大庆市民反映:

报乐考网“保过班”没过 遇退费难

律师:培训机构涉嫌虚假宣传 构成合同违约

实习生 程淇 生活报记者 栾德谦

交费前,“金牌导师”称,“只做题”;“一科300题,做到85分,确保通过”……没想到,学员听信了“保过承诺”报名交费当天,自动生成的“电子协议”中却包含六项退款“限制条件”……

近日,大庆市民杨女士向本报记者反映,她在乐考网上报了银行业考试“保过班”,两科共花费6600元,然而,在得到全部练习题,且考前测试达到85分的情况下,最终的考试并未通过,且分数很低。杨女士认为,练习题在实际考试中“大概只占两三道题”,遂主张退费。

此时,等待杨女士的不再是“金牌导师”的信誓旦旦,而是“售后老师”的“合同提醒”和继续学的“折中方案”……记者从杨女士和“金牌导师”及“售后老师”的聊天记录截图中了解到,实际情况大致如此。对此,记者致电乐考网客服人员,对方表示“无权处理”,让联系“售后老师”。对于杨女士反映的情况,黑龙江金马律师事务所专职律师周海艳表示,培训机构涉嫌虚假宣传,构成合同违约。

交费前“金牌导师”称:“只做题”就行 “没过全额退款”

大庆市民杨女士反映,今年6月,她在乐考网上报了银行业考试“保过班”,两科共花费6600元。然而,在考前最后一次测试已达到85分的情况下,她并未通过今年10月下旬参加的两科考试,且两科分数仅为27分和13.5分。

记者从杨女士提供的与乐考网“金牌导师”的微信聊天截图中看到以下内容。杨女士问:“如果题都背下来了,还是没过,全额退款吗?”网名为“A乐考网金牌导师”的人回复:“是的,要求是必须参加考试,把题做85分,都是保证通过的,如果没有通过可以申请全额退款。”杨女士又问:“只是刷题吗?”“对,只做题。”对方回复。其间,并未提及任何关于观看直播课、录播课或需满足特定学习时长的要求。

微信聊天截图中,“A乐考网金牌导师”明确表示:“一科300题,做到85分,都是确保通过的。”杨女士认为,把这些题做到心中有数,基本可以考过。然而,考试中她才发现,这些题与实际考题重合度极低,“一共发了8套练习题,先发了6套,临考前发了2套,我感觉也就占两三道题。”考试未通过,杨女士立即依据“保过承诺”申请退款。

没考过申请退款“售后老师”:看电子协议六项“退款条件”

让杨女士没想到的是,交费前后,乐考网对待学员的态度发生了180度转变:学员的退款申请被转给“售后老师”处理。沟通中,对方并未围绕“保过承诺”进行协商,而是直接告知其“不符合退款条件”。

此时,“售后老师”才提示学员查看那份早在6月18日就生成的电子合同,并指出“退款条件”。协议第七条第2款规定的退款条件:学员需同时满足“第一次参加考试”“做题时间满20小时(每科次)”“录播视频完成率90%”“直播到课率90%”等共计六项要求,方可办理全额退费。

沟通无果,“售后老师”还给出了一个“折中方案”:“费用退到账号余额里,可用于后续其他学习,考过为止……”

杨女士告诉记者,考试没过、退费遇阻后,她才开始仔细阅读此前收到的电子合同:今年6月,在其缴费当天(6月18日),一份《在线学习服务协议》在其账户内自动生成,但杨女士强调,她并未被提示签署或重点阅读。她与乐考网的沟通重点,主要集中在与“金牌导师”的聊天记录,以及收到的机构发放的8套题目上,并按要求进行了测试。

七、退款条款

1. 课程开通24小时之内,未进行任何课程学习,需要申请退费的,由乙方提出申请,甲方核对信息确认无误,经过双方协商后,核收对应课程官网指导价10%的手续费并给予办理退费;
2. 甲方对乙方网络在线学习效果负责,乙方在开通课程后,如按要求满足以下条件,考试成绩仍未合格的(缺考及零分除外),可在成绩公布15个工作日内申请退费(有返现的课程需扣除已返金额):
   1)在退费服务周期内第一次参加考试;
   2)在甲方的学习平台满足做题时间20小时(每科次);
   3)录播视频完成率达到90%(每科次);
   4)直播到课率达到90%(每科次);
   5)押题准确率达到90%以上(每科次);
   6)当期随堂测正确率达85%以上(每科次);

同时满足上述六个条件可办理全额退费,如不符合上述退款条件无法办理退费,可免费重学至通过为止。

3. 不满足上述退款条款的,不得以任何形式要求退款;
4. 如乙方已开具纸质发票,纸质发票需要寄回给甲方;已开具的电子票将会冲红处理。

客服回应:按合同办事 售后问题需联系“售后老师”

5日下午,为核实情况,记者致电乐考网官方客服热线。客服人员在询问过学员姓名、APP账号等信息后表示,关于此事如何处理无法做出解答,请问售后老师。退款需严格按合同约定执行。

就杨女士的问题,客服人员在电话中多次强调,“协议在官网上是公开的,都可以看到”;“没有权限处理售后问题,需要联系‘售后老师’处理。”

记者与客服人员通话的同时,也询问了杨女士是否在APP里看了线上课的内容。对此,杨女士表示,此时她的APP里已经无法进入观看学习课程。客服人员则表示:“那不可能,只要登录APP就肯定有。”整个通话过程中,客服人员始终未正面回应“销售承诺与合同条款不一致”的问题,只是一味让联系“售后老师”。然而,杨女士提供的售后微信却显示“隐私设置”无法添加。

客服人员在通话中还曾反问:“8套题就想通过考试,你觉得有可能吗?”

律师:培训机构未履约要担责“保过承诺”涉嫌虚假宣传

就杨女士反映的情况,黑龙江金马律师事务所专职律师周海艳做出了专业解读。

银行考试线上“保过班”的退费争议,本质是教育培训合同中格式条款效力与合同履行的法律纠纷。从法律层面剖析,培训机构的行为存在多重违法违规情形。

首先,“做题达85分即保过”的宣传构成明确合同承诺,考生完成约定做题义务却未通过考试,且机构押题与真题严重脱节,已构成违约。根据《民法典》相关规定,培训机构未履行核心服务义务,应承担违约责任。

其次,“未看视频不予退费”属于典型不公平格式条款。依据《消费者权益保护法》及最高法预付式消费纠纷司法解释,经营者未对该重大利害关系条款进行显著提示说明,此类排除消费者退费权利的条款应属无效。

第三,“保过”宣传本身违反《广告法》,教育培训机构不得对考试通过做出保证性承诺,该宣传已涉嫌虚假宣传。

从司法实践看,预付式教育培训中,若经营者未兑现核心服务承诺,消费者主张退费的请求通常会得到支持。消费者应留存宣传资料、聊天记录、缴费凭证等证据,通过向市场监管部门投诉或诉讼途径维权,监管部门也应强化对“保过班”乱象的查处,守护市场公平与消费者合法权益。

图片由杨女士提供

出租出售
刊登电话13946092977

门市出租
出租南岗区海城街19号门市,临近海城市场、省实验中学、黄房子景区,两室一厅,使用面积45平方米,临街独立门市,停车方便,适合做自习室、办公室、建材商店、库房、中央厨房等,正规牌匾,交通便利,年租金45000元,简单装修。
13895751616

门市房出租
哈尔滨市群力第七大道549号门市房出租,靠近王府井商圈,临街独立门市,周边配套成熟,消费能力高,停车方便,地下一层,地上三层,楼顶敞开式天台,室内面积共计450㎡,租金34万(价格可谈)。
18345100996

百业信息
刊登电话13946092977

金福来全屋定制
家装工装一体化
承接家庭装修、办公场所装修;家装、工装整屋家具定制;承接同行二手单柜体定制;工厂一站式服务→设计→加工→安装。
橱柜门、衣柜柜门定制加工(种类有PVC吸塑、PET、高光纳米板材等);免漆板材加工定制柜体(材料与环保等级自选)。
工厂设有样板展厅,欢迎参观选购。
定制热线
18904515815
15846048899
工厂地址:哈尔滨市南岗区王岗镇哈双公路592号,金福来家具有限公司

生活报中缝广告
受理地址:哈尔滨道里区地段街1号生活报一楼103室
刊登 84681180
15004697804
电话 13613600156
敬告客户
本报所刊登商务信息不作为提供双方交易的法律依据,交易时请认真核实相关证照,谨慎付款;一切交易行为自行承担法律责任。

采头冰 耀未来

第六届哈尔滨采冰节启幕

许勤出席

生活报7日讯(龙头新闻记者李国玉 刘莉)7日,第六届哈尔滨采冰节在松花江畔启幕。省委书记许勤出席。省委常委、哈尔滨市委书记于洪涛宣布开幕,副省长韩圣健出席,哈尔滨市市长王合生主持。

松花江畔冰晶雪舞,北国冬日银装素裹。开幕式上,伴随着猎猎招展的迎风旗、气动山河的震天鼓,身着传统服装的“冰把头”高声朗读祈福词,几十名采冰汉齐声高唱采冰号子,从松花江中采出2025至2026年度冰雪季头冰。

随后,副省长韩圣健与国际奥委会委员、世界冰壶联合会董事、速度滑冰冬奥冠军张虹,共同迎头冰、系鸿运,将寄托着对游客美好祝福、象征着冰雪季快乐平安祥和的头冰交接给哈尔滨冰雪大世界代表。头冰将放置在冰雪大世界,向八方游客发出最热情的冰雪邀约。

开幕式互动区现场,嘉宾游客还参与了冰水煮冻饺、江水炖江鱼、领取幸运冰、逛冰雪大集等特色活动,参观了具有“尔滨特色”的冰雪主题刺绣、烙画、摆件等文创产品展。

据了解,今年采冰节以“采头冰 耀未来”为主题,通过特色冰雪活动,充分展示哈尔滨“冰城”形象,助力冰雪运动、冰雪文化、冰雪装备、冰雪旅游全产业链发展,为打造世界级冰雪旅游度假胜地和冰雪经济高地作出积极贡献。

中省直有关单位、哈尔滨市及相关部门负责同志,驻省央媒及省内主要媒体,青年学生代表等参加。

千年冰雪文化 焕新登场

生活报讯(实习生韩天意 记者张立)作为2025—2026年哈尔滨冰雪季的精彩篇章,本届采冰节用六大创新亮点解锁民俗新体验。

亮点一:全新推出《采冰号子》

百名演员身穿传统采冰服饰,跳起“采冰舞”,江面上鼓响旗扬,千人同唱采冰号子,尽显东北热血豪情。

亮点二:创新舞台设计

今年增加舞台高度,提升神圣感和仪式感,周围辅以大规模的中华传统文化符号——旗阵和鼓阵,增强视觉冲击力。同时,在集市区设置聚宝盆景观雪雕,通过向市民发放福袋,将此处打造成打卡点。在互动活动中,加入“领福袋 接福气”环节和“滚冰祈平安”环节,展现地方人文文化与冰雪旅游活动相互交融的独特魅力。

亮点三:设计鸿运仪式

全新环节设计,增强嘉宾参与度。在系鸿运环节增加全民参与感,提升“传承”意义。在“系鸿运”部分,象征吉祥的红绸花由“冰把头”交给现场观众,市民接力传递,呈递给领导嘉宾,共同完成系鸿运仪式,象征美好祈愿的薪火相传。

亮点四:现场诵读

匠心创作《头冰颂》,在头冰出水后现场诵读,把头冰文化深深植入现场观众心中,让采冰节与中华传统文化深度融合。

亮点五:非遗与美食展

设置非遗展示区和美食集市,引入老字号与网红品牌,实现“新老呼应”,吸引更多本地群众和全世界旅游者参与活动。

亮点六:特色冰雕打卡热

现场制作高6米的巨型冰镩子冰雕、冰糖葫芦雪雕、马迭尔冰棍雪雕、冻梨雪雕和大雪人,代表第六届采冰节。成为现场打卡拍照的热点。

龙头新闻记者 刘心杨 张澍 摄

郝树行 摄

分段清违停 提前调拨隔离锥桶、交通指示牌……

冰城交警全力护航采冰节

生活报讯(记者何兴丽)7日,为确保第六届哈尔滨采冰节活动期间道路交通安全、畅通、有序,哈市公安局交管部门提前谋划、周密部署,全警动员落实各项交通安保措施,为这场冰雪盛会筑牢交通保障防线。

交管部门科学规划警力部署,构建“定点值守+动态巡逻”的立体化防控体系。7日7时30分起,参勤警力提前到岗,在松花江北岸公路大桥西侧沙滩部落周边关键点位重兵布防。其中,在各停车场出入口设置专人验证疏导,引导车辆有序停放;在桥下环路沿线采取车巡步巡相结合方式,分段清理违停车辆;在雪景街与冰花路南端、太阳大道天马路交口等重要路口设置验证岗,对车辆实施分流管控。

交管部门积极构建跨部门协同联动机制,与主办方密切对接,实时掌握活动流程及交通需求,动态调整勤务部署;联合气象部门提前研判天气情况,针对可能出现的降雪、大风等恶劣天气制定应对预案;联动属地应急、消防、卫健等部门,明确突发事件处置分工,确保救援车辆、处突车辆能第一时间抵达现场。此外,交管部门提前调拨隔离锥桶、交通指示牌等设施至现场,并通过视频监控系统对公路大桥、松北大道等重点路段进行实时巡查,实现“信息互通、资源共享、高效处置”。

为应对各类突发状况,交管部门制定详细处置流程,明确“谁先发现、谁先处置、上报情况、申请增援”的处置原则。一旦交通压力增大,立即派出警力查找原因,在外围设置分流点并发布诱导信息;遇恶劣天气时,对易结冰、积雪路段提前标记,采取定点疏导、警车引导等措施,保障交通安全;规划松北大道、公路大桥、友谊路等应急绿色通道,必要时通过反光锥隔离、警车前导等方式,保障救援车辆快速通行,全力守护活动安全。

福彩中奖号码
福彩双色球 第25141期 02 04 05 10 12 13+06
福彩3D 第25327期 789
福彩p62 第25327期 201872+0
福彩22选5 第25327期 02 07 09 12 17