

深圳市预付式经营活动合规指引

为进一步加强生活消费领域预付式经营各类主体合规建设，市强化预付式经营监管专项治理工作专班制定了《深圳市预付式经营活动合规指引》（以下简称指引）。指引为指导文件，不作为执法依据和监管职责划分依据，法律法规规章等另有规定的从其规定。

第一章 总则

第一条 目的和依据

为督促和引导参与预付式经营活动的经营者合规经营，规范预付式经营行为，防范资金风险，推动行业有序竞争、创新发展，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》《关于审理预付式消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》《单用途商业预付卡管理办法（试行）》《深圳经济特区消费者权益保护条例》等有关法律、法规、规章及有关规定，制定本指引。

第二条 适用范围

本市行政区域内的经营者从事预付式经营活动适用本指引。

本指引所称预付式经营活动，是指在零售、住宿、餐饮、健身、出行、理发、美容、培训、养老、旅游、家政、养生、托育等生活消费领域，经营者收取预付款后多次或者持续为消费者兑付商品或者提供服务的经营行为。

第三条 总体要求

开展预付式经营活动的经营者应当取得营业执照，从事的经营范围需取得相关行政许可的应当取得行政许可。

经营者应当遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》等法律法规规定，切实履行相应的责任与义务，秉持诚实守信、公平公正、风险可控的原则。

在预付式经营活动中，存在下列情形之一的，应依法依规同时承担相应的主体规范责任：

（一）允许他人使用营业执照的经营者或者以其他方式允许他人使用其名义的；

（二）同一品牌商业特许经营体系内企业标志或者注册商标使用权的特许人，和事先同意承担合同义务、事后追认合同、特许经营合同约定或存在消费者合理信赖情形的被特许人；

（三）未核验租户经营资质的商场场地出租者。

第二章 通用规范

第四条 单用途商业预付卡企业备案

从事零售业、住宿和餐饮业、居民服务业的企业法人在中华人民共和国境内开展单用途商业预付卡业务的应当按照《单用途商业预付卡管理办法（试行）》的规定向商务部门办理备案，提交下列材料：

（一）《单用途卡发卡企业备案表》；

（二）《企业法人营业执照》（副本）复印件。

规模发卡企业和集团发卡企业除上述材料外，还应当按照《单用途商业预付卡管理办法（试行）》要求补充提交相关材料。

第五条 自主备案与申报

鼓励除第四条规定以外的经营者向附件《合规指引行业领域部门对照表》的行政部门主动备案（需进行行政许可事项的行业除外），备案材料包括：

（一）经营主体名称、统一社会信用代码、经营地址、联系人、联系方式；

（二）以自有场所举办的，提供产权证明材料；以租用场所举办的，提供具有法律效力的租赁合同或协议。

鼓励经营者通过深圳市市场监管官方微信号进入“预付码上查”平台点击我要申报进行自主申报。网址链接：

（<https://pub.amr.sz.gov.cn/yfjgyj/yd/#/navHome>）

第六条 信息披露

建议经营者在经营场所显著位置、官方网站或第三方平台上，主动公开并及时更新以下信息，并在相关信息发生变更后，及时在原公示渠道更新，保障消费者的知情权：

（一）经营者名称、地址、联系人、联系电话；

（二）经营场所自有或租赁期限信息；

（三）商业特许经营的经营者，标明特许人和被特许人的名称和标记、特许经营期限、经营项目、特许人联系方式以及是否可以在其他特许经营店适用等事项；

（四）服务项目及金额；

（五）预收资金用途和管理方式；

（六）余额查询渠道、售后制度。

第七条 合同订立

经营者以收取预付款方式提供商品或者服务的，合同建议包括但不限于以下内容：

（一）经营者的名称、负责人、注册地址、联系方式、统一社会信用代码；

（二）预付凭证的名称、种类和功能，及其购买、充值、余额查询、使用、退费方式，记名凭证还应包括挂失、转让方式；

（三）收费项目和标准；

（四）当事人的权利、义务；

（五）预收资金管理方式；

（六）采取的履约保障措施；

（七）纠纷处理原则和违约责任；

（八）相关法律法规规章和规范性文件规定的其他事项。

行业主管部门、行业组织已经制定行业预收款合同示范文本或合同范本的，鼓励经营者使用。

经营者应当保存合同及其履行情况的相关资料，便于消费者查询、复制；相关资料应当至少保存至合同履行完毕后三年。

第八条 合同格式条款

经营者制定的合同中对涉及消费者重大利害关系的条款（如退费规则、违约责任等）应当以加粗、下划线等显著方式提示消费者注意，并且不得在合同中设置以下格式条款：

（一）排除消费者依法解除合同或请求返还预付款的权利；

（二）不合理地限制消费者转让预付式消费合同债权；

（三）约定消费者遗失记名预付卡后不补办；

（四）约定经营者有权单方变更兑付商品或服务的价款、种

类、质量、数量等合同实质性内容；

（五）免除经营者对所兑付商品或服务的瑕疵担保责任或者造成消费者损失的赔偿责任；

（六）约定的解决争议方法不合理增加消费者维权成本；

（七）存在其他排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理情形。

第九条 预付款管理

经营者收取预付款应充分考虑自身的持续履约能力，发行单用途商业预付卡的法人企业应当按照《单用途商业预付卡管理办法（试行）》规定落实预付款管理、资金存管保障等措施，其他经营者建议参考以下标准：

（一）注册满一年的企业：收取同一位消费者的预付款金额不超过 5000 元，服务周期不超过 6 个月；

（二）注册未满一年的企业：收取同一位消费者的预付款金额不超过 5000 元，服务周期不超过 3 个月；

（三）其他经营者：收取同一位消费者的预付款金额不超过 2000 元，服务周期不超过 3 个月。

（四）通过数字人民币支付、信托机构、商业银行等第三方存管机构、公证机构进行全额资金监管的经营者不作限制；

（五）法律法规、行业主管部门对预收额度、时间跨度、预付款余额等另有规定的，从其规定。

第十条 资金管理

鼓励经营者在商业银行开立资金存管账户，在经营场所定期公示收取的预付款资金总量和使用情况。

鼓励经营者通过数字人民币、信托机构、商业银行等第三方存管机构、公证机构对资金进行监管。

鼓励金融机构对采用资金监管的经营者制定专项金融优惠政策，纳入融资增信支持范围，给予信贷支持、费率优惠等便利。

第十一条 纠纷处置

鼓励经营者与消费者协会、人民调解委员会、调解机构开展合作，优先通过调解解决预付式消费纠纷。经营者应当配合行政管理部门开展投诉举报、监督检查等工作。

对按照本指引开展预付式经营活动的经营者，可向行业主管部门申报，经核实确认后，将在“预付码上查”平台标注“合规经营承诺”标识，鼓励消费者委员会秘书处、行业协会等组织对合规经营示范商家集中公示宣传和优先推介。

第十二条 经营状态变化

经营者决定终止经营、歇业或者变更提供的商品或服务场所的，应当提前 15 日在其经营场所、网站、网店首页等的醒目位置公告经营者的有效联系方式等信息，并以电话、短信、即时通讯工具、电子邮件等有效途径告知消费者，未按规定进行有效告知的，将由有关部门责令改正，处三万元以下的罚款。

经营者变更经营场所给消费者接受商品或者服务造成明显不便的，消费者提出退款要求时，经营者应返还已兑付商品或者提供服务的价款后的余额。商品或服务有折扣的，按折扣价计算已兑付商品或者服务的价款。

经营者终止经营活动后，经消费者同意其权利义务由其他的经营者承接的，建议承接者继续向持有预付凭证的消费者提供商

品或者服务，不对消费者增设新的条件或者减损消费者的权利。

第三章 重点领域预付式经营活动要求

第十三条 校外培训领域

校外培训领域经营者开展预付式经营活动应符合以下要求：

（一）资质备案

机构应依法取得并公示办学许可证和营业执照（或事业单位法人证书、民办非企业单位登记证书）信息。机构从业人员应当符合《校外培训机构从业人员管理办法（试行）》的规定。

（二）收费管理

机构收费应当实行明码标价，培训内容、培训时长、收费项目、收费标准等信息应当向社会公开，并于培训服务前向学员明示，不得使用培训贷方式缴纳培训费用。

机构收费时段与教学安排应协调一致，不得一次性收取或以充值、次卡等形式变相收取时间跨度超过3个月或60课时的费用，非学科类机构收费金额不得超过5000元。

（三）资金管理

机构预先收取的培训服务费(含以现金形式收取)应当全部进入本机构培训收费专用账户，与其自有资金实行分账管理，不得使用本机构其他账户或非本机构账户收取培训费用。

机构应当按照国家有关规定，选择银行托管、风险保证金方式对预先收取的培训服务费实施监管。鼓励引导机构采用数字人民币预付管理模式，对采用数字人民币收取培训预付费用的，适当放宽收费时段和收费额度限制，支持机构提升运营水平。

（四）纠纷处置

机构要全面使用《中小学生校外培训服务合同(示范文本)》，核准学员信息，明确培训项目、培训要求、培训收费、退费规则、退费方式、违约责任、争议处理等。

对涉及培训退费的，机构应按照国家有关规定和合同约定，畅通退费流程，及时返还学员剩余培训费用。

民办学校自己要求终止的，应当提前6个月发布拟终止公告，并依法依章程制定终止方案。

学员在课程开始前提出退费的，建议机构原则上在15日内按原渠道一次性退还所有费用。学员在课程开始后提出退费要求的，建议按已完成课时的比例核算扣除相应费用，其余费用在30日内按原渠道一次性退还。合同条款另有退费约定的除外。

本条所称的校外培训机构(以下简称机构)，是指对面向3至6岁学龄前儿童、中小学生开展校外培训的机构。对开展以职业技能为主的机构不适用本条。

第十四条 成人教育领域（不含职业技能培训）

成人教育领域经营者开展预付式经营活动建议参照以下要求：

（一）资质备案

机构应依法取得并公示办学许可证和营业执照（或事业单位法人证书、民办非企业单位登记证书）信息。

（二）收费管理

培训机构应明确公示所有收费项目，包括但不限于学费、教材费、考试费等，且收费标准需符合市场定价原则和相关政策规定，禁止采用培训贷方式缴纳培训费用。

涉自学考试、成人高考类培训机构不得向学员收取高等学历教育学费，所有学费应由学员直接通过主办高校财务账户进行统一缴纳。其他类型培训机构应实行“一课一消”或“按周期划拨”制度，一次性收费不得超过一学年费用。

（三）资金管理

培训机构收取的预付款和学费应严格依照规定存入指定账户，并接受监管。

机构应保留一定比例的当期学费收入作为履约保证金，比例根据年检评级分别为：A类10%、B类20%、C类30%。

机构应依照国家相关规定，选择银行托管对预先收取的培训服务费实施监管。鼓励机构采用数字人民币预付管理模式，对于采用数字人民币收取培训预付费用的，可适当降低履约保证金留存比例。

每季度末由银行统一向属地教育局报送资金账户流水、学员缴费及退费明细，接受动态监管。

（四）纠纷处置

培训机构自己要求终止的，应当提前6个月发布拟终止公告，并依法依章程制定终止方案。

本条适用于成人教育办学机构和各类成人教育培训班。

第十五条 职业技能培训领域

职业技能培训领域经营者开展预付式经营建议参照以下要求：

（一）资质管理

机构应依法取得并公示办学许可证和营业执照（或民办非企

业单位登记证书)信息。机构聘任的教学、教研人员应当具备相应的教师资格或者其他相应的专业资格、资质。

(二) 收费管理

机构收费应当实行明码标价,培训内容、培训时长、收费项目、收费标准等信息应当向社会公开,并于培训服务前向学员明示,不引导学员使用培训贷方式缴纳培训服务费。

机构收费时段与教学安排应协调一致,建议不一次性收取或以充值、次卡等形式变相收取时间跨度超过6个月或120课时的培训服务费,预先收取的费用金额不超过8000元。

(三) 资金管理

机构预先收取的培训服务费(含以现金形式收取)应当全部进入本机构培训收费专用账户,与其自有资金实行分账管理,不得使用本机构其他账户或非本机构账户收取培训费用。

机构应当按照国家有关规定,选择银行托管、风险保证金方式对预先收取的培训服务费实施全额监管。鼓励引导机构采用数字人民币预付管理模式,对采用数字人民币收取培训预付费用的,适当放宽收费时段和收费额度限制,支持机构提升运营水平。

(四) 合同规范与退费处置

建议使用《职业培训服务合同(示范文本)》,核准学员信息,明确培训项目、培训要求、收费标准、退费规则、退费方式、违约责任、争议处理等。

对涉及培训退费的,机构应按照国家有关规定和合同约定,畅通退费流程,及时返还学员剩余培训费用。

学员在课程开始前提出退费的,建议机构原则上在15日内按

原渠道一次性退还所有费用。学员在课程开始后提出退费要求的，建议按已完成课时的比例核算扣除相应费用，其余费用在15日内按原渠道一次性退还。合同条款另有退费约定的除外。

本条所称的职业培训机构，是指实施以职业技能为主的职业资格培训、职业技能培训的民办学校。

第十六条 驾驶培训行业

机动车驾驶培训行业经营者开展预付式经营活动建议参照以下要求：

（一）资质备案

经营者应向交通运输部门自主备案。

（二）收费管理

参照本指引第九条。

（三）资金管理

驾校应在深圳市机动车驾驶员培训行业协会指定银行开设预付资金监管专户。学员在报名后，一次或多次将合同约定的学费缴纳到第三方监管账户。

（四）纠纷处置

学员在学习期间提出退费要求的，由学员和驾校双方按照合同协商，协商一致后学员办理退学手续并注销学籍，学员学籍注销后托管银行按约定执行退费流程。

驾校发生经营风险，学员后续培训难以继时，协会应积极响应行业主管部门对风险驾校的处置安排，及时启动风险应急机制，用于学员退费及分流。

驾校出现停业、迁址或重大经营风险的，应立即停止收取预

付款，提前 30 日在经营场所及网站公示，报备学员分流方案，并提前 15 日通过有效方式通知消费者；终止经营后，未履行完毕的预付合同义务应由承接方继续履行，不得增设限制条件。

驾校须参照使用《深圳市机动车驾驶员培训服务合同（示范文本）》，并在“i 深圳”APP 进行电子合同网签。明确约定培训学时、补考费用、退费规则及争议解决方式。禁止条款不得约定“概不退款”“单方转让限制”等不公平内容；不得免除因教学事故导致的赔偿责任。

本条适用于在本市行政区域内开展机动车驾驶培训预付式经营活动的备案驾校及学员。

第十七条 汽车美容装潢领域

汽车美容装潢领域经营者开展预付式经营建议参照以下要求：

（一）资质备案

鼓励经营者参照本指引第五条向交通运输部门自主备案。

（二）收费管理：

建议单张记名卡限额不超过 5000 元，单张不记名卡限额不超过 1000 元，并要保存购卡人的登记信息 5 年以上。记名卡不设有效期，不记名卡有效期不少于 3 年；对超过有效期尚有资金余额的不记名卡应提供激活、换卡等配套服务。

对同一消费者单次收取或充值的预付款余额上限建议不超过 5000 元，有效期不得超过 1 年；不得通过虚假宣传、诱导消费等手段强制消费者超额充值。

（三）资金管理

鼓励经营者在商业银行开立预付资金存管账户，定期公示预收资金总量、使用情况及余额，预收资金余额不超过注册资本的2倍（注册未满1年的经营者）。

（四）纠纷处置

经营者出现停业、迁址或重大经营风险的，应立即停止收取预付款，并提前30日在经营场所及网站公示，提前15日通过有效方式通知消费者退费；终止经营后，未履行完毕的预付合同义务应由承接方继续履行，不得增设限制条件。

本条适用于我市已备案并直接面向消费者提供汽车外部清洗、除尘、除垢、打蜡、抛光、贴膜服务，且开展预付式经营的机动车维修业户。

第十八条 零售、餐饮、住宿、居民服务领域

从事零售业、住宿和餐饮业、居民服务业的企业法人，满足《单用途商业预付卡管理办法（试行）》规定，按照规定执行。其他经营者建议参照以下要求开展预付式经营活动：

（一）资质备案

鼓励经营者参照本指引第五条向商务部门自主备案。

（二）收费管理

参照本指引第九条。

（三）资金管理

参照本指引第十条。

（四）纠纷处置

参照本指引第十一条、第十二条。

本条适用于向消费者提供零售、住宿、餐饮、美容美发、其

他按摩保健（不含中医按摩保健）、足浴和家政等居民服务的预付式经营者。

第十九条 体育行业

开展预付式经营活动的体育行业经营者建议参照以下要求：

（一）资质备案

鼓励经营者参照本指引第五条向文化广电旅游体育部门自主备案。

（二）收费管理

建议经营者合理评估自身的经营能力和财务状况，参照以下标准预收费用：不对同一消费者一次性收取或者变相收取金额超过5000元、时长超过12个月的会籍类预付款；金额超过10000元、次数超过100次的课时类预付款；金额超过5000元的储值类等预付款，经营者对同一消费者收取各类预付凭证预付款总计不超过10000元。

经营者与消费者续约后，收取同一消费者的预收资金余额，以及所对应的服务期限不超过前款规定。

鼓励经营者提供即时或者后付费服务。

（三）资金管理

鼓励经营者设立商业银行账户作为资金存管账户，使用数字人民币、公证提存等方式，将预收资金余额采取专用存款账户管理，存管资金比例不低于预收资金余额的40%，或者采取履约保证金、保函等方式冲抵存管资金。

（四）纠纷处置

参照本指引第十一条、第十二条。

本条适用于体育行业开展预付式经营活动的经营者。

第二十条 医疗美容领域

开展预付式经营活动的医疗美容经营者建议参照以下要求：

（一）资质备案

医疗美容机构应当依法取得《医疗机构执业许可证》或备案凭证，核准诊疗科目中须明确包含“医疗美容科”及相关二级科目（如美容外科、美容皮肤科等）。机构应在显著位置公示资质信息，包括医疗机构执业许可证、主诊医师执业资质、医疗美容项目和价格。医疗美容主诊医师需同时满足：持有执业医师资格并经卫生健康部门完成医疗美容主诊医师备案。护理人员须取得护士资格证，并完成医疗美容专业培训。

（二）收费管理

参照本指引第九条。

（三）资金管理

鼓励机构将预收资金选择银行托管、风险保证金方式交由第三方监管。

（四）合同规范与退费处置

鼓励机构使用行业主管部门出台的医疗美容服务合同范本，明确服务项目及风险、服务费用、单方解除权、双方权利义务、赔偿责任、违约责任、争议解决方式等内容。

消费者在服务开始前提出退费的，建议机构原则上在15日内按原渠道一次性退还所有费用；服务开始后提出的，建议按实际已完成服务比例扣除费用，剩余部分在15个工作日内退还。

本条适用于开展预付式经营活动的医疗美容机构。

第二十一条 托育行业

开展预付式经营的托育服务经营者建议参照以下要求：

（一）资质备案

托育机构应依法取得托育机构备案证明或相关资质，并在经营场所显著位置公示营业执照、备案证明、消防安全合格证明。机构应公示收费项目、收费标准、收费方式、退费办法、安全管理制度及投诉渠道等信息，并按有关规定开具相应的票据。

（二）收费管理

托育机构提供全日托、半日托的，一般按月收费，以预付卡形式收费的，单张记名卡限额不得超过5000元或单月收费标准；以预付式经营收费，鼓励一次性收取时间跨度不超过3个月的费用。计时托、临时托按照服务时长收取费用的，鼓励当次结算。

（三）资金管理

参照本指引第十条

（四）纠纷处置

家长在服务开始前提出退费的，鼓励机构原则上在15日内按原渠道一次性退还所有费用。服务开始后提出退费的，建议按实际已接受服务天数比例扣除费用，剩余部分在15个工作日内退还。

本条适用于为3岁以下婴幼儿提供全日托、半日托、计时托、临时托等托育服务并开展预付式经营的机构。

第二十二条 宠物服务领域

开展预付式经营的宠物服务经营者建议参照以下要求：

（一）资质备案

鼓励宠物诊疗服务经营者参照本指引第五条向深圳市市场监督管理局自主备案，除宠物诊疗外的宠物服务经营者向深圳市商务局自主备案。

（二）收费管理

参照本指引第九条。

（三）资金管理

参照本指引第十条。

（四）纠纷处置

参照本指引第十一条、第十二条。

本条适用于直接面向消费者提供宠物医疗、美容、寄养、领养、训练等服务并开展预付式经营的机构。

第二十三条 养老服务领域

养老机构开展预付式经营建议参照以下要求：

（一）资质备案

养老机构是指依法办理登记，并向属地民政部门办理备案，为老年人提供全日集中住宿和照料护理服务，床位数在 10 张以上的机构。

（二）收费管理

养老机构应当在接待大厅、收费场所等醒目位置和门户网站、微信公众号等公示基本设施与条件、服务内容与等级、收费项目与标准、托管账号等信息。

养老机构不得作虚假或引人误解的宣传，不得以承诺还本付息、给予其他投资回报等方式，诱导老年人及其代理人缴纳预收费。其他要求以主管部门收费监管政策为准。

（三）资金管理

以主管部门资金监管政策为准。

（四）合同规范

鼓励支持养老机构使用《深圳市养老机构服务合同（示范文本）》，充分保障老年人及其代理人的知情权，真实、准确说明费用收取、使用等相关信息，告知可能存在的风险，并在服务合同中明确预收费的项目、标准、管理方式、退费条件及方式、违约责任、争端解决方式等。

养老机构不得利用格式条款设定不合理的退费限制、排除或者限制老年人权利、加重老年人责任、减轻或免除养老机构责任。

（五）纠纷处置

老年人尚未入住机构接受服务，提出解除服务协议的，养老机构应当及时退还收费。老年人与养老机构提前终止服务合同的，养老机构应当在老年人或其代理人办结离院手续后按照合同约定，扣除已经消费的金额，按原渠道一次性退还剩余费用。

养老机构因变更或者终止等原因暂停、终止服务的，应当在合理期限内提前书面通知老年人或者其代理人，并书面告知民政部门。老年人需要安置的，养老机构应当根据服务协议约定与老年人或者其代理人协商确定安置事宜。养老机构终止服务后，应当依法清算并办理注销登记。

第二十四条 婚姻中介领域

婚姻介绍服务经营者开展预付式经营建议参照以下要求：

（一）资质备案

婚姻介绍服务机构应当依法登记成立。从事婚姻介绍服务的

营利性机构应当在市场监管部门依法办理登记，取得营业执照；非营利性机构应当在民政部门办理社会服务机构（民办非企业单位）登记手续，并在营业场所醒目位置展示登记证书或营业执照。

（二）收费管理

参照本指引第九条。

（三）资金管理

参照本指引第十条。

（四）纠纷处置

婚姻介绍服务机构发布征婚信息或者组织开展婚姻介绍活动的，应诚信宣传、规范服务。不得编造、杜撰征婚当事人情况，不得从事欺诈性婚姻介绍服务，不得向征婚当事人作出保证缔结婚姻关系等不切实际的承诺，不得夸大、虚构婚姻介绍服务人员的职业经历、能力等，不得过度营销以及实施婚托、骗婚等其他违法违规行为。

第二十五条 新能源汽车充电服务领域

新能源汽车充电服务领域经营者开展预付式经营活动建议参照以下要求：

（一）资质备案

鼓励经营者参照本指引第五条向发改部门自主备案。

（二）收费管理

经营者应提供清晰明确的预付费产品种类，包括但不限于储值卡、次卡、优惠套餐等，并明确每种产品的使用规则和限制等。

经营者应根据自身经营能力和消费者需求，合理设定最低预付费金额，经营者设定的一次性预付金额不宜高于500元，单一

经营者提供给消费者用于新能源汽车充电服务的电子储值账户限额不宜高于1000元，避免消费者因过度充值而面临资金风险。

鼓励经营者优先采用先向消费者提供充电服务后即时结算的收费模式，或提供微信支付分和支付宝芝麻分“先享后付”服务，若确需采用预付费模式，鼓励经营者使用数字人民币进行预付费，实现资金可追溯。经营者在向消费者收取预付费时，不应收取任何未予标明的费用。

经营者应明确预付费产品的使用范围，包括但不限于充电设施类型、充电时段、充电量、充电场所等。对于设有使用限制的预付费产品，经营者应在消费者购买时予以明确告知，注明预付费产品有效期限，并在该有效期限届满后及时调整和更新。

经营者收取的预付费用有效期限届满后，消费者仍有未消费的剩余金额或次数的，经营者应选择以下一种方式解决：

一是为消费者免费办理至少一次延期手续，延展期限不少于原有效期限的二分之一，且延展期限内按原有的优惠承诺履行；经营者还应当明示延展期限届满后剩余金额或次数的处理方式。二是5个工作日内向消费者一次性返还除优惠金额外的预付费用余额。三是按照期限届满后的现行价格标准在双方另行约定的期限内继续提供服务，不再履行原有的优惠承诺。

（三）资金管理

参照本指引第十条。

（四）纠纷处置

一是不涉及优惠条件的退费。若无任何优惠条件的，鼓励经营者采用“小额秒退”形式退费。在不超过经营者事先标明的小

额预付金额上限的前提下，消费者有权在小额预付费行为发生的一年内随时退费，经营者应当即时一次性退还预付费用余额。对于超过小额预付金额上限的，经营者应当在5个工作日内一次性退还预付费用余额。

二是尚未接受实质性服务的退费。经营者收取的预付费用，若含优惠条件的，但消费者在支付预付费用后5个工作日内尚未接受实质性服务的，经营者一次性退还全部预付费用。

三是扣除已消费金额后的退费。经营者收取的预付费用，若含优惠条件的，经营者在收到消费者退费申请后，选择已提前告知消费者的退费标准扣除已消费金额后，5个工作日内一次性退还除优惠金额外的预付费用余额。

四是本条提到的各项预付费信息如果发生变动的，经营者应及时调整和更新。鼓励经营者建立完善的退费制度，提前告知消费者退费条件、流程和时限等。

本条适用于向个人消费者以收取预付款的形式提供经营性新能源汽车充电服务的新能源汽车充电设施经营者。本条所称经营者，包括新能源汽车充电设施运营企业、个体经营者以及第三方充电服务平台运营企业等。第三方充电服务平台是指通过自身的资源整合能力将非本企业的充电设施接入自家互联网软件服务平台，为用户提供一站式充电服务体验的平台。

第四章 附 则

第二十六条 指引的效力

本指引仅对预付式经营合规作出的一般性指引，不具有强制性，不构成法律或者其他专业建议，不作为任何司法管辖区的法

律依据或声明。法律法规对预付式经营要求另有专门规定的，从其规定。

第二十七条 指引的解释

本指引第一章总则、第二章通用规范适用于所有预付式经营活动；第三章重点领域要求针对预付式经营活动的重点行业领域提出细化要求，属于第三章规定行业的经营者开展预付式经营活动时：

- (一) 优先参照第三章条款内容；
- (二) 第三章未规定的，参照第二章条款内容；
- (三) 若第三章条款与第二章条款存在不一致，参照第三章条款内容。

本指引第一章、第二章由深圳市市场监督管理局负责解释，第三章由《合规指引行业部门对照表》(见附件)中的对应部门负责解释。

第二十八条 施行日期

本指引自发布之日起施行。

附件

合规指引行业领域部门对照表

行业/领域	部门
新能源汽车充电服务领域	市发展改革委
校外培训领域、成人教育领域	市教育局
养老机构、婚姻中介领域	市民政局
职业技能培训领域	市人力资源保障局
驾驶培训领域、汽车美容装潢领域	市交通运输局
餐饮、零售业、居民服务业、 宠物服务领域（除诊疗）	市商务局
体育行业、住宿行业	市文化广电旅游局
医疗美容领域和婴幼儿托育行业	市卫生健康委
宠物诊疗行业	市市场监管局