



青岛日报社（集团）党建品牌专栏
●热线电话 0532-82863300


责编 马芳 王瑜 美编 郑燕 审读 李斌 排版 张春梅

出击 我们在新闻最前沿 帮办 我们就在您身边
手机一点 政府督办

12345·青诉即办媒体联动平台

低价引流、返现诱惑、虚假承诺、伪造学时——

暑期学车热 当心这些“坑”

套路一 优惠返现难兑现

有的驾校以“拿证后返现”“学费让利”等噱头吸引学员报名。而当学员取得驾照后，返现、让利却无法兑现。

市民马女士今年2月在“某越驾校”报名学车，学费共3800元，驾校承诺拿证后返现820元。5月底马女士考取驾照后，驾校迟迟没有兑现返现承诺。马女士多次向交通运输部门求助，经协调，驾校给出的方案是用一箱红酒和一箱洗衣液抵钱，并称一箱红酒价值3000多元。但在某购物网站上，这箱红酒的售价只有三四百元，洗衣液更便宜。马女士表示，如果当初驾校说的是返还商品，她根本不会报名。

马女士的遭遇并非个例。青岛市交通运输局最新公布的青岛市驾培行业投诉情况通报显示，“某越驾校”本年度投诉总量居首位，为323件，其中6月退费类投诉为54件。

青岛西海岸新区交通运输局表示，该局曾多次约谈驾校负责人，要求妥善解决学员退费问题，但驾校称资金困难，无法明确退费时间，调解未能达成一致意见。

“某越驾校”在发给学员的退费情况说明中称，该校资金困境主要归结于前期为第三方企业提供的信用担保形成坏账，以及原始股东挪用驾校备用金垫付房地产工程款后未能收回。目前，驾校正通过司法程序索赔，以尽快回笼资金。

另有“某创驾校”的学员反映，报名时驾校承诺取得驾照后返还600元学费，但驾照还没拿到，驾校就关门了。

小徐是一名在校大学生，今年5月，他在学校附近看到“某创驾校”张贴的“取得驾照后返还600元学费”的广告，于是交了3800元报名。没想到，该驾校5月底以场地临时施工为由暂停培训，6月初宣布停止营业。此时，小徐虽然只打卡了1个学时，培训账户上却仅剩2080元。最终，在交通运输部门的协调下，小徐转到其他驾校继续学习，但原驾校返还600元学费的承诺不了了之。“不仅没省到钱，还耽误了时间。”小徐无奈地表示。

套路二 “一价全含”被加价

有的驾校在招生时承诺“一价全含”，但学员实际培训时却遭遇额外收费。

“某梓驾校”学员张先生反映，他报名时驾校声称3800元包含考试费，但驾考时让他自行垫付570元考试费，承诺他取得驾照后3个月内退还。然而，张先生拿证已满一年，驾校仍未退费。交通运输部门曾多次协调，但驾校一直称“资金紧张”，将退费时间推迟至今年10月底。

同为该驾校学员的丁先生表示，驾校当初还承诺，考试不过包补考费用。他补考了3次，共支付640元补考费。教练让他自己垫付这笔钱，拿证后再“报销”。但丁先生去年3月拿证，驾校至今未退还这笔费用。

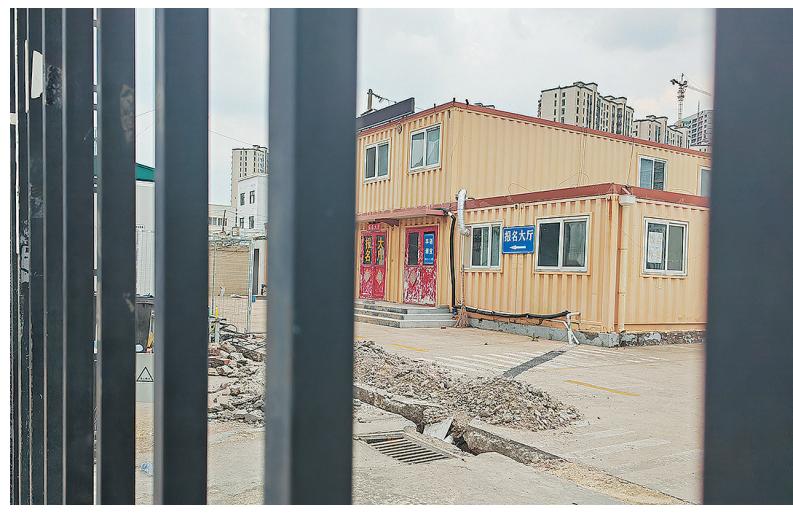
不少网友也在自媒体平台上分享他们学车时被驾校加价的经历。

网友洛洛称，她报名时，驾校承诺“一价全含，周末以及下班时段可以练车”，但当她与教练预约这个时段练车时，被私下要求交700元“升班费”。科目二、科目三考试前，教练还向每名学员收取了330元、300元两笔“模拟费”。

网友小黑反映，他被加收了1000元“升班

堵点痛点 记者出击

■诉求来源
12345·青诉即办
观海新闻客户端“直通12345”
党报热线 82863300
■话题热度 ★★★★



■市民反映“某创驾校”5月还在招生，6月初就关闭了。

暑期是学车的高峰期，不少学生想趁着假期考出驾照，但驾校服务质量的参差不齐也提醒大家在选择时要擦亮眼睛。近期，多名学员向12345·青诉即办和党报热线82863300反映，一些驾校和中介机构在推销时，打出“一价全包”“拿证后返现”“快速拿证”等宣传口号，实际上都是通过低价和虚假承诺诱人“入坑”。

价低至2295元。团购页面上，没有明确标注费用构成，“额外费用”一栏也没有公示其他收费项目，这给后期驾校向学员加收费用埋下了伏笔。在一些直播间和自媒体平台上，自称是驾校教练或营销人员的人以拿证后返现、退还考试费或额外让利等承诺吸引报名者。

“驾校的低价团购，以及让利、返现、退费等承诺，其实没有安全保障。”一位驾校业内人士表示，驾校营销人员或中介机构的主要作用是招生，一些人员为达到引流目的，会虚假承诺，夸大宣传。目前，所有驾校学员必须通过“青学驾”平台报名，并按照驾校在该平台上公示的价格全额缴费。以C1普通车为例，驾校在“青学驾”的公示价普遍为3800元。这就意味着，无论驾校或中介机构向学员承诺的报价多低，学员均要先向“青学驾”缴纳3800元学费，该费用会被冻结存管在学员账户中。银行将根据培训进度，按比例向驾校拨付学费。然而，当驾校收到全额学费后，是否会按照约定退还差价、兑现返现和让利等承诺，便不再受平台监管。

这名业内人士还指出，驾校是重资本行业，其成本由场地、车辆设备、人工、运营等多部分组成，过低的价格无法覆盖培训成本。因此，一些低价驾校会通过额外收费来弥补成本，或通过减少学时、降低服务质量等方式来降低成本。另外，低价驾校的教学资源难以保障，存在车辆老旧、教练不足、训练场地有限、排队练车等问题，影响学员体验和进度。

举措 加强整治 及时预警

6月18日，青岛市交通运输局发布报名学车攻略，提醒广大学员务必通过“青学驾”平台报名、缴费，切勿私下转账给教练或中介，同时要警惕通过抖音、美团、小红书等平台或微信、支付宝等方式私下收费的现象。不要轻信驾校“不打学时”“快速拿证”等诱导性承诺，不要配合驾校“刷学时”。

为了更好地了解“青学驾”的使用流程，记者模拟体验了该平台的报名流程——登录微信公众号“青学驾”后，页面弹出违规驾校的通报信息和学车的相关提醒；平台展示了全市合规驾校的联系方式、培训班型、收费标准、投诉情况、学员评价、教练员信息等内容，可以帮助学员选择优质的驾校和教练；选择好驾校和培训班型后，点击报名按钮，在阅读完报名须知后便需要上传身份证件、头像照片并填写相关信息，之后还要签订培训合同、支付学费。

近日，青岛市交通运输局有关负责人做客“民生在线”，回应网友关于“如何保障市民学车权益、提升驾培行业服务质量”这一问题时表示，市交通运输局在规范计时培训方面，加大对“停车打学时”“跑码”“异地学时造假”等违规培训的整治力度，实施学员+教练员培训过程活体抓拍验证措施。在夯实驾培基础安全方面，对教练员、教练车、教练场地实施动态管理，确保其符合国标及教学要求。在化解投诉纠纷方面，实行投诉数据“月通报、月公示”制度，定期公布驾校投诉量、投诉类型及排名情况。对于拖延退费的驾校，将及时发布报名预警；对拒不配合处理的驾校，将列入重点监管名单，督促其妥善解决；对涉及违法经营行为的驾校，将依法依规及时移交执法部门处理。

城事微观

整治外卖“双标” 守护舌尖安全

堂食用鲜肉，外卖用冻肉；堂食用新米，外卖用陈米……近日，部分餐饮商家堂食外卖“双标”现象被媒体曝光，引发公众广泛关注。一边是堂食的现炒现做、真材实料，一边是外卖的预制品复热、分量缩水、食材降档，消费者花同样的钱，却得到截然不同的体验，无疑损害了消费者权益，也扰乱了餐饮市场的正常秩序。

一家店为何“两面派”？商家表示，他们有“苦衷”。外卖大战中，平台抽成比例较高，各类满减、补贴活动也让商家承担不少成本，为保证利润，部分商家在食材、分量上做文章。如一些商家为参与平台活动，不得不提高外卖价格，或降低餐品品质，陷入“不参加活动没流量，参加了活动难盈利”的困境。但外卖成本高不是降低餐品质量的理由，牺牲餐品质量和商家声誉换取一时利益实非良策。这种将经营风险转嫁给消费者的做法，暴露出的是部分商家对消费者权益的漠视。

话说回来，部分商家敢如此操作，一方面是外卖制作过程不透明，即便消费者发现了“双标”的猫腻，但由于餐品在配送后形态和口感本就有所改变，消费者要举证困难重重；另一方面，相关标准规范缺失也导致“双标”行为界定、处罚困难。在网络餐饮服务食品安全的相关管理办法中，对于外卖与堂食在食材、分量、价格等方面缺少明确规定，监管部门在执法时缺乏清晰依据，使得不良商家有空子可钻。

堂食外卖“双标”问题必须破解，商家“注水”的风气也必须遏制。监管部门应强化对外卖全链条的监管，建立从食材采购到配送的追溯机制。餐饮企业需回归商业本质，将诚信作为经营底线，通过标准化流程确保堂食与外卖同质同价。外卖平台亦应承担责任，完善评价机制，对消费者投诉快速响应，推动商家透明化运营。消费者则需增强维权意识，遇到问题时主动举报，倒逼商家规范经营。

餐饮市场的生命力，在于“食以安为先，信以为本”。堂食与外卖，是同一枚硬币的两面，不该一面光鲜、一面斑驳。只有让外卖与堂食遵循同一套品质标准，外卖行业才能真正回归“便利生活”的初心。食客的眼睛或许会被屏幕蒙蔽，但味蕾对品质的感知不会偏差，市场对公平的追求终将落地。

急难愁盼 小邱帮办

楼内闲置房囤积杂物散发异味 消除气味源 众人犯了难



■散发异味的房屋入户门上封着塑料薄膜。

近日，家住李沧区永平路的姜先生向观海新闻客户端“直通12345”平台求助，单元里一套闲置房长期囤积的废品飘出臭味，影响到邻居们生活，但清除这个臭味源却让众人犯了难。

“一楼原先住着一位老人，他经常捡拾水瓶、纸壳等废品，堆在家中和屋后的小院内。老人后来去了养老院，这套房子已多年无人居住。今年夏天，楼道内总是弥漫着一股腐臭气味，我们循着异味发现，问题来自这位老人的闲置房。”姜先生说，异味给邻居们带来困扰，更令人担忧的是，房内易燃废品长期堆积，存在安全隐患，希望有关部门尽快处理。

记者将此事反映至兴华路街道办事处，一位工作人员介绍，这处闲置房散发异味已有一段时间，邢台路社区工作人员曾前往养老院看望老人，协商清理杂物事宜，但老人意识不清，无法正常表达。“社区又联系到老人的女儿，在辖区民警的陪同下，经过专业人员开锁后进入屋内，发现里面堆放着大量杂物，并且腐烂产生异味，但当时老人女儿拒绝清理。”这位工作人员说，社区协调有关部门清理了屋后公共区域的杂物和垃圾，并用塑料膜将门窗封闭，以减少异味散发，但效果并不理想。

记者在现场看到，这处闲置房的入户门上封着塑料膜，旁边放着蚊香和消毒液，仍能闻到一股异味。“屋内杂物不清理，异味就会一直存在，邻居们都希望能彻底消除隐患。”姜先生说。

记者最新获悉，街道、社区联合公安、综合执法等部门已经再次与老人的子女沟通，目前已获得老人子女的许可，将由街道、社区清理屋内杂物。

记者调查

闯红灯、停车致堵、超范围行驶——

无人快递车：管理“跟得上”才能“跑得稳”

今年以来，多个品牌的低速无人快递车陆续亮相青岛街头，为市民提供无人配送服务。无人快递车虽科技范十足，却存在闯红灯、逆行、压线等交通违法行为，被吐槽“花式添堵”。人们呼吁，相关部门加强管理，让无人快递车上路行驶更加规范，更加安全。

无人快递车路上常“犯错”

6月29日傍晚，市民车女士驾车沿火炬路自东向西行驶至华中路路口，此时直行车道信号灯为绿灯，对向一辆低速无人快递车却闯红灯左转，朝着车女士车身左侧而来。车女士迅速右打方向盘才避免撞车，行车记录仪记录下这惊险一幕，“幸亏当时我右侧的直行车道没有车。”车女士颇为后怕。

近日，记者探访了李沧区、崂山区、城阳区的多条市政道路，发现无人快递车在右转弯时比较顺畅，但在左转或直行时，一旦有其他车辆靠近，会突然减速或停车，给后面的车辆造成短暂拥堵。

7月29日中午，记者在城阳区绣城路看到，一辆无人快递车沿内侧车道自南向北行驶，前方外侧车道上停着一辆货车正在卸货，当无人快递车靠近这辆货车时突然停下。不到2分钟，后方车辆就排起长队，被堵车辆纷纷越过双黄线，逆行绕开快递车。5分钟后，无人快递车才恢复行驶。“有的无人快递车靠近临时停靠点或者其他障碍物时不会主动变

道，直接停在机动车道上。”绣城路一家五金店的店员称。

据了解，目前青岛已开放121条道路用于低速无人快递车道路测试，涉及市南、市北、李沧、崂山、西海岸、城阳（含高新区）、即墨等区市，共有65辆低速无人车辆取得测试车辆编码，用于快递物流配送。但实际上，在道路上行驶的无人快递车数量远高于取得测试编码的车辆数。“有些快递企业为了抢占无人配送市场，将未取得测试编码的车辆投入运营，这属于违规上路。”一位业内人士表示。

交警部门介绍，无人快递车须在规定的开放测试道路行驶，上路时间应避开早晚高峰和夜间。但记者调查发现，不少无人快递车超范围行驶，即未在规定路段、时段上路。例如，李沧区巨峰路、崂山区松岭路、城阳区绣城路都未被列入开放测试道路，但部分无人快递车在上述路段行驶。在交通早高峰期间，巨峰路上也常有无人快递车行驶。

管理和技术仍须完善

低速无人车是指具备《汽车驾驶自动化分级(GB/T 40429-2021)》标准中规定的4级及以上驾驶自动化水平的自动驾驶系统、行驶速度较低且不配备传统驾驶员，并仅行驶于地面的新型运载工具。业内人士坦言，目前无人驾驶技术成熟度与交通秩序适配性仍存在差距。

吉林大学青岛汽车研究院副院长单承标认为，目前，无人快递车智能化程度有限，还不足以应对城市中各种复杂路况，可能因传感器误判或地图引导错误而发生异常停车及其他交通违法行为。

6月10日，青岛市工信局相关负责人做客“民生在线”回答网友提问时介绍，青岛在前期印发实施《青岛市低速无人驾驶车辆道路测试与商业示范管理实施细则(试行)》，明确了在青岛开展低速无人驾驶车辆道路测试与商业示范活动应满足的基本要求、申请流程和管理办法等，为低速无人快递车道路测试提供政策支撑。车辆在开展道路测试、商业示范期间发生交通违法或交通事故行为，由公安机关交通管理部门按照现行道路交通安全法律法规进行责任认定和违法处理。事故责任主体包括安全员、道路测试主体、商业示范主体等。交通违法由安全员接受处罚。

一位交警透露，交警部门也在探索如何更好地管理无人快递车。这种车还不属于法律意义上的机动车，车辆悬挂的不是机动车牌照，抓拍系统不能判断车辆的违规行为，所以暂时无法采取扣分和罚款的方式处罚。对于无人快递车违反交通法的情况，交警部门会约谈车辆运营商，若运营商后期整改不力，仍有车辆出现影响道路交通安全的行为，将扣留违规车辆。

一位基层巡逻交警对记者表示，交警现场处理无人快递车交通违法行为或交通事故

时，由于快递车没有驾驶员，也不能识别交通指挥员，只能联系车辆运营商远程处置。

严格落实安全责任

无人驾驶技术是实现无人配送的重要手段，但无人驾驶车辆上路行驶所带来的交通安全问题不容忽视，需要部门、企业共同发力，保障无人快递车“跑得稳”。

单承标建议，针对无人快递车运行中普遍存在的交通问题，交警部门定期开展专项检查，督促运营企业及时整改，要求企业建立快速响应联动机制，相关人员能在短时间内抵达现场开展救援、应急处理以及配合处理交通事故。

“企业作为运营主体，在升级技术的同时，应严格落实安全主体责任。”山东东润律师事务所律师邹文成认为，运营企业应按照有关管理细则运营车辆，确保车辆在规定路段、时段行驶，严禁“无码”车辆上路行驶。此外，企业还应提升服务保障能力，除建立远程监控、接管保障平台外，还应配备充足的专属安全员。

我市一家低速无人快递车运营公司的工作人员表示，无人快递车的自动驾驶技术还需进一步优化。行人和司机在路上遇到正在行驶的无人快递车，应保持一定距离。若发现车辆有异常，可拨打快递车上的电话号码，公司技术人员将远程协助车辆正常行驶。