



“女孩乘网约车被吓哭”，科技终难取代人性温暖

评论员观察

齐鲁晚报·齐鲁壹点
评论员 朱文龙

3月14日，江苏南京，女孩发现网约车行驶路线不是她平时走的，但司机否认偏离路线，女孩吓得报警，经调查，由于附近路段施工，司机根据导航系统避开了该路段，不存在偏航绕路行为。因女孩对司机失去信任，交警负责将女孩送回了家。事情真相大白后，很多人认为司机喊“冤”。但复盘整个事件

解铃还须系铃人，解决问题的关键在平台。科技的进步无法取代人性的温暖，即便在互联网时代，服务行业从业者的热情服务，依然不可或缺。平台有必要担起自己的责任，提高网约车司机的服务素养，让他们既会开车，又能开好车。

后，我们不难发现，这个“冤”字根本站不住脚。事实上，这个误会就是司机引起的。耐心解答消费者疑问，应该是网约车司机的职责所在。但报道中的这位司机，显然是“失职”了。当女孩发现网约车行驶路线异常时，这位司机不仅一味否认，还拒绝做任何解释。报道中称，女孩见到警察后，“急得直哭”，这足以说明当时车中的气氛是多么不和谐。可以说，正是因为司机缺乏

应有的服务意识，才导致这次误会的发生。他本人也因此受到了惩罚。不仅生意没做成，司机本人还被女孩拉进了“黑名单”。真可谓“搬起石头砸自己的脚”。对司机来说，这个教训可谓不深刻。但我们的反思不能止步于此。事实上，因从业者缺乏服务意识造成误会乃至悲剧的事，并不止这一例。像前不久，发生在长沙的“货拉拉”事件。面对乘客车某某的质疑和问询，司机周某某先是没有搭理，然后态度

恶劣地与之争吵，最终这位23岁的女孩跳车身亡。司机缺乏服务意识，应当受到谴责。但若只把“板子”打在司机身上，显然也是不合理的。在这方面，平台的责任也不容忽视。平心而论，互联网技术的进步，确实给我们的生活带来了翻天覆地的变化。随着人工智能技术的广泛应用，即便是服务业，从约车到点餐，也都可以用软件解决，人们之间不需要交流，也不需要微笑服务。技术展现出的便利，让不少平台出现过分依赖人工智能和软件的现象，其所提供的服务，也由此逐渐变得冷冰冰。这样说有些抽象，还是举个例子。就拿新闻中女孩打车这件

事来说，司机的任务，就是按照软件要求，把女孩送到指定的地方。至于女孩路上发生什么情况，对路线有什么疑问，司机并不会关心。接受这种服务的用户，即便安全到达目的地，这一路上，也没有安全感可言。久而久之，双方的信任度就会下降，一旦遇到矛盾，很容易产生误会乃至惨剧。解铃还须系铃人，解决问题的关键在平台。科技的进步无法取代人性的温暖，即便在互联网时代，服务行业从业者的热情服务，依然不可或缺。具体到网约车，鉴于目前从事这一行业的司机多为兼职，平台有必要担负起自己的责任，提高网约车司机的服务素养，让他们既会开车，又能开好车。

提前结业课时没用完，学校不但不退费还说学员欠2万多

双方拉锯半年多 新航道终退万余元

齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 张晓鹏

市民投诉：
正常上课自然结业
剩了50节课退费遇困难

日前，青岛家长战女士向齐鲁晚报·齐鲁壹点反映，2019年6月25日，儿子为报考英国大学最后冲刺，到青岛新航道上实中心校区咨询雅思和A-LEVEL一对一课程，老师推荐了包含320课时的“套餐C”，总价人民币146620元，并承诺当天签合同再优惠5000元，平均442.56元每课时。看到优惠后的单价能接受，战女士当天和学校签了合同，并转账学费141620元。后来一年的时间，根据学校安排的课表，孩子按时上课，因为疫情改上网课也没落下一节课。所有考试结束，在等待成绩的一个多月里，孩子还是坚持上学校安排的每一节课，直至被心仪大学录取。

此时，战女士咨询校方320节课时的使用情况，校方告知还剩余51节。当问到剩余课时如何处理时，校方回答：剩余课时可以继续上课，如果退费，则要按照单价课时费计算。“如此一来，不但一分钱退不回，我还欠了学校两万多元。”战女士对此无法接受，她向工商部门投诉，但至今事情还没有结果。战女士称，当初购买的320课时的“套餐C”为现有产品，并非按照单节课时累计购买，而是明码标价花费141620元购入的独立产品，平均课时购入单价为442.56元，剩余51节课时，理应退回22570元。

新航道：
想要退费按原价计算
理论上还欠学校两万多

3月16日，记者陪同战女士来到青岛新航道文理培训学校上实中心校区。该公司负责此事的一名工作人员告诉记者，该学员和家长的最初目标是孩子冲击牛津、剑桥，为达到这个目标，需要较高的雅思分数，因此学校才推荐报名本校320节课的现有套餐，后来该学员放弃了继续往更高层次的学校去冲刺雅思，自己选择了雅思



提前结业，剩余的课时费该咋退？青岛的战女士的遭遇引起不少家长的共鸣。

分数相对较低的卡斯商学院，因此出现课时没用完的情况。如果该学员坚持自己最初的目标，他的课时是可以用完的。校方表示，按照双方协议，战女士的情况属于个人原因要求退费，须扣除助教服务费(按每月1000元扣除，上限为8000元，超出部分不额外扣费)和实际发生的课程费用(课程原价：雅思一对一课程为580元/小时、A-Level一对一课程为640元/小时)结算。“理论上讲，学员还欠我们两万多元的课时费。”该工作人员说。战女士向记者展示了一份校方列出的费用明细清单，上面清楚地记录了学员已上课的费用为166280元(包含雅思98小时56840元+A-Level171小时109440元)，这笔费用比战女士的购入原价高24660元。“买价和退价不一致，这典型的就是霸王条款。”不过，战女士说，这两万多元，学校只是告知了明细，并未索要。“作为乙方，我们没有任何违约，剩余51节课时是自然发生，理应以购入价格退费。如果是孩子上了部分课没有毕业，想换老师、转学校等原因导致剩余课时，属于我们违约，那么，已上课时按照原价算，清退剩余课时费，甚至让我们承担违

约金，手续费都是可以理解的。”显然，校方给出的说法战女士并不认同，她表示，孩子是正常上课，一节不落，甚至考试结束后等成绩的过程中都坚持上课，她质疑纯粹是自然生成的课时，怎么校方就把责任推到学员身上了呢？战女士强调，320课时套餐是校方主动推荐的现有单一产品，自然剩余课时如何退费在协议中并没有任何规定。市场监管局：剩余课时为自然生成并非个人原因导致就此，记者咨询了青岛市市场监管局相关工作人员。“战女士的退费请求显然不属于双方协议中描述的个人原因要求退费。”该工作人员明确表示，剩余课时为自然生成，经过前期调解，校方认可剩余51课时的存在，说可以按照B套餐的标准退费5000元，但消费者给予了拒绝。战女士说，涉及退费协议中的套餐和优惠，校方均可以任意推翻，只是退费标准则要按单价课时原价计算，这是赤裸裸的不平等行为。“如果要退费，原则上按照每节课的实际费用来退。”工作人员表示，目前调解未被接受，建议双

方走司法程序。律师：退费应当按照实际成交价格进行“教育机构招生，基于销售策略的考量，可能故意把原价标高，或者故意降价销售，对外宣传或签署合同时，给予客户‘优惠价’，客户通过优惠价购买课程，支付意愿强，体验更佳。”一位不愿透露姓名的律师介绍，教育培训合同解除，一般计算退费时，需要扣除已经发生的教育培训费。每节课的计算依据是“原价”还是“优惠价”，是实践中经常面临的问题。一般来说，学生及家长主张按照实际支付的成交价格(优惠价)支付计算退费；教育机构一方会主张要求按原价支付计算退费数额。从公平原则的角度看，优惠价格更符合课程的真实价值，也属于事实上的成交价格，退费应当按照实际成交价格进行。司法实践中基本采用的是这一观点。该律师说，根据现有案例来看，校方培训合同直接明确约定：退费按照原价。对于这种情况，司法实践中，观点存在一定争议，第一种观点是认为应该严格按照合同约定计算退费；第二种观点是认为退费按照原价属于无效的格式条款。

该律师称，就他个人认为，按照原价退费的约定与“概不退费”条款性质一样，属于“免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利”和“排除或限制消费者权利、减轻或免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理”条款，根据《合同法》第三十九条、第四十条和《消费者权益保护法》第二十六条的规定，该条款无效。山东北峰律师事务所律师于文超认为，如果要退费，需要按照原价来扣除，这是不合理的。理应按优惠后的实际支付价格计算，也就是说，学校扣除学员已上课时，然后按照优惠价格的单价乘以剩余课时进行退费。同时，依据现有协议，不能认为自然结业属个人原因。在这样的情况下，消费者不构成违约。最新进展扣了8000元服务费新航道退费14570元19日，该事件有了最新进展。“18日晚上新航道给我退费14570元，扣除了8000元的服务费。”19日中午，当事人战女士主动联系记者称，半年多的投诉申诉，终于在媒体的助力下，主张了正义，非常感谢记者的帮助。