

壹点帮办

爆料平台：齐鲁壹点情报站

爆料热线：13869196706

文/片 齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 戚云雷

业主：
公司补贴买新能源车
为装充电桩心力交瘁

王峰家住万象新天二区剑桥郡，家中现有一辆燃油汽车。去年6月，王峰所在公司为鼓励大家购买新能源汽车，向购车员工提供两万元补贴，他非常心动，打算再买一辆新能源汽车，以便在市区使用。为方便购车后充电，他打算在小区地下车库自家停车位上安装一个充电桩。

据王峰介绍，当时他先是联系了供电公司，当时供电公司安装充电桩的政策也不太明确，称要先到现场看看环境，看能不能满足安装条件。之后，他又咨询了小区物业，物业表示，地下车库不能安装充电桩。一方面是怕发生火灾等责任性的事故，另一方面是因为地下车库前期未铺设相关线路，后期要涉及施工和扯线等。

由此王峰只好暂时作罢。直到今年2月，看到济南市出台了相关政策，要求物业配合业主安装充电桩，他才再次萌生安装充电桩的想法。

王峰告诉记者，最近他又联系了供电公司，这次供电公司的程序就比较简单了，只需下载APP申请个人充电桩报装，然后提供车位使用证明、身份证明和物业证明即可。“我的地下停车位是带产权的，车位证和身份证这两样都有，就缺一个物业公司开具的允许施工证明。”

随后，王峰找到小区物业要求开具允许施工证明，但物业仍旧表示，根据现有政策小区地下车库不允许安装充电桩。

市民想买新能源车 安充电桩遇波折

小区物业：正在规范充电桩的入场流程

近日，家住济南历城区万象新天小区的市民王峰(化名)遇到了烦心事。因为想购买新能源汽车，他打算在小区地下车库自家停车位上安装充电桩，咨询供电公司后，得知需要小区物业开具允许施工的证明，但当他前去开证明时却被物业拒绝。2月22日，万象新天物业服务中心回应称，并不是不让业主安装充电桩，只是公司目前正在规范充电桩安装的入场流程，待流程规范完成后会向业主公示。



该小区停车场尚没有充电桩安装使用。

■延伸阅读

济南市物业管理条例正征求意见 要求物业配合业主安充电桩

随着新能源汽车的推广和应用，关于充电设施安装过程中出现的新问题、新情况也在不断发生，亟需规范。齐鲁晚报·齐鲁壹点记者了解到，今年1月4日，济南市住建局发布了《济南市物业管理条例(征求意见稿)》(以下简称条例送审稿)，向全社会公开征集立法意见建议。2月9日，济南市政府发布公告，就济南市住建局起草的条例送审稿及说明，再次向社会公开征求意见。

记者注意到，最新的条例送审稿中第九十二条拟规定，“鼓励物业服务人根据用户需求及业主大会授权，利用公共停车位建设相对集中的公共充电基础设施并提供充电服务。业主安装充电基础设施时，物业服务人应配合业主或其委托的施工单位，提供相关图纸和资料，配合并协助现场勘查、施工。”

目前，条例送审稿正由济南市司法局公开征求意见中，征求意见截止时间为2021年3月11日。待征求意见结束后，条例送审稿或将有所调整，不过相信很快就会正式实施，届时想安装充电桩的业主若再遇到物业阻扰时，就有法可依了。

桩。王峰让物业给出具体原因，但物业拒绝解释。

“国家在大力推广新能源汽车，济南也要求物业配合业主安装充电桩，为什么实际申请这么难呢？”王峰表示，因为安装充电桩遇到的难题，他有点心力交瘁，都有点不太想买新能源车了。因此，他希望相关部门尽快推动政策落地，以方便市民在小区安装充电桩。

物业：
规范入场流程后
会尽快向业主公示

就王峰反映的情况，2月22日上午，齐鲁晚报·齐鲁壹点记者来到历城区万象新天二区剑桥郡。记者在小区地下车库看到，该小区地下车库分为A、B、C、D四个区域，各区域除设置有消防栓、灭火器等相关设施外，并未有车主安装充电桩。

随后，记者来到万象新天客户服务中心。据北京天鸿尊逸物业管理有限公司济南分公司万象新天物业服务中心工作人员介绍，新能源汽车是国家力推的项目，为了方便家里有新能源车的业主充电，他们在万象新天一区理想郡北侧安装了10个公共充电桩，而且马上就要投入使用了。

仅安装10个充电桩是否能满足业主们的需要呢？工作人员表示，他们前期也进行了调查，发现小区里购买新能源车的业主并不是很多，业主们轮流充电，10个充电桩应该也够用了。目前先暂时安装10个充电桩，如果后期需求量大的话，他们会再想办法。

至于为何不允许业主在地下车库自家停车位上安装充电桩，工作人员解释，他们并不是不让业主安装，主要是目前公司正在规范充电桩安装的入场流程。“并不是说(业主)来了就能开(证明)，我们也需要规范一下入场流程。规范完成之后，我们会给业主公示。”工作人员表示，他们会尽快明确入场流程并向业主公示。

花3万多买千节网课，超半年不能退？

记者介入调查后培训机构提出解决方案，双方达成协议

近日，壹粉“涛涛9136”向齐鲁晚报·齐鲁壹点反映，2018年期间，她给孩子分三次购买了一千多节网课。在第三次购买时，51Talk英语的工作人员告知她用不完可以退课。今年2月份，当她提出退课时，却被告知，课程购买超过半年不能退。律师表示，如果事情如当事人所说，那么“超过半年不能退课”的条款则属于无效条款，当事人可以提出退课。对此51Talk英语的工作人员回复表示，目前已经提出了解决方案。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 陈晨

5个月内花3万余元
购买上千节网课

2018年7月前后，广东的壹粉“涛涛9136”在朋友圈看到，有好友转发了51Talk英语课程的相关信息。当时壹粉“涛涛9136”的孩子正在读小学四年级，为给孩子提高英语水平，就通过好友加了一位51Talk英语工作人员的微信。

在该工作人员推荐下，她先带着孩子试听了一节课。“问了孩子的意见，觉得不错，于是就购买了课程。”壹粉“涛涛9136”说，2018年7月19日，她通过对方发来的二维码付款约一万元，购买了200多次强化学习效果套餐。

“每节课25分钟，是老师一对一教学。”不过开始上课一段时间后，工作人员告诉她，每个月至少要上15节课，少于15节课也会按照15节课来计算课次。在购买之前，并没有听工作人员说过此事，对此壹粉“涛

涛9136”产生了不满，但又觉得也可以接受，“孩子也觉得还不错”。

到了2018年8月，在另一个工作人员推荐下，壹粉“涛涛9136”再次花费一万多元，给孩子购买了500次套餐。课并没有上完，到了2018年11月，工作人员再次推荐课程，“这次对方说双十一优惠，过段时间就要涨价了，现在购买非常合适，用不完可以退”。壹粉“涛涛9136”心动了，既然用不完可以退，所以她再次花一万多元购买了500多次套餐，“当时工作人员说还会赠送一些课次”。

想退课才被告知
购买超过半年不能退

两年多过去了，壹粉“涛涛9136”购买的第一个套餐已经用完，第二个套餐还剩300多课次，第三次购买的套餐至今未使用。

今年9月，壹粉“涛涛9136”的孩子就要上初中了，“我们这边要求上初中就要住校的，再加上孩子现在的其他情况，这些课肯定是上不了，

所以我想把第三次买的课退掉。”

不过，当她提出退课要求后，51Talk工作人员回电告知她，因为购买课程超过半年，所以无法退课退款。

同时壹粉“涛涛9136”也从51Talk英语App中发现了一份课程服务协议，里面第七条退课管理提到，“用户自购买课程之日起30日内，51Talk将扣除用户已使用课时(含用户旷课)费用后，退还剩余金额；自购买课程之日起31日至第二个自然月内，如申请退费，51Talk在扣除用户已使用课时(含用户旷课)费用外，还有权向用户收取因提供服务而产生的管理服务费和退费手续费合计500元，扣除前述费用后，51Talk退还剩余金额(如有)……”用户购买课程的第三至第六个自然月，退费也要扣除相关费用，而“自购买课程之日起第七个自然月起，用户不得要求退费。”

壹粉“涛涛9136”购买的课程，已经超过了两年。“但是当时购买课程时，工作人员只告诉我可以退，从没说过超过半年就不能退了。”

律师说法

属于无效条款，可以提出退课

2月20日下午，51Talk英语一位工作人员告诉齐鲁晚报·齐鲁壹点记者，按照规定，课程购买一个月内可以将未使用的课程退款，超过一个月则需要扣除已使用的课程和一定的手续费用后，将剩余的课程退款。

51Talk英语的一位客服人员告诉记者，会将问题向公司反映，过后会有专门的工作人员回电。

山东千舜律师事务所律师邱洪奇告诉记者，双方之间是以事实行为来签订的合同，如果按照壹粉“涛涛9136”所说，她第三次花费了1.5万多元购买了课程，一直未使用，也就是一直没有享受这个服务。根据《民法典》相关规定，服务一直未履行，那么壹粉可以提

出协商，即不再履行合同。

此外邱洪奇还提到，如果事情如壹粉所说，那么课程服务协议中提到的退课退费条款，属于《民法典》第496条、497条规定的格式合同条款。在签订合同时，51Talk英语一方没有尽到合理的提示义务和说明义务，即没有明确告知超过半年就不能退课，在这种情况下，这种条款就是无效的。

邱洪奇建议，壹粉可以跟对方协商，要求不再履行合同。如果协商不成，可以向消费者协会投诉，或者走法律程序。

2月22日，51Talk英语的一位工作人员回复表示，双方已经进行了沟通，提出了解决方案。壹粉“涛涛9136”也表示，双方目前已达成协议。