文件编号：安述心理〔2026〕6号

服务收费退费与价格公示管理制度

（第三版）

安徽省安述心理咨询中心（普通合伙）

二〇二六年九月二十六日

第一章 总则

第一条　为规范安徽省安述心理咨询中心（普通合伙）（以下简称“本中心”）服务收费和退费行为，保障明码标价，维护来访者合法权益，根据《中华人民共和国价格法》第十三条、《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十条、第二十六条、《中华人民共和国民法典》第四百九十六条至第四百九十八条及《安徽省安述心理咨询中心心理咨询专业伦理守则》第二十八条，制定本制度。

第二条　本制度适用于本中心所有个体心理咨询、婚姻家庭咨询、团体咨询、心理测量与评估、远程咨询、培训等服务项目的收费、退费和价格公示管理。

第三条　收费和退费管理应当遵循公开、公平、诚实信用的原则，实行明码标价，不得在标价之外收取任何未予标明的费用，不得不公平地免除或者减轻本中心责任、加重来访者责任。

第二章 职责分工

第四条　收费退费管理实行下列职责分工：

（一）合伙人会议：审议批准收费标准和重大价格调整；

（二）执行事务合伙人：负责价格公示监督、退费审批和收费争议处理；

（三）财务人员：负责收费入账、退费办理、对账和票据开具；

（四）行政前台：负责预约、改期、取消的登记和收费告知；

（五）心理咨询人员：不得私自收费，向来访者解释收费安排，协助退费办理。

第三章 明码标价与价格公示

第五条　本中心依照《中华人民共和国价格法》第十三条的规定，在服务场所的显著位置和官方平台公示服务项目、收费标准、计价单位和退费规则，实行明码标价。

第六条　公示内容应当包括：

（一）服务项目名称和内容描述；

（二）收费标准和计价单位（如个体咨询每 50 分钟、婚姻家庭咨询每次 90 分钟、团体咨询按人次、测评按项目）；

（三）不同资质心理咨询人员的收费标准；

（四）团体咨询、远程咨询、心理测量等专项服务的收费标准；

（五）预约、改期、取消和缺席的收费规则；

（六）退费规则和退费流程；

（七）价格投诉电话和监督渠道。

第七条　公示位置包括服务场所收费公示栏、预约登记处和官方网站、官方服务号。公示内容发生变更的，应当在变更之日起三个工作日内更新。

第七条之一　价格公示由行政前台负责日常维护，执行事务合伙人每月核对一次公示内容与实际收费是否一致。公示牌破损、信息模糊的，应当在三个工作日内更换。线上公示信息与线下公示信息应当保持一致。

第七条之二　远程心理咨询收费按照公示标准执行，不得因服务方式不同而在未公示的情况下另行加价。远程咨询产生的网络平台费用由本中心承担，不得转嫁给来访者。

第八条　建立专业关系前，心理咨询人员应当向来访者清楚解释全部收费安排。收费标准调整的，应当提前公示并告知已建立专业关系的来访者，与来访者协商一致后方可适用新标准；已建立服务关系的来访者在原合同期内仍按原标准执行。

第四章 收费项目与支付方式

第九条　本中心服务收费按照公示标准执行。收费项目与计价单位包括：

（一）个体心理咨询：每次 50 分钟，按公示标准收取；

（二）婚姻家庭、伴侣咨询：每次 90 分钟，按公示标准收取；

（二）之一　个体心理咨询初始访谈（独立评估）：为每次 50 分钟、一般一至四次的独立评估服务；婚姻家庭/伴侣初始访谈（独立评估）：为每次 90 分钟、一般一至三次的独立评

估服务。初始访谈不属于正式咨询，按《服务项目与收费标准公示表》（安述心理〔2026〕63号）相应标准收费。

（三）团体心理咨询：按人次每次收取；

（四）心理测量与评估：按测评项目收取；

（五）远程心理咨询：与线下服务同标准或者按公示远程标准收取；

（六）培训、讲座等其他服务：按公示标准或者合同约定收取。

第十条　来访者可以选择一次一付或者预缴套餐费用。预缴套餐应当在知情同意书中载明服务次数、总金额和退费规则，不得以格式条款排除来访者依法退费的权利。

第十一条　心理咨询人员不得私自收取费用、不得设立账外账。所有费用应当通过本中心指定账户或者收费系统收取。本中心开户银行为中国银行股份有限公司合肥绩溪路支行，银行账号为178195027431，开票联系邮箱为ansooth@163.com。

第十二条　本中心不得在标价之外加价出售服务，不得收取任何未予标明的费用，不得价外加价。

第十二条之一　收费标准的制定与调整程序如下：

（一）由执行事务合伙人根据人员资质、市场行情和成本测算拟订收费标准方案；

（二）报合伙人会议审议批准；

（三）批准后在三个工作日内完成公示；

（四）对已建立服务关系的来访者，按本制度第八条实行协商过渡，不得单方强制适用新标准。

第十二条之二　预缴套餐管理应当符合下列要求：

（一）套餐金额、次数、有效期和退费规则在知情同意书中逐项载明；

（二）套餐有效期最长不超过 3 个月，不得设置过长有效期变相限制退费；

（三）来访者申请退套餐的，按本制度第十七条办理，不得设置不合理违约金；

（四）财务对预收款项单独记账，不得挪用。

第十二条之三　受单位、学校、司法机关、保险公司等第三方委托提供服务的，收费按委托合同约定执行，并在服务开始前向各方澄清费用承担方和信息用途。本中心不得向第三方或者来访者收取合同约定以外的费用。

第五章 预约、改期与缺席规则

第十三条　来访者应当按照预约时间接受服务。因故需要改期或者取消的，应当提前通知本中心。

第十四条　改期和取消的规则如下：

（一）提前二十四小时以上取消或者改期的，不收取费用；

（二）不足二十四小时取消，或者未到场（缺席）的，按本次服务费用全额收取；

（三）因心理咨询人员原因导致取消或者改期的，不向来访者收取费用，并优先安排替代时间；

（四）取消、迟到、缺席规则以《服务项目与收费标准公示表》（安述心理〔2026〕63 号）为准。

第十五条　来访者迟到的，咨询时间不延长，按原定时间结束，费用照常收取。迟到超过十五分钟的，当次咨询时间相应缩短，并按当次咨询全额计费。因心理咨询人员原因迟到或缺席的，免费为来访者补做或全额退费。

第十六条　上述改期、取消和缺席规则应当在首次服务前书面告知来访者，并在知情同意书中载明。

第六章 退费规则

第十七条　来访者预缴费用后，未消费部分可以申请退费。退费按照下列规则办理：

（一）因来访者个人原因申请退费的，扣除已消费部分后，剩余费用在三个工作日内无息全额退还；

（二）因本中心原因（如心理咨询人员离职、停业等）导致服务无法继续的，未消费费用在三个工作日内无息全额退还；

（三）因发现来访者可能患有精神障碍，经评估不适宜继续提供心理咨询而中止服务的，未消费预缴费用在三个工作日内无息全额退还；

（四）因心理咨询人员违反伦理守则被暂停执业或者解除聘用的，未消费费用在三个工作日内无息全额退还。

第十七条之一　初始访谈为独立评估服务，不属于正式咨询，其退费按照下列规则办理：（一）评估后因客观原因本中心无法承接的，评估费全额退还，并出具书面评估意见；（二）咨询师评估认为可以承接，但来访者认为与咨询师不匹配、不再继续的，仅第一次初始访谈退费 50%；（三）来访者拒不配合、中途退出，或严重迟到的，不予退费；（四）初始访谈开始前取消的，按常规预约取消规则执行；（五）是否属于客观无法承接，由咨询师根据评估结果作出专业判断。

第十八条　退费应当通过原支付渠道退还。来访者申请退费的，应当提交书面退费申请和缴费凭证。本中心在收到完整退费申请后，按照规定时限办理。

第十八条之一　退费时已开具票据的，应当按照发票管理规定办理红冲或者退票手续，不得只退款不处理票据。退款到账后，财务人员应当将退款凭证与退费申请一并归档。

第十九条　已消费的单次服务费用不予退还。但来访者有合理证据证明服务存在重大质量问题的，经本中心核实后可以酌情处理。

第十九条之一　退费办理流程如下：

（一）来访者向行政前台或者财务人员提交书面退费申请及缴费凭证；

（二）财务人员核对已消费次数和剩余金额；

（三）执行事务合伙人审批；

（四）财务人员通过原支付渠道在规定时限内退款；

（五）退费记录归档，按月汇总报执行事务合伙人。

第十九条之二　为未成年人提供服务的，收费和退费安排应当告知监护人并取得其同意；因疑似精神障碍中止服务退费的，按照本制度第十七条第三项办理。

第七章 禁止行为与争议处理

第二十条　本中心和心理咨询人员不得有下列行为：

（一）不按规定明码标价或者在标价之外加价；

（二）收取未予标明的费用；

（三）利用虚假的或者使人误解的价格手段诱骗来访者接受服务；

（四）诱导来访者购买超出其实际需要的服务或者套餐；

（五）在格式条款中设置不公平、不合理的退费限制；

（六）作出疗效保证或者以效果承诺诱导消费；

（七）其他违反价格法律法规和消费者权益保护规定的行为。

第二十条之一　本中心和心理咨询人员不得收取或者支付介绍费、回扣。转介来访者不得以此为由收取或者支付任何报酬，不得将来访者转为个人私下接诊牟利。

第二十一条　来访者对收费有异议的，可以向本中心投诉，也可以向市场监督管理部门或者消费者权益保护组织投诉。本中心应当在五个工作日内予以答复。

第二十二条　本中心财务人员应当每月进行收费对账，核对收费系统、银行到账和票据开具情况，形成对账记录。发现账实不符的，应当及时查明原因并报告执行事务合伙人。

第二十二条之一　本中心在服务场所和官方平台公示价格/服务投诉电话和电子邮箱：价格投诉邮箱为 ansoothyjjy@163.com（主任办公室）；开票及综合邮箱仍为 ansooth@163.com。价格/服务投诉渠道与伦理投诉举报渠道（ansoothtsjb@163.com）分别公示，不得混淆。

第二十三条　本中心按照规定向缴费人开具合法票据，开票信息使用本中心银行账户和开票邮箱，不得虚开、多开或者不开具票据。

第二十三条之一　财务对账应当符合下列要求：

（一）收费系统记录、银行到账记录和票据开具记录三者一致；

（二）每周核对一次预收款项余额和已消费次数；

（三）每月编制收费退费汇总表，报执行事务合伙人；

（四）对账记录、银行回单和票据存根按月装订归档；

（五）发现长短款的，当日查明原因并报告。

第二十三条之二　票据管理应当符合下列要求：

（一）票据由财务专人保管，领用登记；

（二）开具票据的项目、金额与实际收费一致；

（三）作废票据全套留存，不得撕毁；

（四）电子发票通过开票邮箱 ansooth@163.com 开具；

（五）票据存根和开票记录按会计档案规定保存。

第八章 监督检查

第二十四条　本中心执行事务合伙人负责价格公示和收费管理的监督检查，每季度至少检查一次。发现违规收费行为的，应当及时纠正并退还多收费用。

第二十四条之一　检查应当形成书面记录，载明检查时间、发现问题、整改要求和整改结果，纳入年度报告。对重复发生的问题，应当修订制度或者加强培训，防止再次发生，持续改进。

第二十五条　本制度执行情况纳入年度审计和合伙人会议报告内容。

第八章之一 价格违法责任与投诉处理

第二十五条之一　本中心工作人员违反本制度，有下列情形之一的，视情节轻重给予提醒谈话、警告、暂停执业、解除聘用或者合作关系等处理；构成价格违法行为的，依法承担相应法律责任：

（一）未明码标价或者价外加价的；

（二）私自收费、账外收款的；

（三）诱导过度消费、以效果承诺诱骗消费的；

（四）违反退费规定，拖延或者拒绝退费的；

（五）未按规定开具票据的。

第二十五条之二　价格投诉处理流程如下：

（一）行政前台登记投诉，三个工作日内转交执行事务合伙人；

（二）财务人员配合核实收费和退费记录；

（三）执行事务合伙人在收到投诉后五个工作日内答复来访者；

（四）核实存在多收费用的，立即退还；

（五）投诉处理记录归档。

第二十五条之三　本中心不得利用格式条款排除来访者依法退费、投诉和诉讼的权利。格式条款应当依法履行提示和说明义务；未尽提示说明义务，致使来访者没有注意与其有重大利害关系条款的，来访者可以主张该条款不成为合同内容。

第九章 附则

第二十六条　本制度由本中心执行事务合伙人负责解释。

第二十七条　本制度经合伙人会议审议通过，自发布之日起施行。

安徽省安述心理咨询中心（普通合伙）

二〇二六年九月二十六日

附：制定、发布与修订记录

版本	制定/修订日期	制定/修订内容摘要	批准人	备注
第一版	二〇二六年九月二十二日	首次制定发布	杨振秋	无
第二版	二〇二六年九月二十六日	与63号收费公示表第二版同步：婚姻家庭/伴侣统一为90分钟；新增初始访谈独立评估项目及退费规则；取消、迟到、缺席与退费时限按公示表统一	杨振秋	无
第三版	二〇二六年十月二十六日	填实第十二条之二套餐有效期上限（3个月）	杨振秋	无