

部分私立幼儿园向家长收取监控服务费

收费不合规,还涉嫌侵犯隐私权

说民情 道民意

□ 本报记者 胡迎迎 贾涵宇

家住聊城市东昌府区的刘女士最近遇到件烦心事——她的孩子在幼儿园磕伤了腿,她想通过手机监控查看孩子在园的日常情况,却被园方告知需每年交300元监控服务费,不交费不能“云看娃”。

刘女士的遭遇并非个例。私立幼儿园向家长收取“监控费”的现象愈发普遍。记者走访发现,这类收费多以第三方服务为理由,存在服务与价格不符、收费依据不明等问题,其合规性受争议。

一年交费300元 只能绑定一个手机

刘女士的孩子上了聊城市一所私立双语幼儿园。为了能及时掌握孩子在园动态,她交费300元购买了一年的监控查看权限,可体验感并不如意。

“监控画面非常模糊,而且仅开放部分区域的观看权限,孩子常去的走廊、活动场地这些区域看不到。”刘女士向记者展示手机里的监控画面时说。

更让刘女士不理解的是监控功能存在诸多限制。“只能实时观看,既不能回放,也不能截屏留存。”她说,除非时刻守在手机前看监控,不然就会错过孩子在园的关键场景,且视频全程默认静音模式。“只能看到孩子们张嘴,却听不到任何声音,没法判断孩子的真实状态。”

园方的额外收费规则,也颇让人费解。刘女士交了300元后,只能绑定一部手机。孩子爸爸想在他的手机上同步查看,园方要求再加150元。刘女士质疑:“一个家庭看娃,还得花两份钱。监控画面不会因为多部手机就增加成本。”

一些交过“监控费”的家长都反映,园方在收费前往往夸大服务优势,承诺“高清无码、全程覆盖、多端同步”,交费后却出现各种问题。当家长向园方反馈时,得到的多是推诿之词。“园方说责任在第三方平台,第三方客服又以网络问题、带宽限制为由拖延,问题迟迟得不到解决。”一位家长说。

实时监控成招生卖点 收费标准不一

记者咨询了济南、淄博的几所私立幼



聊城市东昌府区一家私立幼儿园的监控视频。

园,负责人均称,按照教育部门规定,不允许家长在手机端查看监控。如果孩子的人身安全受到威胁,或者家长想了解孩子在园情况,可向幼儿园提交书面申请由园方调取监控,不收取任何费用。

然而,一些幼儿园却将“云看娃”服务当作招生噱头。“有些幼儿园不敢开放监控,但我们是不怕的,老师教学规范,照顾周到,让家长实时看到更放心。”某私立幼儿园园长告诉记者。该园将“实时监控”作为核心招生卖点,在家长咨询入园时重点推介。

不少受访家长表示,会优先选择能提供监控服务的幼儿园。“孩子刚入园,担心不适应,能随时看看心里踏实。”日照经济技术开发区的程女士说,正是冲着“实时监控”这一卖点,她才选择了收费更高的私立幼儿园。

记者在走访过程中发现,部分私立幼儿园监控收费与入园手续间接捆绑,虽口头宣称“自愿选择”,但通过暗示“不交费无法掌握孩子动态”“基本上都会买”等话术,让家长被动掏腰包。

记者调查发现,私立幼儿园的“监控费”收费标准不一:有的按月收取,每月30-50元;有的按学期收取,每学期150-300元;部分幼儿园还推出“年付优惠”,看似让利实则抬高总价。收费方式主要分为两种:一是通过第三方平台

交费,幼儿园仅负责指导操作,费用直接进入平台账户;二是由幼儿园进行代收。

不过,同一连锁品牌的幼儿园,不同园区收费也存在差异。聊城某连锁私立幼儿园的监控费为每月30元,而日照的同一品牌园区则称“不收基础监控费”,但开通第二台设备需每月额外收30元。

园方收费并不合规 “第三方服务”成挡箭牌

多数幼儿园将收费理由归结为“第三方平台服务费”。“这是我们与第三方平台合作推出的增值服务,定价多少由平台说了算。”日照某私立幼儿园园长说。

实际情况如何?据业内人士透露,私立幼儿园的监控服务多由第三方平台提供,园方与平台合作后,将费用转嫁给家长,部分园方还会从中赚取差价。

记者联系到一家为幼儿园提供监控服务的科技公司,其工作人员称,该公司给幼儿园的合作报价为每月每生25元,已包含实时监控、多设备登录等全部核心功能。“家长扫码交费后,我们会给幼儿园返点。根据交费数量不同,每个账号能返5-10元。”

聊城市东昌府区教体局学前管理办公室

工作人员告诉记者,针对幼儿园“监控费”问题,上级早有明确规定:幼儿园为园区管理安装的监控系统,不得向家长收取任何费用。

目前出现的收费情况,主要是部分幼儿园与第三方机构合作的模式。由第三方机构安装设备并搭建客户端,家长通过其平台观看监控,费用由第三方收取,幼儿园则负责与家长签订相关服务协议。

该工作人员强调,教育主管部门并不提倡在幼儿园内部安装此类面向家长的实时监控系

统。聊城市教体局学前管理办公室工作人员表示,“如果核实第三方平台与幼儿园有不正当合作,我们会依据相关规定进行处理”。

山东新亮律师事务所律师陈正斌表示,幼儿园监控记录的不仅是自家孩子的行为轨迹、行为表现,也包括其他孩子的动态。“无论是否通过第三方平台,幼儿园提供对外开放服务,是对其他孩子隐私权的侵犯”。幼儿园有义务向家长反映孩子在校情况,将监控拆解为有偿服务单独收费,本质上是不合规的。

大众新闻“领导留言板”就此推出互动话题,欢迎扫码登录,说说您的建议。



屏幕开胶的电视可以免费维修了

新闻追踪

□ 本报记者 郭由 张梁

近日,济南市历下区的韩先生拨打大众帮办热线电话0531-85193911反映,他几年前购买的小米平板电视,显示屏左右两侧出现开胶现象。因超出保修期,客服称只能自费维修。在正常使用过程中出现这种问题,韩先生十分不解。

12月16日,记者来到韩先生家中,看到挂在客厅墙上的平板电视两侧竟然用两只夹子夹了起来。“不夹着的话,开胶更严重点儿,屏幕就掉下来了。”韩先生告诉记者,他在2018年花6000多元购买了小米65寸平板电视,保修期为3

年。一周之前,他猛然看到挂在客厅墙上的电视屏幕两侧有漏光的现象,仔细一看才发现,是屏幕开胶了。

韩先生拨打了小米客服电话,随后,维修人员来到家中查看,“因为这是超薄屏,没法直接内屏粘胶,只能更换屏幕,无法免费维修。”维修人员告诉韩先生,因为超出保修期,所以维修费用需要韩先生自行承担。客服发来的一份维修价格表显示,屏幕维修价格为3700元,人工费350元。

韩先生不满,再次致电客服,客服依旧表示,因超出保修期,维修费用需要个人承担,考虑到韩先生的情况,可以赠送其原价150元的小礼品。韩先生对此表示不能接受。

记者就此咨询山东省消费者协会工作人员,“保(质)修期内,产品出现任何问题,都由

厂家进行质保。”工作人员说,按照“三包”规定,过了保修期的问题需要由消费者自行承担。

记者查询得知,2014年,中国电子视像行业协会出台《平板电视机安全使用年限的规定》,根据该规定,在中国境内销售、使用的家用平板电视的安全使用年限为7年,生产企业应在产品、包装或说明书上明示其产品的安全使用年限。安全使用年限从消费者购机发票日期开始计算,平板电视在达到安全使用年限时,其安全性能仍需符合国家相关规定。

12月19日,大众新闻对韩先生的遭遇进行报道后,次日下午,韩先生告诉记者,小米客服同意对他的电视进行免费维修。

“这不是某一个部门的问题,而是一道基层治理的综合考题。”杨志指出,当前养犬管理之所以“落地难”,本质上是多重治理短板叠加的结果。一方面,属地责任在一些基层单元中不明确,职责边界不够清晰,面对违规养犬行为,出现“不愿管、不敢管”的情况;另一方面,执法力量和配套措施相对不足,难以有效覆盖点多、分散、随机性强的违规行为,查处之后也缺乏衔接顺畅的后续处置机制。

此外,公安、城管、畜牧等部门之间协同不足,犬只免疫、执法查处、收容安置等环节尚未形成闭环治理。

拴绳入法易 协同落地难

文明养犬需各方“有边界有责任”共建

新问题 新解法

□ 本报记者 刘玉凡 张梁

新修订的《中华人民共和国治安管理处罚法》(以下简称“新法”)将于2026年1月1日起正式实施。此次修订在国家层面为养犬行为划出更明确的红线,遛狗不拴绳,致使动物伤害他人的,情节较重者最高可处十日拘留。记者走访省内多个社区发现,很多养犬人对此并不清楚。

遛狗不拴绳频惹纠纷

“我的狗又不咬人!”12月21日晚,在济南市历山东路一处公共广场,一名养犬人与遛弯市民发生争执。在这处广场,多数犬主人能够拴绳遛狗,仍有个别大型犬在人群中自由穿行,存在安全隐患。

因遛狗不拴绳引发的纠纷并非个例,今年10月份,烟台市某小区一对母女被一条边牧犬扑倒在地,幸亏邻居及时出手,才未导致严重后果,此事在网络上引发热议。

在青岛市李沧区,市民杜女士说,她所在的小区张贴了多张文明养犬倡议书,但仍有业主不拴绳遛狗。

记者走访济南、青岛、聊城等多个社区,随机采访多位遛狗市民发现,不少人并不清楚“新法”的具体规定。面对居民养犬问题,小区物业公司普遍面临管理无实权、劝导效果有限等困境。“物业没有执法权,只能劝,不能罚。”聊城市高唐县一家物业公司负责人表示。

“第一次发现,一般以口头教育为主。”济南一派出所民警坦言,在实际执法中,很少会进行实质性处罚。执法的柔性惯性,在一定程度上削弱了规则的震慑力。

某社区民警马警官说,以前发现违规养犬行为,大都需要与养犬人沟通,并将犬只送至收容点,但一些养犬人并不配合。“有了新法,对遛狗不拴绳等行为更有威慑力。”

省内多市出台条例规章

记者梳理发现,目前全省16市中,已有济南、青岛、淄博等9市专门出台针对养犬管理条例,泰安、威海等4市出台政府规章,但在具体执行层面,力量配置和管理能力并不均衡。

烟台市公安局披露的一组数据显示,自2022年1月1日《烟台市养犬管理条例》正式实施至2025年3月,全市公安机关共捕捉收容流浪犬、无主犬5500余条,提醒劝导不文明养犬780余起,处罚违规养犬行为878起,责令迁走违规

大型犬、烈性犬60余条。面对大量的涉犬案件,烟台公安部门在实践中发现,基层治理单元在属地责任落实、部门协同、收容设施建设、专业力量配置等方面,仍存在明显短板。

在山东大学政治学与公共管理学院副教授杨志看来,新修订的治安管理条例,明确了养犬管理由倡议为主向规则约束转变的方向,但在全国层面真正落地之前,当前治理仍主要依赖地方条例和基层执行能力,而这些环节本身就存在短板。

近年来,上海、广州、深圳等地探索建设“宠物友好型城市”。在广州,部分公园、小区周边已建成萌宠乐园和专属遛狗区,通过围栏隔离、运动设施、便便箱和饮水站等配套,满足犬只活动需求的同时,减少对其他市民的干扰。

业内人士建议,城市规划应将宠物活动空间纳入公共服务配套体系,在新建小区、公园绿地中预留宠物专属活动区域;在老旧小区周边、城市闲置空间增设简易宠物活动场地,降低建设成本;鼓励社会资本参与专业宠物乐园建设,提供多样化服务的同时,明确运营管理责任。

“宠物友好不是放任自流,而是有边界、有责任的共建。”杨志强调,拴绳不是束缚宠物,而是养犬人在公共空间中对他人的基本承诺,治理的目的也不是为难谁,而是让每个人在同一片公共空间都能安心地生活。

宠物友好不是放任自流

记者调查发现,养犬人既需要遵守公共空



济南市民韩先生家开胶的电视屏幕。

您有难题 大众帮办



扫码至领导留言板留言
热线: 0531-85193911
邮箱: dzrbbs@163.com

领导留言板

供热回水手柄阀未开启 热力公司咋就不给退费?

12月15日,网友@Leslie在大众新闻“领导留言板”留言反映:我是临沂市兰山区颐和玺悦的一名业主,临沂市新城热力公司因工作失误导致我家供暖季首月无法供暖,事后又互相推诿、拒不负责。我于10月15日全额交纳了本年度供暖费。但自11月10日供暖日起,家中暖气并不热。经多次联系,物业维修人员于12月12日上门检查后确认,原因是位于公共走廊暖水井内,控制我家暖气的回水手柄阀未开启。该暖水井长期上锁,钥匙由物业掌控,业主根本无法自行进入操作。热力公司客服声称,该阀门“用户可自行设置”,不属于他们的工作范围。

阀门位于公共区域且物理锁闭,热力公司所谓“用户可自行设置”的说法完全违背事实。因供热方的直接工作失误,导致我家在此前一个月内并未享受已付费的供暖服务。我要求责任方退还该月的供暖费用,并就其推诿塞责的服务态度给出合理解释。

回复 工作人员将再次核实闭阀原因

记者第一时间联系临沂新城热力公司,其工作人员表示,公司有条例提到,供热设施的维护责任是以“锁闭阀”为界。关于手柄阀,对新用户提醒告知需要开启,并在开启锁闭阀的同时帮助开启手柄阀。首次开启后,该手柄阀将处于一直开启状态,如果中途有某一年住户选择暂停供暖,供热公司只会关闭锁闭阀,手柄阀不会进行关闭操作。具体是什么原因导致该户手柄阀未被开启,相关工作人员将再次进行核实。

(□大众帮办记者 宋说)

30年前购买了公司股票 未按规定拿分红

11月21日,济南读者梁先生拨打大众帮办热线0531-85193911反映:他1995年购买就职公司元首针织有限公司1000股股票,30年来没有按规定拿分红,其他人已陆续拿到1000多元分红,曾拨打12345,投诉被转办给企业,企业找到梁先生老领导劝他不要追究,梁先生认为不合理。

回复 具体情况可联系公司办公室

针对梁先生反映的问题,记者联系到元首集团党群工作部黄先生,黄先生表示具体情况应联系元首针织办公室。据黄先生了解,财务处均有股东领取分红的签字。

对于记者帮忙联系,梁先生送来锦旗表示感谢。

(□大众帮办记者 贾涵宇)

被劳务公司欠薪36万余元 多次与负责人沟通未果

12月12日,网友@打不死的小刚在大众新闻“领导留言板”反映:本人于2021年12月至2024年10月在济宁经济技术开发区山东鸿顺建工集团建设项目吉祥欣苑二期从事技术工作,自2022年1月开始,公司不足额发放工资,目前拖欠本人2021年至2024年10月的工资,共计363400元。其间多次与负责人沟通,对方始终以“资金紧张”为由推脱。现已向劳动部门投诉,但依然未果。

回复 住建部门将安排专人做工作争取解决问题

记者第一时间联系相关部门,济宁经开区城乡建设和交通局核实,留言人于2021年12月至2024年10月在济宁吉祥欣苑二期项目担任施工劳务公司现场管理人员,工作期间,劳务负责人因资金不足,向留言人借钱用于购买辅材等,导致劳务公司欠留言人36.34万元(包含工资及借款)。为有效处理劳务公司欠款的问题,经开区住建部门成立工作专班进行督办,现总包单位已经接手处理,并与留言人协商制定了还款协议。但由于该项目销售不好,资金不到位,导致支付不及时。

下一步,经开区住建部门将安排专人靠上做工作,压实总包单位和分包单位责任,尽快筹集资金,按照协议妥善解决问题。

(□大众帮办记者 张梁)

虽有工资支付协议 仍被食品公司欠薪36万余元

12月16日,菏泽读者吴先生拨打大众帮办热线0531-85193911反映:山东范府食品有限公司欠薪36109元,签署过工资支付协议,但未按协议支付工资。

回复 涉事食品公司已被立案调查

记者联系来电人和菏泽鲁西新区人社局劳动监察大队。相关工作人员表示,山东范府食品有限公司已被立案调查,具体进展还需查询。

(□大众帮办记者 宋说)

从事零工工作被欠薪5.2万元 两年半过去仍未结算

12月13日,网友@众友32883在大众新闻“领导留言板”反映,他于2020年至2023年3月份跟随青岛泰至建筑工程有限公司在青岛伟信集团(青岛小镇)项目从事零工工作,被拖欠工资52000元,到现在还没发。打了多个部门电话都不管用,恳求帮其讨回血汗钱。

回复 相关部门称将核实情况再作处理

记者联系平度市城乡建设局,相关工作人员回应称,需核实情况,再作处理。记者将继续跟进后续处理情况。

(□大众帮办记者 张梁)