

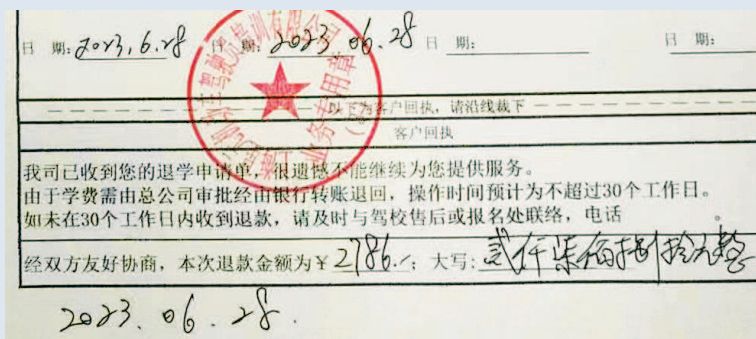


多位市民向“新民帮依忙”求助，他们在星元驾校报名学车，但万万没想到竟陷入了“上课不上，退款不退”的困局，“帮忙君”联系星元驾校负责人，对方电话不接微信不回。在采访中，记者了解到，星元驾校和另两家驾校的法定代表人为同一人，共组“阡陌学车”网络招生平台。据“上海发布”公示的2023年11月份驾校投诉率排行榜，这3家驾校分列投诉榜的第二、三、四位。

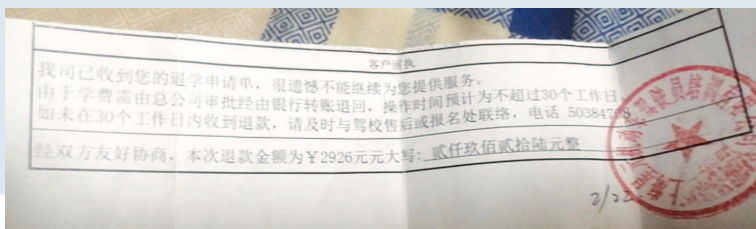


“上课不上，退钱不退！”

三家驾校同一法人代表，投诉榜上分列第二、三、四位



■ 星元驾校承诺退款2786元



■ 驾校承诺退还刘先生2926元

排序	驾校名称	投诉率(百分比)	当年累计公布次数	备注
1	上海恒星机动车驾驶员培训有限公司	55.26	7	与网络招生平台“派学车”有业务关联
2	上海福龙驾驶员培训有限公司	54.28	7	与网络招生平台“阡陌学车”有业务关联
3	上海祥翔机动车驾驶员培训有限公司	40.63	7	与网络招生平台“阡陌学车”有业务关联
4	上海星元机动车驾驶员培训有限公司	35.9	7	与网络招生平台“阡陌学车”有业务关联
5	上海巴士电车汽车驾驶员培训有限公司	10.84	7	
6	上海德安驾驶员培训有限公司	6.72	6	
7	上海安达机动车驾驶员培训有限公司	4.58	5	
8	上海泛华机动车驾驶员培训有限公司	2.74	3	
9	上海福赐劝业机动车驾驶员培训有限公司	2.54	1	
10	上海巴士机动车驾驶员培训有限公司	2.36	1	

市道运中心公布去年十一月驾培行业驾校投诉率排序

驾校承诺退款半年不见动静

市民俞老伯告诉帮忙君，去年3月，他在网络招生平台“阡陌学车”上看到星元驾校的介绍。该驾校学车地点离家较近，价格实惠，他便留了心。

3月19日，俞老伯拨打网上所留电话咨询，想给女婿朱先生报名学车。接电话人员自称姓彭，告知他们去闵行区申港路某号一办公地点报名。当日，俞老伯和女婿来到该址，“报名的人还挺多，我们前面有五个人。”朱先生当场签下培训合同，支付了3980元。“第二天，我们又交了体检费150元；另外，对方还收了我们的300元，没有发票和收据，一会儿说这是后续模拟考的费用，一会儿说是给车管所的。我看其他几名报名学员没有提出反对，问了几句，最后也就默认了。”

俞老伯说，报名之后的一段时间，女婿一直没有等到驾校给出的“课程安排”。由于朱先生身体不好，后来动了个手术，加上工作变动，科目一的学习和考试都没参加过，于是想退学。今年6月，他们正式提出退学，被告知去另一个地

址办理退学。“根据合同条款，驾校说要扣30%的费用。”6月28日，朱先生提交退学申请单，对方承诺退款2786元。学费需由总公司审批经由银行转账退回，操作时间预计为不超过30个工作日。

但截至俞老伯向“新民帮依忙”投诉，已经过去将近半年时间，退款始终不见踪影。俞老伯多次致电询问，屡遭对方推诿，后来索性就打不通了。

诸多相关诉求遭无限期拖延

记者在调查中，还接触到多位有着类似经历的学员。他们都是等不到上课提出退款，均遭无限期拖延。据一位刘先生所述，他早在2022年就在星元驾校报名学车，当时缴纳学费4180元。“没有上过一节课。”去年4月，他见情况不妙向驾校提出退学，对方同意“折后”退2926元。至今钱没退，电话打不通。

市民张先生反映，星元驾校收了他5200元，既不上课也不退还报名费用。从去年7月起，他已反映交涉1年半却迟迟没有解决。

市民施先生在2022年9月就向星元驾校报名学车。“只上过一次实驾课，摸了半个小时方向盘。”

他与驾校协商退学。2022年11月，驾校同意退还学费3900元。去年4月收到1900元，还剩2000元至今没有到账。

市民涂先生于去年3月在星元驾校报名学车，交了4000元学费，后因家中原因不能学车，与驾校沟通，对方答应最晚30个工作日退还2600元学费，但之后学费没有退回，驾校搬迁，人也找不到了。

驾校无声无息事涉数千学员

记者试着连线朱先生最初与星元驾校所签培训合同上留的驾校对外电话(也是投诉热线)，始终无人接听。记者又拨打了星元驾校负责人的手机号码，对方一直没有接听。后来，记者添加了对方的微信并获通过，试图通过微信沟通，但该负责人“一字不回”。

据查询，上海星元机动车驾驶员培训有限公司的法定代表人为俞某，公司成立于2004年，注册资本500万元。帮忙君还查到，俞某同时也是上海福龙驾驶员培训有限公司(福龙驾校)、上海祥翔机动车驾驶员培训有限公司(祥翔驾校)的法定代表人。这3家驾校在网上组成“阡陌学车”招生。驾培

行业其他驾校对星元事件的一句话概括是：招了大量学员，钱收了不培训，人玩失踪。

记者从上海市机动车驾驶员培训行业协会了解到，星元驾校的经营问题爆发已有一段时间，涉及学员几千人，道运部门已介入处理。

道运中心提醒学车注意避坑

据“上海发布”去年12月中旬公布的“2023年11月驾培行业驾校投诉率排序情况”，2023年11月，上海驾培行业投诉件1176件，其中退费类诉求1066件(占全行业投诉90.64%)。在退费类投诉中，有三分之一的学员不能提供与驾校签订的培训合同作为退费依据。在所列举的10家投诉率排序靠前驾校中，与网络招生平台“阡陌学车”有业务关联的福龙驾校、祥翔驾校、星元驾校分列二三四位，投诉数之和占11月投诉总量的29.4%。

该榜单以投诉率排序。所谓投诉率，是指以市道运中心接到的2023年11月份驾校投诉量与该驾校核定的培训能力数量之比例。福龙投诉率54.28%，祥翔40.63%，

星元35.9%。

那么，学车到底该如何避坑？市道运中心给出提醒：选择驾校时，可通过上海市道路运输管理局网站、上海市机动车驾驶员培训行业网站查询具有培训经营备案资质的上海驾校名录；报名时，应前往驾校设立的经营服务窗口，并有权拒付《培训合同》约定以外的费用；学员完成《机动车驾驶培训教学与考试大纲》各教学部分培训学时后，应登录微信公众号“上海计时驾培服务平台”，确认所有学时真实有效后，方可预约相应科目考试。

特别提醒：未在上海有资质的驾校报名学车，或是听信“代理人”安排，培考异地分离(先到外省市参加部分考试再申请转入上海参加后续考试，并且实际在上海接受培训)，难以保障培训服务质量和学员合法权益，极易产生纠纷；无法提供《培训合同》、培训发票凭证的，如发生侵权纠纷，维权将有困难。切勿与没有资质的驾校、网络招生平台、中介机构或教练员私下约定学车事项并完成报考手续，切勿将学车培训费用私下交给个人，切勿相信所谓“买保险”可以通过考试的承诺。

本报记者 陈浩



小帮 呼有应

网红一条街围墙倾斜存隐患

相关部门已及时协调加固

长宁区愚园路1088弄居民向“新民帮依忙”反映，愚园路1088弄作为网红一条街，每天人流量很大，在该弄的51号对面围墙有倾斜现象。居民认为存在非常大的安全隐患，希望相关部门及时处理。

居民讲述，自2019年初愚园公共市集正式进驻弄堂后，因其独

树一帜的时尚概念和温馨的烟火气息，吸引了众多年轻人纷纷前来游玩打卡，愚园路1088弄变成了网红一条街，特别是周末、节日里，更是人声鼎沸、络绎不绝，随之而来的出行拥堵现象越来越严重，噪音扰民问题也逐渐凸显。最近居民还发现，51号对面围墙还出现了倾斜现象，一旦发生倒塌后果不堪

设想。

对于居民反映的情况，记者与愚园路1088弄所在的街道和居委会取得联系。居委会反馈，确认该处围墙存在倾斜现象。街道立即召开了围墙加固协调会，组织人员进场施工，目前围墙倾斜部位已加固完毕，安全隐患已排除。而对于居民反映的弄堂道路拥堵等问题，

江苏路街道表示，已在该弄堂修建两个会车点，减少车辆因会车不便而导致的道路拥堵问题。关于弄堂周末人流量大的问题，居委与宏基运营方进行了沟通，已在周末安排志愿者维护弄堂秩序，减少人车拥堵情况。

本报记者 李晓明



本版编辑/刁炳芳 视觉设计/竹建英