

□ 记者 章炜

经营多年的舞蹈培训机构，突然在家长微信群发布停业通知。消息一出，群内瞬间炸锅，数十名家长陆续赶到机构门口要求退款。

闵行区华漕派出所迅速启动“三所联动”矛盾化解机制，联合司法所调解员与结对律师，通过法理解明、情绪疏导与务实方案设计，最终促成双方达成分期退款协议，避免了机构破产、家长血本无归的“双输”局面。

机构突然停业 家长焦急维权

“因经营困难，本机构自即日起无限期停业，后续退费事宜将另行通知。”事发当日，某舞蹈机构既未提前告知，也未安排过渡，仅以一条简短微信消息突然宣告停业，众多焦急的家长手持缴费凭证赶到培训机构，要求立即退还剩余课时费用。“孩子还有二十多节课没上，眼看近8000元就要打了水漂，谁能接受？”一位家长代表情绪激动地表达着不满。

舞蹈机构代表则无奈地表示，机构从2024年11月起一直处于亏损状态，老的学员不断流失，新学员却一直未能招进来，机构一直在负债经营，实在无以为继才决定闭店。同时，机构代表也表示会尽力退还收取的课时费，但也确实存在资金困难，因此需要分四期退还。

对于处理方案不满的家长选择了报警，辖区华漕派出所获悉情况后，立即启动“三所联动”机制，由派出所、司法所、律师事务所三方协同介入，形成“治安稳控+专业调解+法律支撑”的立体化处置模式。

民警第一时间赶赴现场维持秩序，并协助固定机构停业公告、家

长缴费记录等关键证据；司法所调解员赵榕迅速联系双方代表，搭建沟通平台；结对律所的律师则同步梳理合同条款与相关法律规定，为后续调解提供法律依据。

这一高效的响应不仅遏制了事态恶化，也为理性解决纠纷奠定了基础。

确定合理方案 化解退费纠纷

调解初期，双方核心分歧集中在两个问题：一是退费应按优惠前还是优惠后的价格计算；二是能否接受分期付款。

家长普遍主张按实付金额折算课时单价。以其中一位家长的情况为例，他于2025年1月支付9800元购买了“35课时年卡”（原价12600元），实际单价为每课时280元，还剩余28课时未上，家长认为应退还7840元。但机构方提出，退费时需“取消优惠”，即按原价12600元重新核算已上课时的成本，再从实付款中扣除，导致可退金额大幅缩水。

面对僵局，律师援引《民法典》进行了释法。律师指出，培训机构提供的退费规则属于格式条款，若未在签约时明确提示并说明“退费不享受优惠”，那么根据《民

合理确定退费方案 培训机构资金链断裂停业

法典》，提供格式条款一方免除自身责任、加重对方负担的，消费者可主张该条款无效。此外，培训机构单方停业已构成根本违约，家长有权解除合同并要求返还剩余费用。

在听了律师专业的解读之后，培训机构代表承认之前提出的退费方案确有不妥，同意按“总实付金额÷总课时数”计算单价，再乘以未使用的课时得出应退金额。这一重大让步也

极大地缓解了家长情绪，为后续协商打开通道。

尽管培训机构和家长就退费标准达成了一致，但付款方式再度成为纠纷化解的阻碍。培训机构坦言，由于资金链断裂，只能分四期陆续退费。而家长们则忧心忡忡，担心这是“缓兵之计”，坚决要求一次性支付。

此时，调解员引导双方换位思考。一方面，他向家长分析了培训机构的现实困境：“他们并非恶意跑路，仍在积极筹措资金。如果硬要一次性退款，很可能触发破产程序。”

律师随即补充：根据《企业破产法》，培训费属于普通破产债权，清偿顺序排在职工工资、社保及税款之后，实际受偿比例可能非常低，且破产程序需要耗费很长的时间。

另一方面，调解员也敦促机构展现最大诚意。经反复沟通，机构将原定四期退费缩减为三期，并明确了相应的时间节点，承诺首期在协议签署后15日内就支付，后续两期分别于两个月、四个月内结清。调解协议还明确约定：若任一期逾期，家长可立即申请强制执行全部剩余款项。

这一方案既给了机构喘息空间，也保障了家长的权益。家长们经过权衡，最终接受了这一方案。

在“三所联动”团队的组织下，家长们逐一核对剩余课时、计算应退金额，并签署了调解协议。整个过程公开透明、依法依规，有效避免了后续纠纷。

【调解心得】

在这起纠纷的处置过程中，“三所联动”机制展现出三大核心优势：一是实现了情理法的有机融合。二是法律专业支撑成为定分止争的关键。律师现场对格式条款无效的认定和对《民法典》《企业破产法》相关条文的阐释，迅速破解了退费标准这一核心争议，为后续协商奠定了基础。三是分层协商机制有效平衡各方利益。调解员通过多轮沟通，引导机构将退款周期从四期缩短至三期，同时向家长说明破产清偿的现实风险，促使双方达成调解方案，避免了“双输”的局面。

十人聚餐一人酒后死亡 “三所联动”促多方调解

□ 记者 陈宏光 通讯员 马国民

2025年11月，一家公司的负责人胡某召集姜某某等九名技术人员聚餐饮酒。酒足饭饱之后，大家尽兴而归。因为和姜某某顺路并且关系不错，胡某便与姜某某一起打车回家。到达姜某某租住的小区后，胡某发现姜某某已熟睡，叫醒后也因为醉酒而无法辨认自己的住处，于是胡某就将姜某某带到自己家中休息，其间未解开姜某某的衣裤，只是让他躺在床上并帮他盖好了被子。

次日清晨，胡某叫姜某某起床却怎么也叫不醒，还发现姜某某嘴角有呕吐物。胡某立即报警并拨打了120急救电话。送医后，医院确定姜某某是呼吸道受阻后引发窒息

死亡。事后，姜某某的家属向位于金山区的上海湾区高新技术产业开发区人民调解委员会申请调解，要求共同饮酒人员承担赔偿责任。

调委会受理申请后，立即指派调解员展开调处。调解员首先分别听取了当晚与姜某某共同饮酒人员的陈述，随后对接公安机关，详细了解出警经过及调查情况，同时全面了解姜某某的家庭情况和家属的基本诉求。姜某某家属认为，一同饮酒的人员明知姜某某过量饮酒仍继续劝酒，事后未尽送医治疗及照顾等义务已构成侵权，要求按照侵权责任进行赔偿。

了解基本情况后，调解员将调处重点放在作为聚餐组织者的公司负责人胡某身上。调解员向其详细解读了《民法典》的相关规定，指

出他作为活动组织者，负有比普通同饮者更高的审慎注意义务。而胡某在发现姜某某醉酒且意识不清的状态下，仅将其带回自家休息，未关注其状态并及时送医、未提供充分的安全看护的事实客观存在。依据《民法典》，共同饮酒的组织者及同饮者负有劝阻过量饮酒、酒后给与护送、危险情况下及时救助等合理注意义务，胡某对姜某某的死亡存在一定过错，应承担相应的侵权责任。

同时，调解员也注重情理兼顾，引导胡某及其他共同饮酒者念及同事情谊，也让他们充分考虑家属痛失亲人的悲痛心情及后续生活面临的困境。经多番沟通，胡某及其他共同饮酒者都认可自身存在疏失。

在做通了胡某等共同饮酒者的工作后，调解员又耐心地与姜某某家属

沟通，指出事发当晚不存在强迫饮酒、骗酒等不当行为，且其中一人全程未饮酒。

调解员分析认为：根据《民法典》的规定，姜某某作为完全民事行为能力人，对自己的身体状况、酒量以及饮酒后的潜在风险应当有充分的认知，但他饮酒不加节制导致醉酒后窒息，自己应承担主要责任。其他饮酒人因疏忽大意未履行合理的注意义务，承担相应的次要责任。而胡某作为活动组织者，未尽到更审慎的劝阻、照料与救助义务，在次要责任中承担较大份额。

听完调解员的释法说理后，双方都表示认可。在此基础上，双方又经过多次协商，最终在调解员和民警等人的协调下，双方终于对于补偿方案达成了一致意见。