机构停业、迁址或转让

机构决定停业、歇业、迁移经营场所或转让时

版本 V202611，法规核对日期 2026 年 11 月 11 日。复核状态　文中法定要求已核对原文。病历移交保管和执业登记注销的办理方式按当地卫生健康主管部门的规定，启用前由法务补充。

适用情形

机构决定停业、歇业、迁移服务场所，或者把机构转让给其他主体。

法定要求

事项	要求
停止收取预付款	出现重大经营风险、有可能影响正常提供服务的，应当停止收取预付款。
提前公告	决定停业或者迁移服务场所的，提前 30 日在经营场所、网站、网店首页等醒目位置公告，公告中写明有效的联系方式。
预付款	停业、歇业或者迁移服务场所的，提前告知就医者。就医者有权要求继续履行，或者要求退还未消费的预付款余额。

以上依据《消费者权益保护法实施条例》第二十一条、第二十二条。

处置步骤

步骤	做什么	要点	责任人
1	停售	决定作出之日起，停止销售储值卡、疗程卡，停止收取预付款。	负责人、财务
2	公告	在门店、网站、公众号、平台店铺的醒目位置公告，写明日期、新地址或承接安排、联系电话。	宣传负责人
3	清点预付余额	逐人列出未消费的预付款余额和未完成的疗程。	财务
4	逐一通知	电话或书面通知每一位有余额的就医者，由其选择继续履行或退款，记录选择。	投诉岗
5	退款	按退款计算表核算，原路退回。涉及分期贷款的先结清贷款。	财务
6	医疗承接	治疗中和术后随访期内的就医者，安排承接的医生或机构，把联系方式告知就医者。	医务负责人
7	病历	按卫生健康主管部门的规定办理病历的保管或移交。就医者要求复制病历的，在停业前办理。	医务负责人

步骤	做什么	要点	责任人
8	药械	库存药械退回供货单位或按规定处置。按毒性药品管理的产品逐支核销，账物相符。	药械质量负责人
9	未结事项	未办结的投诉、调解、诉讼和整改，指定继续负责的人员和联系方式。	法务
10	证照与宣传	按规定办理执业登记的变更或注销。广告和平台页面截存后下线。	负责人

迁址和转让的补充

1 迁址后就医者不便前往的，同样有权要求退还未消费的余额。

2 转让时，在转让协议中写明预付余额、未完成疗程、术后随访、未结纠纷和病历由谁承接，并把承接主体告知就医者。

3 执业地点或主体变更后，原有的广告审查证明、供货资质档案和各类合同按新的主体重新办理。

常见错误

停业前集中促销卖卡。只贴一张通知，不逐一联系有余额的就医者。人去楼空，术后就医者找不到人随访。病历无人保管。

事件记录

栏目	填写
决定日期与原因（停业、迁址、转让）	
公告日期、位置与截存	
停止收取预付款的日期	
有预付余额的就医者人数与余额合计	
选择继续履行与选择退款的人数	
退款完成日期与金额	
治疗中与随访期就医者的承接安排	
病历保管或移交情况	
库存药械处置情况	
未结纠纷的负责人与联系方式	

记录人 _____　　负责人 _____　　日期 ____ 年 __ 月 __ 日