



“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,这个教训不可谓不深刻。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。面对乘客周某某的质疑和问询,司机周某某先是没搭理,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,从网约车到点餐,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,直至被心仪的大学录取。

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,则要按照单节课时费计算。“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节课程的现有套餐,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

壹点助力
报料平台:齐鲁壹点情报站
报料热线:13869196706

花14万余元在青岛新航道文理培训学校购买了320节课时,结果上了269节就结业,剩余的51节课欲退费却受阻。日前,青岛一读者向齐鲁晚报·齐鲁壹点反映,培训学校称想退费要按照原价计算,这样算来,她还欠学校两万多。

半年多来,经过双方多轮协商,在相关部门和媒体的介入协调下,3月18日,新航道扣除8000元服务费后,终于给学员退费14570元。

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-Level71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



2. 乙方针对甲方开设的 A-Level 科目数学、进阶数学、物理、化学、会计、经济、生物、具体开课科目,甲方根据学生学习情况灵活调整,乙方保留课程安排的权利。
第三条: 费用条款
甲方支付报名费: 甲方须向乙方缴纳的学费(甲方选择过线阅读和乙方向甲方介绍的甲乙双方协商的额外课程以“J”为准)。

套餐	费用
□ 乐学计划 A	人民币最低试听包月(¥12,000.00 元)
□ 乐学计划 B	人民币零基础班包月(¥18,000.00 元)
<input checked="" type="checkbox"/> 乐学计划 C	人民币雅思托福进阶班(¥16,000.00 元)
□ 乐学计划 D	人民币乐学商务零基础班(¥16,000.00 元)

1. 甲方同意乙方提供试听课服务:
(1) 甲方须向乙方缴纳的费用在费用人民币 5,000 元,含课程费用 10 英镑(以人民币为基准,汇率由乙方决定)。此两项费用由甲方通过乐学 J 项目支付,此费用由甲方承担,不足退还。
(2) 甲方的听课费用按次考试前由甲方缴纳雅思或托福报名费及考试报名费,乙方保留课程安排的权利,甲方须在考试前一周内完成。
2. 本课时费为套餐优惠后的,若甲方因个人原因要求退费,则须遵守乙方《学生管理制度》中的相关规定,若未违纪,乙方在扣除缴交学费(扣除月 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,以我校同期宜兰班的课程原价为准;雅思一对一课程为 580 元/小时, A-Level 一对一课程为 640 元/小时)后,余款全额返还。超出部分甲方不再补交费用,赠送课时不予退还。
3. 请甲方在乐学 J 项目报名时仔细阅读《学生管理制度》,并认真履行,若有违反规定,取消乐学 J 项目资格,学费不予退还。
4. 学生入选乐学 J 项目后第一个月为试用期,若学生不适合乐学 J 项目的管理要求,教育顾问主动提出,学生有权申请退学,同时学生对学员的习题及课堂等各方面不满时,教育顾问主动提出,以上情况均不扣除缴交学费,请对学员上课时间有三条建议。
1.

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。

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。

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