

古琴培训课程没上完琴室不退费？

律师提醒：口头约定风险高，签合同才是硬道理



爆料热线：8159555

近日，兰州市民张女士向奔流新闻·兰州晨报记者帮热线(0931)8159555反映，其因为培训课程退费问题和商家产生纠纷，寻求记者帮助。

据了解，去年6月张女士在安宁区一家琴室报了古琴培训课程，“当时一共交了6200元，其中买琴3000元，去年我一共上了3次课，还剩17次课程，剩余2720元的课时费。”后来张女士因个人原因没法上课，想要退费，在与琴室工作人员沟通时，双方就退费问题产生分歧。

张女士表示，她在报名时与琴室的工作人员进行了口头沟通，并未签订书面合同，虽然当时双方并未就退费政策进行明确约定，但她认为，作为消费者她有权在无法继续学习的情况下要求退费。然而，当她向琴室提出退费申请时，却遭到了拒绝。

记者随后采访了琴室的负责人。据该负责人介绍，当时双方口头约定一年之内上完20节课程，但张女士一直没有时间来上课，“我们琴室主要提供私人小

班服务，针对一对一，最多是一

对三服务，房租、授课老师都产生成本，我们可以继续延长服务，直到她学完课程，但是没法退费。”

针对此事，记者咨询了相关律师。律师指出，口头约定虽然在一定程度上具有法律效力，但由于其难以取证和证明，往往容易引发纠纷，希望双方通过协商解决此事。同时律师建议，消费者在与商家进行交易时，应尽可能要求签订书面合同，明确双方的权利和义务。特别是在涉及退费、换货等敏感问题时，更应谨慎对待，确保自己的合法权益得到充分保障。商家也应加强自律，诚信经营，尊重消费者的合法权益，在涉及退费等敏感问题时，应积极与消费者沟通协商，并尽可能提供明确的书面协议或合同，以避免因口头约定而引发的纠纷和风险。

随后，记者将律师建议反馈给张女士及琴室负责人，双方均表示将通过协商来妥善解决此事。

奔流新闻·兰州晨报新闻采访组

恒大翡翠华庭四期小区暖气热了 居民的心也暖了

11月8日，兰州晨报A03版“记者帮”栏目以《恒大翡翠华庭四期小区暖气不热 彭家坪镇：多方协调解决供热问题》为题，报道了奔流新闻·兰州晨报记者帮热线(0931)8159555接到多位市民反映恒大翡翠华庭四期小区暖气不热问题。对此，当天下午，记者前往该小区进行实地走访，发现小区1号楼28楼至33楼暖气普遍不热。随后，记者与该小区所属的七里河区彭家坪镇联系。彭家坪镇的工作人员表示，他们于11月6日，联合相关单位召开工作调度会，共同商讨解决方案，尽快帮助住户解决供暖难题。

近日，记者再次接到了几位恒大翡翠华庭四期小区居民的来电，他们告诉记者，小区的暖气已经热了，室内温度也已经达到了标准。居民颜女士高兴

地说：“我家的地暖之前因为管道试压时破裂漏水，导致楼下的屋顶都被泡了。现在破损的地砖已经修好了，而且室内温度也已经升到了20多度，真是太感谢了！”

七里河区彭家坪镇的工作人员告诉记者，在接到居民的反映后，彭家坪镇政府、社区工作人员立即行动，第一时间赶到了现场进行检查。同时，他们还对接了物业和上级主管部门，联系建设单位迅速进场维修。

经过48小时维修，供暖终于恢复了正常，居民们的正常生活也得到了保障。随后，镇政府、物业工作人员还走访了高层的几户业主，查看了室内温度，发现均在20℃以上，达到了供暖标准。

奔流新闻·兰州晨报记者 张雪芬

五星坪社区： 入户安装燃气报警器 为居民家上把“安全锁”



兰州市七里河区西园街道五星坪辖区自建房地量大、平房院落集中，居民大多使用瓶装液化气，安全隐患问题较为突出。近期，西园街道五星坪社区网格员联合燃气公司工作人员，在五星坪后沟居民家中开展入户安装瓶装液化气报警器工作。五星坪社区通过“星网管+安全”治理模式，把推进“自建房安装瓶装液化气报警器”工作列为“2024年为民办实事”重点工程项目，积极推进辖区自建房安装瓶装液化气报警器工作，全面织牢辖区燃气安全网。

“液化气罐应放置在通风良好、阴凉干燥低温的地方。”网格员通过入户走访，带领燃气公司工作人员逐户安装液化气报警器，并向群众详细介绍报警器的原理和作用，对报警器日常使用和

维护等方面的知识进行讲解，解决居民在使用过程中的后顾之忧。同时，积极向居民科普日常用气安全知识，提高安全意识和防范能力。

“我们年纪大了难免会忘记关火、关气，但安装了这个报警器之后，遇到这些情况会发出声音提醒我，我安心，子女也放心了。”了解报警器的工作原理后，居民对这项工作表示了支持。

五星坪社区将继续加大对辖区独居老人居家安全隐患排查力度，并定期对安装液化气报警器的居民进行回访，实现“技防+人防”双重安全保障，为辖区安全形势持续稳定奠定良好基础。

文/图 奔流新闻·兰州晨报
通讯员 朱文婷 记者 王丽霞

配送“暖心煤” 发放取暖补贴 兰州市城关区民政局保障困难群众温暖过冬

本报讯(奔流新闻·兰州晨报记者 玄丝雨)自甘肃省“结对帮扶·爱心甘肃”工程建设工作开展以来，兰州市城关区民政局发挥职能部门优势，在寒冬来临之前提前谋划，通过摸底排查，发放煤炭及采暖补贴等举措，为群众御寒送暖，全力保障城关区困难群众温暖过冬。

11月6日下午，城关区民政局主要领导带领相关党员干部来到青白石街道水源村，走访探望困难群众，并为特困人员配送煤炭到户。每到一户都详细询问他们的身体状况、生活现状及过冬储煤情况，排查家中是否存在安全隐

患，叮嘱他们要注意防寒保暖，注意冬季用火、用电安全。

截至目前，城关区民政局积极筹措资金7.92万元，为33户37名农村特困人员配送煤炭33吨，切实解决困难群众燃“煤”之急。与此同时，该局已为全区城乡低保、低收入家庭及特困人员4885户7064人发放取暖补贴356.85万元。

“暖心煤”和冬季取暖补贴的及时发放，不仅有效减轻了困难群众的取暖压力，解决了他们急难愁盼问题，还增强了群众的幸福感和获得感。

西固区四季青街道： 又一个城中村通天然气啦！

11月8日，对于居住在兰州市西固区西固巷的居民来说，是一个有特殊意义的日子。随着一声清脆的点火声，352户城中村居民告别了煤炭采暖的历史，正式迈入了清洁、安全、便捷的燃气时代。

“我们之前做饭用罐装煤气，冬天取暖用煤炭，很不方便，现在终于用上干净方便的天然气了。”看着家中炉灶上的蓝色火焰，居民们喜悦的心情溢于言表。

西固巷片区虽然处于西固城区中心位置，但却是典型的城中村，多年来居民生活、取暖基本依靠瓶装液化气、小煤炉和电暖等传统方式，不仅存在安全隐患，也造成了大气污染。

西固区四季青街道在顺利完成临洮街片区城中村燃气入户项目后，2023年底谋划推进第二个城中村区域西固巷片区天然气项目。结合兰州市城区居民冬季取暖散煤污染治理计划工作

要求，加强与兰州市生态环境局西固分局沟通协调，积极争取政策和资金支持。经过多方努力，2024年5月，该项目正式铺开天然气管网建设和入户安装，兰州市生态环境局西固分局、甘肃昆仑燃气有限公司西固分公司等单位，针对环保、安装技术等方面给予了全力支持，街道社区及时跟进项目进展，做好相关服务和管理。历时半年，该项目顺利竣工，让352户城中村居民用上了清洁的天然气能源。

四季青街道党工委书记达海龙表示：“西固巷片区天然气入户通气，是四季青街道持续改善民生的重要举措，也是加快补齐城乡基础设施和公共服务设施短板的关键一步。我们将全力推进城乡接合部马耳山片区天然气项目，力争在2025年1月完成天然气管线铺设并打压通气。”

奔流新闻·兰州晨报记者 玄丝雨