

教育机构考公培训退费纠纷高发——

# 考前：承诺“不过全退” 考后：请选“替代方案”

本报记者 陈丹丹

“在机构答应退费的1个多月后，我仅收到75%的培训费退款，剩余费用对方拒不退还。”近日，购买某教育机构公务员考试培训课程的钱女士向《工人日报》记者反映，今年8月，在报名上述课程的第4天，因发现该机构疑似存在虚假宣传问题且被多名学员投诉，她向对方申请退费却被一再拖延。

“最终只退回了部分费用，家人都劝我能保住一点是一点。”钱女士表示。

近年来，考公热度不断攀升，一些考生选择培训机构购买培训课程，动辄数千元、数万元，花费不菲。分期退费、以物抵债、转让课程……退费时，不少人却遭遇梗阻。

## 退费纠纷频发

钱女士的无奈，并非个案。近日，记者在某消费者投诉平台检索发现，涉及某知名教育机构的投诉超11万条，多条投诉为涉及退费的合同纠纷。其中一条于今年11月27日发起，经由平台审核通过的投诉显示，一名学员于2021年购买了该机构承诺“不过全退费”的考公班，2022年该学员因未通过考试要求退费，机构却以经营不善、无力退款为由，转而以每月退还3000元的方式进行分期退款，不久后中断退款至今。

记者梳理公开案件及投诉信息发现，在学员按照合同约定要求退款时，个别教育机构通过分期付款、以物抵债、要求学员转让课

程等“替代方案”变相“退款”。

来自北京的沈先生告诉记者，其于2024年报名了某机构的考公辅导，“当时有一起参加辅导的同学被客服告知，可以在该机构旗下的商城购买商品，以此抵扣本应由机构退还的培训费用。”记者12月11日查询发现，该商城出售酒水、食品、家具等，同时出售上述教育机构的考公课程、网课包等。该商城中，能抵扣培训退费的部分商品价格虚高，一个瓷盘售价1200元。

此外，记者在多家社交平台检索“考公转让”一词，发现多条课程转让信息。据一位转让课程的学员透露，如需购买被转让的课程，双方可以至线下签订协议，原学员未被退还的培训费用将被转至购买者的账户中，后者可以购买相应课程及服务。

## “替代方案”另存风险

考公培训退费纠纷频发，根源何在？

北京师范大学法学院博士生导师、中国互联网协会研究中心副主任吴沈括在接受记者采访时表示，部分机构可能存在虚假宣传问题，比如在招生时作出“包过”等承诺，同时在合同中设置各种限制性附加条款，而这些特殊条款在前期推介时可能会被有意无意地“忽略”。“这会导致考生在签约时对关键信息掌握不全，事后维权难度上升。”吴沈括表示。

在北京泽盈律师事务所律师林岫看来，退费难的根源在于“协议班”等商业模式的

内在缺陷。“机构预收高额学费形成资金池，其盈利依赖于低通过率和资金投资收益。一旦考试通过率低于预期或投资扩张失利，资金链极易断裂。”林岫说，“当无力退款时，部分机构便从商业失信滑向恶意违约，采取拖延审核、更换对接人等手段，甚至提出极不合理的替代方案，这本质是转移自身经营风险。”

此外，分期退费、以物抵债、转让课程等，此类“替代方案”合理吗？学员如果接受，存在哪些风险？

在林岫看来，若机构利用学员追讨无门的困境，推销价值虚高的商品或制定长达10余年的分期计划，涉嫌利用优势地位迫使学员接受不公平方案。

吴沈括认为，这类“替代方案”存在显著风险。“首先，退款方式变更意味着原有合同关系可能发生改变，若再产生纠纷将更难解决。其次，若涉及‘以物抵债’，还可能存在产品质量风险。如果抵换的商品有瑕疵，后续的退赔、修理等责任归属将模糊不清，使得学员面临的权利义务关系进一步复杂化。”他说。

“需要注意的是，‘以物抵债’的商品价格可能偏离市价，‘分期退款’则存在缺乏担保、不确定性等高风险。”林岫表示，变相逃避债务或使用严重不等值物品抵债的行为，可构成欺诈或胁迫，“但这些‘替代方式’并不能免除机构方的原合同义务，学员若被迫接受，仍可依法主张权利。”

## 别怕麻烦，主动维权

记者查阅裁判文书网发现，陕西的管先生曾报名了某教育机构的考公培训项目，该项目承诺“考试未通过全额退款”，而后却迟迟没有按照约定退款。该案于今年10月10日经由陕西省西安市长安区人民法院判决，被告某教育机构需在判决生效后10日内一次性向原告管先生退还培训费3.18万元，同时支付逾期利息。

如何有效破解考公培训机构退费难问题？林岫建议，监管端须筑牢资金防火墙，严格执行预收费全额存入专用托管账户的相关规定，并开展跨部门联合执法，严厉打击虚假宣传与合同侵权行为。“行业端应建立自律公约，摒弃‘不过全退’等诱导性宣传，推动使用规范合同。同时，通过强化信用惩戒，让失信机构和失信教师寸步难行。”林岫说。

吴沈括认为，监管机关可以考虑对培训机构推出的退费约定建立备案审查机制，从而判断其合法性并增强监管抓手。他表示：“消费者权益保护组织等社会力量应加强监督，审视相关机构的退款前提条件是否合理、公平、透明。”

对于学员，吴沈括建议，选择培训机构时应优先考虑信誉好、资质可靠的机构，在签署合同前务必仔细阅读退款条款，对其中约定的各项条件是否合法、公平要有充分认知。“一旦遭遇退费难题，应避免怕麻烦的心态，主动依法维权。”吴沈括说。

## 保税店开进火车站

12月21日，消费者在银川火车站内的中欧班列进口商品(保税)店内选购商品。银川火车站中欧班列进口商品(保税)店依托中欧班列回程车的物流运输优势，将中欧班列沿线国家和地区的优质特色商品进口到国内，采用一般贸易和跨境保税相互融合的交易方式，让广大旅客享受到“一带一路”倡议的普惠福利。

今年以来，我国在跨境货物运输方面，铁路部门与国内海关部门、境外铁路部门加强沟通协调，提升口岸运输效率，每周开行数量增至22列，确保跨境货物运输安全高效、稳定畅通。1月至11月，中欧(亚)班列累计开行3.12万列。西部陆海新通道班列累计发送集装箱131万标箱，同比增长55%，有力促进了国际经贸往来。

新华社记者 邢广利 摄



## 最高法发布典型案例倡导职场文明

# 用人单位发出录用通知后反悔被判违约

**本报讯（记者卢越）**近日，最高人民法院发布第四批人民法院大力弘扬社会主义核心价值观典型案例。记者注意到，典型案例中有两起涉及职场文明，强调构建和谐劳动关系既需要用人单位重信守诺，尊重和劳动者权益，也需要劳动者遵规守纪，恪守道德底线。

其中一起典型案例中，用人单位向求职劳动者发出《录用通知书》，在劳动者辞去原工作后又通知其取消录用，导致劳动者失业。审理法院认为，用人单位取消录用有违诚信原则，应承担缔约过失责任，赔偿劳动者损失2万元，引导用人单位诚实守信，自觉维护劳动者权益，营造良好就业环境。

另一起典型案例明确，劳动者在工作期间存在多次性骚扰行为，严重违反用人单位规章制度。审理法院认定用人单位解除劳动

合同并无不当，驳回劳动者关于支付违法解除劳动合同赔偿金的诉讼请求，向职场性骚扰行为说不，依法保护女职工合法权益，营造安全文明的职场环境。

此外，典型案例还涉及家风文明、婚恋文明、出行文明等方面。典型案例中，夫妻离婚后，不与未成年子女共同生活一方放弃继承、逃避履行抚养义务。审理法院依法支持被抚养人关于确认放弃继承无效的请求，引导父母自觉履行抚养教育未成年子女职责，倡导家风文明，营造全社会关心关爱未成年人健康成长的良好氛围。

典型案例倡导正确婚恋观。周某隐瞒已婚事实通过婚恋网站与离异的肖某交友、恋爱，双方间互有转账，在扣除小额和赠予款项后，周某多收取肖某转账24万元。审理法院判决周某返还该款项及利息，依法保护

目前，通过“职工之家”APP对接地方医保数据，互助金申领时间已经由原来的5天至10天大幅缩短为8小时至12小时，效率提升至原来的15倍，提升服务便捷性的同时，带动互助金给付规模持续增长和赔付率提高。

中互会提供的数据显示，2025年1月至11月，各项职工互助保障参保人次近2618万，同比增长12.10%；赔付人次近127.3万，互助金支出超13.58亿元，均同比增长超过17%。

这一系列数据背后，是职工鲜活的获得感。如今，辽宁、贵州、新疆、新疆生产建设兵团和山东青岛、潍坊、滨州等地办事处都实现了线上“一键”办理。2025年以来，中互会已经为18.76万名患病职工提供线上互助金申领服务，通过“职工之家”APP累计赔付2.19亿元互助金。

“职工互助保障是工会服务职工的有力

受骗方的合法权益，倡导诚实守信，引导全社会树立正确婚恋观，促进家庭和谐、社会安定。

安全文明出行是保障行人安全、促进社会和谐的关键。有人在出行中，对自身安全未尽必要注意义务，或因自身原因造成人身或者财产损失后，无端向他人追责，既违背法治精神，也不符合安全文明出行要求。典型案例中，“低头族”持续低头看手机，踩空摔伤，反要求某餐饮公司、某商业管理公司共同赔偿医疗费，被驳回诉讼请求。

下一步，最高人民法院将加强审判指导，构建长效机制，加大宣传力度，通过具体鲜活的典型案例，让社会主义核心价值观更加深入人心，在法治轨道上明规则、破难题、扬正气、树新风，使司法审判成为践行社会主义核心价值观的生动实践。

抓手。中互会一直坚持公益性、非营利，为职工会员做好服务。”中国职工保险互助会主任李然说，“特别是近几年，我们以数智赋能服务，实现职工互助保障快速精准理赔，大幅提升了理赔效率与资金管理精度，努力做到‘数据多跑路、职工少跑腿’。”

李然表示，下一步，中互会将围绕党的二十届四中全会“以人民为中心”的要求，以医保数据共享项目为抓手，推动服务向精准化、数字化升级。重点将着力提升理赔效率，拓展差异化保障，并通过赋能基层与强化风控，确保互助政策高效、安全落地，切实增强职工获得感。

窗外，冬日的阳光洒在未化的积雪上，办事大厅安静有序。从“职工跑腿”到“数据跑路”、从“纸质流转”到“指尖办理”，一场静悄悄的改变，正通过无形的数据流，将温暖精准送达每个需要帮助的职工手中。

## 职工提案一年上千条，七成被采纳

（上接第1版）

在车间入口处，张贴着淮安市总工会定制的“淮安‘产改’直通车”海报，海报上有两个二维码，分别是“产改”政策“码”上学和“产改”建议“码”上提。便捷的“扫码提案”系统让职工随时可提交改善想法；常态化的“质量月”“金点子之星评选”等活动把改善融入日常；以“朱玉庭劳模创新工作室”为龙头的攻坚团队，则对有价值的“好点子”进行深度挖掘和孵化，并明确“点子提出人”为第一发明人，保障职工创新权益。2024年，公司职工累计提交改善提案1100多条，采纳率高达70%。

葛成山的获奖操作法，正是诞生于这片“改善文化”的沃土。他的创新成果“一种新能源汽车电机轴螺纹铣槽后毛刺去除装置及加工方法”，有效解决了新能源汽车关键零部件加工中的去毛刺难题，显著提升了产品质量和生产效率。

在双环齿轮，改善创新不仅有氛围、有平台，更有实实在在的激励。公司构建了完善的激励机制，设立“董事长特殊贡献奖”“最佳改善奖”等，对优秀改善提案、创新成果和专利给予重奖，个人最高奖励可达20万元。同时，深化“能级工资”改革，将职工技能等级、创新贡献与薪酬待遇直接挂钩。

从一名高考落榜生逐步成长为江苏省卓越技师、全国劳动模范，朱玉庭的成长之路激励着职工们追求卓越……该公司利用“朱玉庭劳模创新工作室”，构建“劳模引领、团队攻坚、梯队培育”的优化改善创新模式。

首先，公司投入20余万元，高标准建设“朱玉庭劳模创新工作室”，每年拨付80余万元的专项研发基金，赋予工作室跨部门调用测试资源的权限，确保创新项目有钱投、有地干、有资源；其次，公司以工作室为龙头，组建“劳模+工程师+技师+应届生”混编攻坚团队，规模从初创时12人扩展至168人，形成“1名劳模带10名骨干、1名骨干带10名新兵”的雁阵培育模式，既保障技术攻坚实力，又加快青年人才成长。

针对从“校园”到“决策层”不同阶段职工的成长需求，公司量身打造“雏鹰”“飞鹰”“精鹰”“雄鹰”的完备“双环鹰”培训体系，系统提升全员改善创新能力。2024年以来，公司累计开设“五鹰”培训5期，200余人次参与培训，实现关键岗位职工培训全覆盖。

“改善文化”的深耕，为双环齿轮带来了源源不断的创新活力和发展动能。近8年来，企业累计完成关键技术攻关98项，获国家专利100多项，年均孵化“五小”创新成果超7000项。更重要的是，累计培育技术骨干120余名，多人获得高级技师职称及江苏省五一劳动奖章。

淮安市总工会相关负责人表示，将在全市深入推广双环齿轮的经验，激发职工创新潜能，推动“产改”工作不断走深走实。

## 湖北荆门：工会组织向新兴领域“破圈生长”

（上接第1版）

“劳动合同与入会登记同步签署，工会知识培训与岗前培训一并开展。”该公司工会主席刘晓菁介绍，新职工入职第一天，就能通过湖北工会APP完成线上入会，享受法律咨询、技能培训等10余项基础服务。“云端+线下”的服务模式，让企业职工入会率连续3年保持在99%以上。更贴心的是“流动不脱会”承诺。即便职工流动，也能通过线上平台保持与工会的联系，参与公司的技能提升培训和就业指导。

走进万华禾香板业的工会活动室，一面贴满便签的“心愿墙”格外醒目：“希望增设技能培训设备”“渴望学习无醛技术”。“我提的‘增设无醛技术培训设备’，工会半个月就到位了！”职工张磊（化名）指着心愿墙上“已落实”的标签笑着说。

据悉，公司工会每月梳理心愿清单，能解决的立即办，需协调的找企业管理层协商；同时建立“工会主席接待日”“车间圆桌会”制度，累计收集职工意见建议112条，解决率达98%。

## 从“单点”到“全域”

“新兴领域既是荆门市经济增长的新引擎，也是基层工会组织建设的主战场。”荆门市人大常委会党组副书记、市总工会主席谢继先表示。

面对新兴领域企业分布广、职工流动性大、组织覆盖难等问题，荆门市总创新推出“重点建、行业建、兜底建”组合拳，以“责任到人、先易后难、分层分类、党工共建、资金保障”的5项攻坚策略为指导分类推进：针对25人以上的重点非公企业和社会组织单独建会；重点商务楼宇、商圈市场区域联建；货运、快递等行业统建；对于当前暂不具备单独建立工会组织条件的情况，则依托村（社区）开展兜底建会工作。

当前，荆门市工会组织建设成效逐渐凸显，全市已建立工会组织4991个，拥有会员超过47万人，职工入会率高达94%。其中，网约车、快递物流、外卖配送等新兴行业工会组织实现有效覆盖，新就业形态劳动者入会率达到92%。

从企业态度转变到保障职工权益，从商圈的“骑手驿站”到产业园的职工夜校，从云端入会到全域覆盖，面对新兴领域发展的新形势、新挑战，荆门市总正通过不断创新服务方式方法，筑牢职工“温暖港湾”。

## 调水超845亿立方米！南水北调11年效益显著

（上接第1版）

在山东夏津，东线工程助力当地从耐旱棉花向高产粮食作物转型；在河南宝丰，品质更高的南水酿出了更香的小米醋；在河北黑龙港流域，中线工程让500多万告别了饮用苦咸水……据统计，南水北调东中线一期工程迄今為止已惠及沿线约1.95亿人，为改善民生、推动工程沿线产业发展提供坚实水利支撑。

集团相关负责人介绍，正加快建设引江补汉等一批国家水网重点工程，不断推进国家骨干水网与省市县水网互联互通、丰枯调剂、有序循环，充分发挥南水北调优化水资源配置、保障群众饮水安全、复苏河湖生态环境、畅通南北经济循环的重要作用。

（据新华社北京12月21日电）



## 京韵茶博助力产销联动

12月19日，2025北京国际秋季茶产业博览会在北京农业展览馆开幕。本届茶博会以“岁末京城，茶暖寒冬”为主题，致力于打造华北地区规格高、影响力强的茶产业年度盛会与贸易平台。

本报记者 董鲁豫 摄