收费与退款管理制度

规定报价、收款、预付款、退款和发票的管理

版本 V202611，截至 2026 年 11 月 11 日。复核状态　预付款和停业告知已核对《消费者权益保护法实施条例》原文。价格公示和发票的要求凭通常规则写入，待法务复核。审批额度由机构填写。 横线处由机构填写，机构按实际情况修改后由负责人批准发布。

机构名称 _____　　文件编号 _____　　生效日期 ____ 年 __ 月 __ 日

第一章　总则

第一条　为规范收费和退款行为，保护就医者的合法权益，依据《消费者权益保护法》及其实施条例、《明码标价和禁止价格欺诈规定》制定本制度。

第二条　本制度适用于本机构全部项目的报价、收款、预付款、分期付款、退款和发票开具。

第二章　报价与收款

第三条　价格明码标示，价目表在前台和收费处公示。前台、咨询师和财务使用同一张报价与优惠规则表，报价与表不一致的不得收款。

第四条　不得虚构原价，不得在标价之外另行收费。优惠活动有书面规则，成交前告知就医者。

第五条　优惠幅度超出规则表的，由 _____ 批准。

第六条　每位就医者有书面方案单，写明项目、部位、用量或次数和价格。

第七条　收款主体与合同签约主体、执业机构一致。全部款项进入本机构账户，任何人不得通过个人账户收款。

第八条　收款后按规定开具发票。

第三章　预付款与分期

第九条　以储值卡、疗程卡等方式收取预付款的，与就医者订立书面合同，写明项目内容与次数、价格、有效期、退款条件与计算方法和违约责任。合同模板经法律顾问审阅。

第十条　收取预付款后按约定提供服务，不得降低质量，不得任意加价。未按约定提供的，按就医者的要求履行约定或退还预付款。

第十一条　出现重大经营风险、有可能影响正常提供服务的，停止收取预付款。

第十二条　分期付款由就医者本人办理，只与具备相应资质的机构合作。员工不得代为操作，不得以分期额度作为成交话术。

第四章　退款

第十三条　退款要求与医疗诉求分开登记。财务按退款计算表核算，计价方法按合同约定。合同没有约定或约定不明的，由法律顾问审阅计算方法。

第十四条　退款按下列权限审批。_____ 元以下由 _____ 决定。_____ 元以下由负责人审批。_____ 元以上经法律顾问审阅后由负责人审批。

第十五条　赔付和补偿一律由负责人审批，并经法律顾问审阅。保单要求事先征得保险公司同意的，先通知保险公司。

第十六条　退款原路退回。涉及分期贷款的，先向放款机构取得结清金额，应退金额先用于结清贷款。

第十七条　退款和赔付签订书面协议，不得以现金、红包或其他私下方式支付。

第十八条　退款后需要冲红发票的，按规定办理。

第五章　停业与迁址

第十九条　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，并公布有效的联系方式。

第二十条　停业、歇业或者迁移服务场所的，提前告知有预付余额的就医者。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。

第六章　对账与分析

第二十一条　财务每月核对收费系统、银行流水和账簿，核对储值余额。

第二十二条　每月统计退款率和纠纷成本，填入投诉与纠纷月报，报负责人。

第七章　附则

第二十三条　本制度由 _____ 负责解释和修订，每年复核一次，法律法规和当地规定发生变化时及时修订。

第二十四条　本制度自生效日期起施行。

配套表单

报价与优惠规则表、咨询记录模板、预付与疗程合同要点、退款计算表、授权额度表、和解协议要点、纠纷成本核算表、投诉与纠纷月报。

批准人 _____　　批准日期 ____ 年 __ 月 __ 日