

退费管理办法

第一章 总则

第一条 为规范院内退费管理，优化退费流程，提升售后效率，保障消费者合法权益，杜绝退费推诿、审批拖沓等问题，依据相关法律法规及院内财务管理制度，制定本办法。

第二条 本办法适用于本院所有诊疗项目、套餐、储值类费用的退费申请、审批、办结全流程管理。

第三条 退费管理遵循依法合规、流程透明、时效明确、全程可追溯原则，符合条件的退费申请须按时办结，不得无故拖延。

第二章 退费原则与适用范围

第四条 退费申请须满足以下前提：

1. 项目未开展、未消耗，或因院内原因无法继续提供服务；
2. 顾客提供有效缴费凭证、身份信息；
3. 不属于已明确告知的不予退费情形。

第五条 以下情形不予退费：

1. 项目已全部完成且达到约定服务标准的；
2. 因顾客个人原因造成耗材、药品已开封使用且无法二次销售的；
3. 法律法规规定的其他不予退费情形。

第三章 退费审批流程及时效

第六条 退费实行分级审批，全流程明确办结时效：



1. 申请受理：顾客提交退费申请单及相关材料，由售后专员 1 个工作日内完成材料核验与登记；
2. 项目核查：对应科室 1 个工作日内完成项目消耗情况核查，出具核查意见；
3. 费用核算：财务部门 1 个工作日内完成退费金额核算，明确退款路径与金额；
4. 审批办结：按金额分级审批完成后，财务部门 15 个工作日内执行退款。

第七条 常规退费项目，自材料齐全受理之日起，总计不超过 15 个工作日办结；特殊复杂退费项目，最长不超过 30 个工作日，并提前告知顾客进度。

第八条 开通售后快速通道，针对小额、无争议退费，简化审批环节，提升办结效率。

第四章 退费进度管理与告知

第九条 所有退费申请实行统一登记、单号管理，顾客可通过售后渠道查询退费进度与节点。

第十条 退费各环节出现延期的，责任部门须提前告知顾客原因与预计办结时间，不得无故失联、推诿。

第十一条 退款完成后，财务部门须同步通知售后专员，再由售后专员通知顾客，并留存退款凭证归档。

第五章 责任与追责

第十二条 各部门退费处理职责：

1. 售后部门：负责受理申请、跟进全流程、顾客沟通；



2. 业务科室：负责项目消耗核查与情况说明；
3. 财务部门：负责金额核算与退款执行；
4. 运营管理部：负责退费流程监督与超时督办。

第十三条 出现以下情形的，追究对应岗位与部门责任：

1. 无正当理由拖延退费、拒不办理合规退费的；
2. 退费过程中隐瞒信息、推诿责任，引发顾客投诉的；
3. 未按规定核算退费金额、损害顾客或医院权益的。

第六章 附则

第十四条 本办法由武汉壹加壹医疗美容医院财务部、售后部共同负责解释。

第十五条 本办法自发布之日起施行，原有退费相关规定与本办法不一致的，以本办法为准。

武汉壹加壹医疗美容医院 2025 年 08 月 01 日

