

文件名称	弘成学习中心学历教育退学退费管理手册（v2.0）		
文件类别	学务类	文件编号	CEDU-XW-XLJYTXTFGLSC-V2.0
发布部门	标准化部	适用范围	学习中心

# 弘成学习中心

## 学历教育退学退费管理手册

本手册目的是指导弘成学习中心如何办理学生退学、退费，旨在引导学习中心老师了解学生退学退费工作的操作流程及规范，完成学生退学退费工作。

## 目录

一、退学退费概述 .....	1
1.1 退学定义.....	1
1.2 退费定义.....	1
二、退学管理 .....	1
2.1 退学办理时间.....	1
2.2 退学办理流程.....	1
三、退费管理 .....	2
3.1 未注册学籍退费.....	2
3.2 退学退费.....	3
3.3 毕业退费.....	3
3.4 富策退费部门职责.....	3
四、附件 .....	3

## 一、退学退费概述

### 1.1 退学定义

学习中心在籍的学生因本人原因主动提出退学申请的行为。

### 1.2 退费定义

学生在退学或者毕业时，有未使用的费用，学习中心可协助学生进行退费申请的行为。

## 二、退学管理

### 2.1 退学办理时间

根据院校政策要求不同，办理退学时间会有所差异，具体可以参考《各院校退学办理汇总表》（附件1）。

### 2.2 退学办理流程

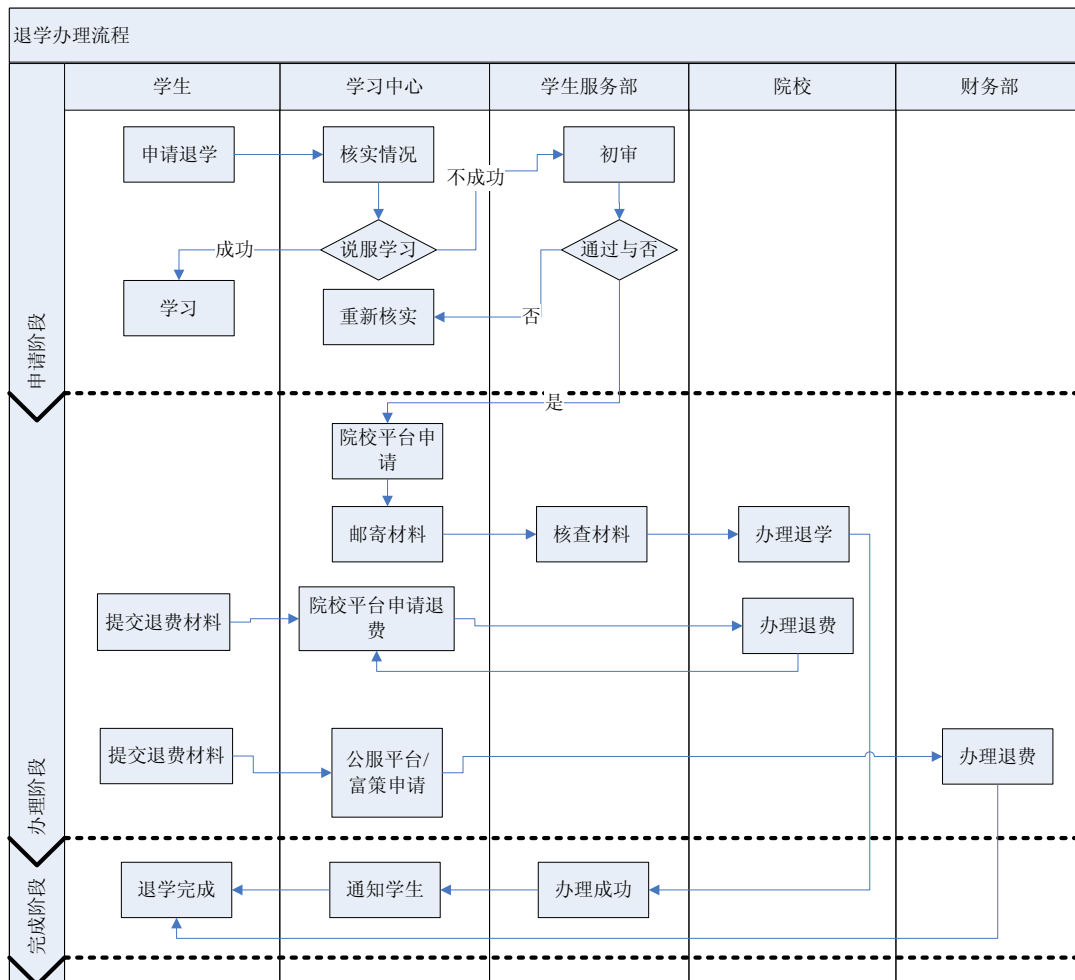


图 1 退学办理流程

(1) 学生向学习中心提出退学申请，学习中心核实学生欲退学的原因，并根据具体情况对学生进行挽留，说服学生继续学习；

(2) 学生确实有非退不可的理由，学习中心应填写《退学一览表》(附件 2)，反馈到学生服务部进行初审；学生服务部会在接到学习中心反馈的一览表后与学生本人电话沟通，并将结果在 1-2 个工作日内以邮件形式反馈给学习中心；对于初审存在异议的学生，学习中心需要重新核实；

(3) 初审通过后，学习中心在院校平台提交退学申请，并把退学申请材料邮寄院校或者学生服务部；退学材料审核无误后院校再进行退学办理；

(4) 对于涉及退费的学生，有两种情况：

一种是学校退款到学习中心，学习中心退款到学生个人账户：操作流程是①学习中心在院校平台依据《各院校退学办理汇总表》(附件 1) 直接申请，由院校直接将费用打入学习中心；②同时，学习中心也须在公服平台进行退费单操作见《公服平台退费操作手册》(附件 3)，告知总部退费情况；

一种是学校退款到弘成总部，总部退款到学生个人账户：操作流程是①学习中心依据《各院校退学办理汇总表》(附件 1) 审核学生提交的退费材料；②在公服平台提交退费单，总部依次开展审核；③公服平台退费单审核通过后，学习中心需将状态为“退费审核通过已确认/退费审核通过待确认”的退费单详细数据导出，并到富策提交；④富策审核通过后，财务部将费用直接打入学生个人账户，以上具体操作详见《弘成学习中心退费报销流程》(附件 4)。

特别提醒：如果已返款的学生申请退费，经与院校确认退款金额后，先由弘成学苑将全部应退金额退给学生，并根据返款比例，将合作方应承担的退费部分于下批次返款中扣除。

(5) 退学退费办理完成后，学习中心需要和学生再次进行沟通，了解学生后期是否有意愿报读，并希望学生以后还能继续关注我们。

注：① 学生服务部会在退学办理完成后，对学生进行满意度回访；

② 学生服务部会定期把学习中心反馈办理退学成功的学生名单与院校平台名单进行统一的核对，并把结果公示给相关的部门。

## 三、退费管理

### 3.1 未注册学籍退费

#### 3.1.1 报名费退费

报名费是学生进行学历报名时所交的费用，一律不办理退费。

#### 3.1.2 入学测试费退费

入学测试费用是学生报名成功后，需参加院校安排的入学考试所交的费用。学生只要参加考试，不管学生是否达到院校录取分数线，费用都不予退还；但是如果学生放弃参加入学考试，入学测试费可退还学生。办理流程按照前面的退费流程进行退费操作。

### 3.2 退学退费

#### 3.2.1 教材退费

教材费按照多退少补的原则对学生进行收费，如果学生在申请退学时仍有剩余教材费，学习中心可以按照前面的退费流程进行退费操作；但如果学生已交的教材费使用完，则不予进行退费操作的。

#### 3.2.2 学费退费

具体的退费政策参照院校的退费情况说明文件，退费办理按照前面的退费流程进行退费操作。

### 3.3 毕业退费

#### 3.3.1 教材退费

教材退费和退学一样，按照多退少补的原则，如果学生毕业时存在教材费不足，学生需补齐所欠的费用后，学习中心再下发毕业证书、档案等其他毕业材料；如果学生毕业时仍有剩余教材费，学习中心可以按照前面的退费流程进行退费操作。

#### 3.3.2 学费退费

如果学生毕业时存在剩余学费，将剩余学费按照退费流程返还给学生。如果学生毕业时存在学费不足，学生需补齐所欠的费用后，学习中心再下发毕业证书、档案等其他毕业材料。

### 3.4 富策退费部门职责

退费流程部门职责说明	
部门	负责内容
直营中心发展部	富策平台退费审核
学生服务部	1、公服平台审核学籍状态 2、富策平台审核教材费
总部财务	1、公服平台审核退费金额 2、富策平台审核退费票据 3、出纳打款到学生个人账户
业务分析部	1、公服平台退费操作支持

表 1 富策退费部门职责表

## 四、附件

附件 1: 各院校退学办理汇总表

附件 2: 退学一览表

附件 3: 公服平台退费操作手册

附件 4: 弘成学习中心退费报销流程

附件 5: 厦门大学网络教育学生退学退费相关要求