有的显示网页无法打开；有的则是页面卡顿，长时间停滞；还有旅客一直被要求重新添加乘机人，但均无法进行到订票的环节。

“快乐飞根本不快乐。买票的时候一肚子气，换票的时候又是一肚子气。”有旅客对此抱怨道。《证券日报》记者所在的300多人的微信群，一直到凌晨1点以后，才开始有旅客兑票成功。有旅客已经表示：“搞不定了，睡一觉起来再看。”“还有一些旅客则直截了当的称：“不刷了，退票了！”

《证券日报》记者从旅客兑票的结果来看，新疆、西藏、内蒙等地的机票十分抢手，兑换到的概率极低，特别是覆盖国庆的机票，更是一票难求。不过也有兑换到心仪机票的幸运儿，成功抢到月底重庆至拉萨往返机票的余先生兴奋地表示：“月底就出发，接下来就是约伴儿了。”

南航的这番操作，引发了旅客的不满，新浪微博上大量旅客集中吐槽，南航“快乐飞”的话题也由于太过于火热，被推上了热搜。有网友无奈的写道：“半夜抢票，抢了个寂寞。”

从8月12日南方航空根据成功兑票的情况发布的前十名热门目的地来看，广州、深圳、北京、成都、重庆和三



排在前列。

上半年经营受疫情影响

相关资料显示，南方航空作为机队规模居亚洲第一、世界第三的航空公司，2019年飞机达到862架，旅客运输量为1.52亿人次。

受疫情影响，航空需求锐减，今年一季度，南方航空实现营业收入211.41亿元，同比下降43.82%；实现归属于上市公司股东的净利润为-52.62亿元。鉴于疫情发展的不确定性及对民航运输业的严重影响，南航预计2020年上半年的经营业绩将受到较大不利影响。

中国民航局发布的数据显示，今年二季度，民航业整体亏损342.5亿元，整个上半年的亏损额达到740.7亿元。在航空市场需求尚未完全复苏的背景下，各大航空公司通过各种“快乐飞”产品展开花式自救。

浙江财经大学东方学院电子商务专业副教授林立伟在接受《证券日报》记者采访时表示：“各大航空公司的产品在一定程度上激发了旅客的消费需求，同时也盘活了航空公司现金流。但在实际兑换机票过程中出现的问题，影响了消费者的体验。只有消费者线上购买便捷，线下搭机方便，营造出这样一个良好的管理系统和模式，才可以建立起买卖双方的伙伴关系。”

在线教育行业乱象频现：1元打折课程背后是“空手套”？

■本报记者 矫月 张敏

在线下教育因疫情原因而无法开课的大环境下，在线教育赛道迎来了爆发期。导致资本竞相涌入在线教育领域。

然而，在《证券日报》记者跟踪调查多个在线教育平台后发现，由于在线教育的门槛较低，行业并无规范的制度出台，导致乱象频频出现。浑水摸鱼、骗子机构跑路、退费难等状况频发，不断挑战“宝妈”们的神经。

暑假期间，是在线教育平台招揽学员的宝贵窗口期，各大在线教育平台开启了“拉生源”大战。

低价课程上演退费难：姜太公钓鱼愿者上钩？

为了调查在线教育的行业乱象，近日，《证券日报》记者通过一直被宝妈们推崇的“天空树”微信公众号获得了一个在线教育的入群二维码。为了加强宣传，该在线教育群推出了4天免费教学的旗号。

在入群之后，记者又不断被要求加语文、英语、数学、编程等各种大群，还另外需要加各门课程老师的微信，包括课程助理等微信。

“仿佛进入迷宫一样，被各种信息狂轰乱炸，具体什么流程根本搞不清楚。”一位家长向《证券日报》记者表示，遇到这种情况一般选择退群。

更让记者瞠目结舌的是，该群似乎还有其他线上教育的“卧底”，他们以免费或低价授课为诱饵，让众多进群的宝妈扫二维码。虽然该群管理员及时将其踢出群，但还是有众多宝妈被拉入了该群，记者也是其中一员。

记者发现，该群除了推广免费课程

外，还有所谓的“1元打折课程”。对于这种课程，也有不少家长怀着占便宜的心理购买。但几天后，有家长发现并没有被安排课程。客服则回复：学生太多暂时无法安排。这一回复引起了家长们的质疑，所谓的线上教育是否真实存在？甚至认为这是一个骗子群。

“客服一直表示课程安排已满，上课需要等候。但再等候下去就要开学了，还上什么暑期班？”一位报名1元打折课程的宝妈认为，“如果这种骗子多成立一些类似的群，每人1元钱的话，聚在一起也将是一大笔收入。”

除了上述案例外，在线教育平台推出的低价课程，如9.9元、49元等优惠课程，同样让家长叫苦不迭。

一位报名斑马英语AI课的家长向《证券日报》记者介绍，在参加团购报课之后，发现课程不适合孩子，于是咨询是否可以退课。但斑马英语的客服回应称：“这属于福利课程，购课三天后就不能选择退课。福利期间也没办法更换级别课程。”

据记者了解，打时间差、退费难，成为众多在线教育平台有意“挖的坑”。

对此，21世纪教育研究院副院长熊丙奇向《证券日报》记者表示，这要看消费者和在线教育机构所达成的协议。虽然在线教育机构是低价获客，双方也应该明确权责，包括出现退款的情况如何处理。很多消费者在购课的时候并不注意这些条款，这也会导致退费难的情况出现。

在线教育野蛮发展 行业监管需持续加码

事实上，针对目前在线教育平台

存在的种种乱象，不少宝妈们却投诉无门。

对此，有业内人士表示，在线教育领域上演的乱象在一定程度上，是因为消费者维权意识薄弱。

据了解，8月5日，中国消费者协会就曾发布分析报告指出，受疫情影响，教育培训类投诉有所增加。其中，在线培训服务乱象频现。

中国消费者协会发布的报告总结了在线培训方面消费者投诉的主要问题，其中包括：一是部分培训机构存在售前虚假宣传、虚假承诺现象；二是在培训协议中排除消费者权利，加重消费者责任或者免除自身责任；三是一些培训机构诱导消费者办理贷款支付培训费用，消费者因培训质量问题要求退款时，以各种理由拖延、拒绝，消费者仍要还贷，且利息很高。

事实上，在政策鼓励大力发展新兴消费背景下，在线教育市场持续增长。巨额资金也纷纷涌入该市场。一时间，在线教育成为资本市场的“宠儿”。

回顾今年3月份，猿辅导完成10亿美元的巨额融资，创出教育行业最高记录。6月29日，K12(基础教育阶段)在线教育的头部企业作业帮宣布完成7.5亿美元E轮融资。世纪证券介绍，7月份，教育行业共有8起投融资事件，其中一半集中在战略融资。进入8月份，在线教育思维教育品牌火花思维完成最新一轮融资，融资金额达1.5亿美元。

与此同时，同花顺iFinD数据显示，今年以来，A股在线教育概念股板块，12家上市公司股价涨幅超50%，其中科讯伍德、中公教育等上市公司涨幅

超90%。

资本的追捧和市场的火爆，无不说明了在线教育的未来市场前景广阔。但是，该行业仍处于野蛮发展阶段，相关的规则和制度也并不成熟。

不过，监管正在加码。为规范校外培训机构服务行为，化解校外培训收益退费纠纷，保护合同当事人的合法权益。今年6月份，国家教育部办公厅、全国市场监管总局办公厅根据联合制定了《中小学生校外培训服务合同(示范文本)》。

记者了解到，示范合同文本明确了培训退费条款。包括乙方在培训班正式开班前何时或开班后何时可提出退学，有权要求全额退费。并列出了由于乙方的原因申请提前退学的，双方可约定的退费方式。由此，退费条款被明确，培训机构不能再浑水摸鱼，以事先约定不清晰为由，拒绝学员监护人合理的退费诉求。

熊丙奇向《证券日报》记者表示，从以往发生的培训者与提供培训的机构的纠纷看，合同不规范，培训机构与培训者的权利、义务不清晰，培训机构单方面提出“霸王条款”，利用家长维权意识不强，引诱家长签订违反有关国家规范培训机构规定的合同的情况普遍存在。

“这导致培训者与培训机构的纠纷不断，而培训者想依据合同维权时，才发现合同本身有漏洞或机构设置的‘陷阱’，于是出现‘维权难’的状况。而《中小学生校外培训服务合同(示范文本)》可以有效解决这些问题。”熊丙奇表示，“示范性合同，也为学生家长提供了一份有用的选择培训机构、维权的指南，会让家长变得理性、成熟。”

“大V”热心荐股必有所图 投资者“免费午餐吃不得”

■本报记者 朱宝琛

“天下没有免费的午餐，大V们热心荐股的，请务必提高警惕，保持理性投资心态，以免上当受骗。”日前，浙江证监局发布了一则提示，提醒投资者谨防直播荐股等违法行为。

《证券日报》记者注意到，最近一段时间以来，多地证监局都有发布相关提示，提醒投资者对各类“荐股”活动保持高度警惕，远离“非法荐股”活动，以免遭受财产损失。对此，接受《证券日报》记者采访的多位业内人士表示，非法荐股行为是法律所不能容忍的，监管层一直以来都是严厉打击。对投资者而言，不要被所谓的“大师”和“大V”们所忽悠，要知道，天下没有免费的午餐，一旦上当受骗就后悔莫及了。

对非法荐股说“不”

近日，微博V+会员官方账号发布《财经增值付费产品服务内容荐股发布行为规范》，发布推荐个股信息、引导股票交易等行为都将按照《规范》处理。随后，包括小红书、知识星球、今日头条等在内的多家知识付费平台，也都相继发布了关于规范股票证券类推荐行为的相关公告。

《证券日报》记者注意到，《规范》明确了博主不得从事发布荐股信息、引导股票交易、非法交易行为等易导致风险交易的行为，并且根据违规程度，给出了相应的处置措施。

知识星球和小红书同样给出了不得从事的三类行为：发布荐股信息、引导股票交易、非法交易行为。而对于违规者，两个平台亦有相应的处置措施。

在业界看来，平台方主动清理此类违法违规行，既是保护投资者的合法权益，也是保护自己、促进平台健康运行的良好方式。

联储证券首席投资顾问郑虹在接受《证券日报》记者采访时表示，目前有的平台存在不合规的现象，主要是没有证券投顾资质的人员在非进行非法荐股。强化对互联网平台、自媒体平台的监管，有助于维护行业的良好秩序。

“平台对非法荐股说‘不’，不仅是势在必行，更是与时俱进的体现。”上海小邵资产总经理左剑明对《证券日报》记者表示。

他解释称，从投资者的角度出发，在寻找投资顾问的时候，一方面在面对专业的正规机构服务人员时，由于合规因素无法给出业绩承诺或者个股推荐，另一方面在面对非法荐股圈子时，往往得到的都是确定性的业绩承诺和明确的个股及买卖点，这本身极具诱惑性。甚至，非法荐股者在与投资者接触时直接打着开户券商或其他正规金融机构从业人员的旗号，带有很强的迷惑性。在这种情况下，投资者稍有不慎就可能落入圈套。

站在非法荐股圈子的角度来看，当投资者获得盈利就可以以各种方式收取费用来分享收益，而当听从自己建议操作并亏损时，很容易又将原因归结于股票市场本身的波动。这就让非法荐股成为一种几乎没有风险的“无本买卖”。这样的现象明显不利于投资者保护，也不利于整个资本市场的良性发展。

“为了改变这种情况，平台方相继发布规则公告等，算是跨出了很好的一步，在一定程度上增加了违法成本。”左剑明说。

山寨专家非法荐股

一方面是相关平台对非法荐股行为予以清理，但另一方面，《证券日报》记者在调查过程中注意到，在一些平台上，榜“大V”进行非法荐股的现象仍然存在，并且都是“满满的套路”。

8月12日，在某平台上，记者搜索益学投资金融研究院院长张翠霞的名字，一下子涌现出几十个“张翠霞”账号。而《证券日报》记者经过与张翠霞本人确认后了解到，除了一个认证的，其他的账号则均为“山寨”。

《证券日报》记者与其中的一个“山寨张翠霞”进行交流，对方自称是张翠霞的“实战团队”，并且问记者“是否有兴趣跟着短线布局”。当记者进一步询问如何操作

的时候，这位“山寨张翠霞”给出了具体的方案：跟着她操作，资金账户由记者自己掌控，盘中在QQ上提供牛股以及买卖点，买进卖出会有团队成员提前通知。

至于收费问题，“山寨张翠霞”称“做的是一个君子协议”，不盈利不收取任何指导费。盈利后首次收取净利润的50%作为指导费，后期合作久了，相互达成长期合作共识后，会有一定的优惠。

随后，《证券日报》记者与张翠霞本人进行沟通。她向记者“倒苦水”：冒充我名字干坏事的人太多了，自己也是深受其害，都成了“背锅侠(侠)”。

她举了个例子：一位北京的大姐，在某平台上与一位自称“张翠霞”的人交流，结果被骗了3万多元。

“作为证券从业人员，必须要合法合规的前提下进行执业，任何保证收益的行为，都是不合规的，投资者一定要擦亮眼睛，进行必要的求证，不要被这些人骗了，要知道，天下没有免费的午餐。”张翠霞提醒投资者。

监管部门严厉打击

为何非法荐股行为总是屡禁不止？业界认为，主要还是大部分投资者专业知识匮乏，容易轻信、追求高收益的心理所致。

当然，对于这类行为，监管部门一方面不停地提醒投资者，另一方面予以严厉打击。比如，针对媒体报道的个别股票有“大V”配合“庄家”出货，忽悠式荐股，投资者接盘后股价暴跌损失惨重一事，证监会在今年6月份的时候提醒广大投资者，所谓的“庄家”、“大V”们热心荐股必有所图，请务必提高警惕，保持理性投资心态，以免上当受骗。

8月4日，江西证监局发布“关于防范利用微信群、QQ群等‘非法荐股’骗局的风险提示”，称这些非法活动花样繁多，欺骗性强，而不法分子主要是利用互联网工具或平台进行诈骗，利用虚假身份诈骗案，甚至藏身境外，严重损害投资者利益，扰乱证券市场正常秩序。

因为利用网络平台非法荐股，亦有人受到了处罚。比如，根据证监会此前公布的行政处罚决定书，有一对年轻的夫妻，在未取得证券投资咨询业务许可的情况下，从2015年10月起陆续通过自己注册、淘宝购买等方式取得23个实名认证微博账号，并使用上述微博账号公开提供股票投资品种选择和买卖时机等证券投资建议。最终，两人被没收违法所得加罚款共计537.28万元。

一位不愿表明身份的资深券商投资顾问对《证券日报》记者表示，现在荐股花样百出，有直接开直播推荐股票的，有发朋友圈荐股股票的，这一类主要是表现为自己推荐的股票有多厉害。“要是他真的很厉害，自己私下投资就可以了，为什么还要推荐给别人呢？”

该人士同时介绍，最近注意到有一些荐股的人晒账户然后拉不明就里的投资者进群。拉人的时候不表明有商业目的，但是进群之后要进行付费。

“这都是满满的套路，建议投资者对于这些行为一定要谨慎，一方面这类有部分是非法配资，有部分是收费的名义，还有可能是‘庄托’。另一方面，对于代客理财等行为，目前法律是明令禁止的，此类事件经常出现，投资者不仅资产受到损失，又无法得到法律的保护。”上述资深券商投资顾问说。

北京市隆安律师事务所钱媛律师在接受《证券日报》记者采访时表示，经营性的收费荐股属于证券投资咨询服务，《证券法》规定，从事证券投资咨询服务业务，应当经国务院证券监督管理机构核准；未经核准，不得为证券的交易及相关活动提供服务。未经核准进行证券投资咨询服务属于违规荐股，可能被认定为非法经营证券业务，将面临行政处罚，同时，还可能涉及操纵证券市场罪、非法经营罪等。

京衡(宁波)律师事务所合伙人龚道渊对《证券日报》记者表示，非法荐股行为违反了国家相关法律法规。“如果投资者受骗，应当准备好相关聊天记录、交易记录等证据，以便维权。”

深交所投教专栏

深交所创业板改革 | 交易特别规定ABC(二)

编者按：为帮助投资者充分了解创业板改革并试点注册制的相关规则，深交所投教中心特别推出创业板改革系列解读文章，本文主要介绍创业板股票竞价交易单笔申报数量、有效竞价范围等内容，敬请广大投资者关注。

1. 投资者买卖创业板股票，竞价交易单笔申报数量是如何规定的？

创业板股票单笔最低申报数量维持不变，投资者通过竞价交易买卖创业板股票时，申报数量应当为100股或其整数倍，卖出股票时余额不足100股的部分，应当一次性申报卖出。

同时，创业板股票调整了单笔最高申报数量要求，限价申报不得超过30万股，市价申报不得超过15万股。

2. 投资者参与创业板股票竞价交易，在提交申报时有哪些价格范围限制？

对于无价格涨跌幅限制创业板股票，开盘集合竞价的有效期范围为即

时行情显示的前收盘价的900%以内，盘中临时停牌复牌集合竞价、收盘集合竞价的有效期范围为最近成交价的上下10%。连续竞价阶段的限价申报，买入申报价格不得高于买入基准价格的102%，卖出申报价格不得低于卖出基准价格的98%。

对于有价格涨跌幅限制创业板股票，连续竞价阶段的限价申报执行前述2%价格笼子的规定，其他阶段的有效竞价范围和涨跌幅范围一致。

3. 能否具体介绍一下创业板股票连续竞价阶段限价申报的有效竞价范围的计算方法？

投资者在连续竞价阶段的限价申报，买入申报价格不得高于买入基准价格的102%，卖出申报价格不得低于卖出基准价格的98%。开市期间临时停牌阶段的限价申报除外。

买入(卖出)基准价格，为即时揭示

的最低卖出(最高买入)申报价格；无即时揭示的最低卖出(最高买入)申报价格的，为即时揭示的最高买入(最低卖出)申报价格；无即时揭示的最高买入(最低卖出)申报价格的，为最近成交价；当日无成交的，为前收盘价。

下面分别以买入申报和卖出申报各举一个例子说明：

例一，在连续竞价阶段，投资者小深计划买入创业板股票X，若此时即时揭示的最低卖出申报价格为8.00元/股，那么，小深的买入申报价格就不得高于8.00×102%=8.16元/股。

例二，在连续竞价阶段，投资者小深计划卖出所持有的创业板股票X，若此时即时揭示的最高买入申报价格为8.00元/股，那么，小深的卖出申报价格就不得低于8.00×98%=7.84元/股。

4. 投资者提交了价格更优的申报但没有在即时行情中揭示，也一直没

成交，可能是什么原因？

创业板股票连续竞价期间限价申报有2%的价格笼子，超过有效竞价范围的限价申报不能即时参加竞价，暂存于交易主机，不在即时行情中揭示；当价格波动使其进入有效竞价范围时，交易主机自动取出申报，参加竞价。

在此提示广大投资者，如提交申报后系统没有在即行情中揭示，且未及时反馈成交信息，可以自行检查订单价格是否超出限制。如投资者希望及时成交的，可以撤单后在有效竞价范围内再次提交申报。

(免责声明：本文仅为投资者教育之目的而发布，不构成投资建议。投资者据此操作，风险自担。深圳证券交易所全力求本文所涉信息准确可靠，但并不对其准确性、完整性和及时性做出任何保证，对因使用本文引发的损失不承担任何责任。)