规程配套册 · 2026 年 11 月

医美连锁机构合规稽核与经营工具

连锁总部版 · 评分 · 门店分级 · 集团统一工具

版本 V202611，截至 2026 年 11 月 11 日。复核状态　依据一栏只列法规名称，条款没有逐条核对，待法务复核。

> 总部按同一套 67 条清单稽核各门店。红线 9 条为否决项，其余满分 106 分，门店按红线结果和得分分为绿色、黄色、红色三级。

目录

一、使用说明
二、总部与门店的职责
三、合规清单与评分
四、稽核实施
五、门店分级与整改
六、集团统一工具
七、数据与报告
附　迎检索引

一、使用说明

定位

本册供医美连锁机构的总部稽核门店使用，是《医美机构纠纷与监管应对规程》的配套册。门店日常自查使用自查版，总部按本册定期稽核，两册的清单条目和编号一致，本册增加了抽样、评分、分级、整改复查和集团统一工具。

适用的连锁形态

直营门店全部条目适用。加盟、托管和店中店形态的门店，执业主体、收款主体和用工主体可能分属不同法人，稽核前先按第二章列出三个主体，条目的责任岗位按实际主体对应。

清单规模与级别

全册共 67 条，其中红线 9 条、必须 48 条、建议 10 条。红线项是否决项，不计分。必须项每条 2 分，建议项每条 1 分，满分 106 分。

二、总部与门店的职责

事项	总部	门店
制度与模板	制定并更新清单、合同模板、知情同意要点库、话术边界和宣传口径	执行，不自行修改模板，提出修订意见
宣传	集中办理广告审查，审核各门店和医生账号的发布内容	发布前送审，截存页面
药品与器械	确定合格供货单位名录，集中采购或审核门店采购	验收、储存、使用登记，不在名录外采购
人员	审核医师准入和跨店执业手续，建立证照到期预警	核对排班与资质，办理本店注册或备案
稽核	制定年度稽核计划，实施稽核，跟踪整改	每月自查，配合稽核，按期整改
纠纷处置	重大事件介入，统一对外口径，汇总各店数据	按规程处置，按升级条件上报

需要上报总部的情形

1 严重不良事件与就医者死亡。

2 收到行政处罚事先告知书、法院文书。

3 媒体采访或传播范围较大的网络内容。

4 自查或检查发现红线项不合格。

5 单件索赔金额超过门店授权额度。

医生跨店执业的，每一家门店都要办理相应的执业手续，由总部统一登记，稽核时逐店核对。

三、合规清单与评分

每条写明检查点与合格标准、依据、查验凭证、抽样方法、级别与分值。

一　准入与资质

编号	检查点与合格标准	查验凭证与抽样	级别与分值	得分
1.1	机构持有效的执业许可证或诊所备案凭证，名称、地址、负责人、诊疗科目与实际一致。 依据　医疗机构管理条例	证照原件、校验或备案记录 抽样　全查	红线 否决项	
1.2	实际开展的项目都在核准或备案的诊疗科目内。 依据　医疗美容服务管理办法	项目清单、近 3 个月收费项目明细 抽样　近 3 个月收费项目明细全量对照	红线 否决项	
1.3	美容外科项目符合项目分级管理要求，与机构类别和级别对应。 依据　医疗美容项目分级管理目录	手术登记本、分级目录对照表 抽样　近 3 个月手术登记全量对照	红线 否决项	
1.4	每位施术医师具有执业资格，并在本机构注册或备案。 依据　医师法	执业证书、注册信息查询截图、排班表 抽样　全部在岗医师	红线 否决项	
1.5	主诊医师具备美容主诊医师条件，专业与所做项目一致。 依据　医疗美容服务管理办法	主诊医师资质材料、项目与医师对应表 抽样　全部主诊医师	必须 2 分	
1.6	外请医生执业手续齐全，手术记录署名与实际施术人一致。 依据　医师法	外请手续、手术记录、排班表 抽样　近 6 个月全部外请记录	红线 否决项	
1.7	护士持证并注册，麻醉由具备相应资质的人员实施。 依据　护士条例	执业证书、麻醉记录 抽样　全部护士，麻醉记录抽 10 份	必须 2 分	
1.8	人员证照到期有预警台账，到期前完成续办。 依据　院内制度	证照到期台账 抽样　全查	建议 1 分	

二　获客与宣传

编号	检查点与合格标准	查验凭证与抽样	级别与分值	得分
2.1	正在发布的医疗广告有审查证明，发布内容与审查内容一致。 依据　广告法、医疗广告管理办法	审查证明、发布页面截图 抽样　全部在投广告	必须 2 分	

编号	检查点与合格标准	查验凭证与抽样	级别与分值	得分
2.2	广告和页面中没有功效、安全性的断言或保证，没有治愈率、有效率，没有与其他机构的比较，没有代言人推荐证明。 依据　广告法	各平台页面截图 抽样　全部在投页面与近 1 个月发布内容	必须 2 分	
2.3	对外发布的广告和推广内容中，不使用就医者的名义或形象作证明，不使用诊疗前后效果对比图。 依据　医疗广告管理办法、医疗美容广告执法指南	各平台页面截图、在用宣传物料 抽样　全部在投页面与近 1 个月发布内容	必须 2 分	
2.4	直播、短视频和达人合作内容在发布前经过审核，有审核记录。 依据　广告法	审核记录、脚本或回放 抽样　近 1 个月发布内容抽 10 条	必须 2 分	
2.5	医生和员工个人账号发布的涉及机构的内容纳入审核。 依据　院内制度	账号清单、审核记录 抽样　全部登记账号	建议 1 分	
2.6	宣传中不使用绝对化用语。 依据　广告法	各平台页面截图 抽样　同 2.2	必须 2 分	
2.7	导客渠道有书面合作约定，写明渠道不得代机构承诺效果和价格。 依据　院内制度	合作协议 抽样　全部在合作渠道	必须 2 分	
2.8	宣传页面修改和下线前先截存原页面。 依据　规程第五章	截存记录 抽样　近 3 个月修改记录	建议 1 分	

三　咨询与成交

编号	检查点与合格标准	查验凭证与抽样	级别与分值	得分
3.1	咨询师使用工作手机和工作账号与就医者沟通，记录留存。 依据　院内制度	设备与账号台账、聊天记录 抽样　每位咨询师抽 5 位就医者	必须 2 分	
3.2	咨询记录中没有效果承诺和保证性表述。 依据　广告法、规程	聊天记录、电话录音 抽样　每位咨询师抽 5 位就医者	必须 2 分	
3.3	每位就医者有书面方案单，写明项目、部位、用量或次数、价格。 依据　院内制度	方案单 抽样　抽 20 份	必须 2 分	

编号	检查点与合格标准	查验凭证与抽样	级别与分值	得分
3.4	价格明码标示，价目表公示，没有虚构原价、虚假折价和价外收费。 依据　明码标价和禁止价格欺诈规定	价目表、公示照片、收费明细 抽样　收费明细抽 20 笔对照价目表	必须 2 分	
3.5	优惠活动有书面规则，成交前告知就医者。 依据　明码标价和禁止价格欺诈规定	活动规则、签收或告知记录 抽样　近 3 个月全部活动	必须 2 分	
3.6	预付、储值和疗程卡订立书面合同，合同有退款约定。 依据　消费者权益保护法实施条例	合同 抽样　合同抽 10 份	必须 2 分	
3.7	合同格式条款经法务审阅，没有排除就医者权利、减轻或免除机构责任的内容。 依据　消费者权益保护法	合同模板、审阅记录 抽样　全部在用模板	必须 2 分	
3.8	收款主体与签约主体、执业机构一致，不通过个人账户收款。 依据　院内制度	收款记录、银行对账单 抽样　收款记录抽 20 笔	必须 2 分	
3.9	分期付款由就医者本人办理，合作机构有相应资质，没有代办和诱导。 依据　院内制度	合作协议、分期订单 抽样　分期订单抽 10 笔	必须 2 分	
3.10	按规定开具发票。 依据　发票管理办法	发票开具记录 抽样　收款记录抽 20 笔	必须 2 分	
3.11	未成年就医者由监护人签字同意。 依据　医疗美容服务管理办法	知情同意书、监护关系证明 抽样　近 6 个月全部未成年就医者	必须 2 分	

四　术前

编号	检查点与合格标准	查验凭证与抽样	级别与分值	得分
4.1	治疗前由医生面诊，面诊结论写入病历。 依据　医师法	病历 抽样　每位医生近 3 个月病历抽 5 份，全店不少于 20 份	必须 2 分	
4.2	适应证、禁忌证、过敏史和用药史有评估记录。 依据　诊疗规范	病历 抽样　每位医生近 3 个月病历抽 5 份，全店不少于 20 份	必须 2 分	
4.3	治疗前书面告知适应证、禁忌证、医疗风险和注意事项，就医者本人或监护人签字，签字日期不晚于治疗日期。 依据　医疗美容服务管理办法、民法典	知情同意书 抽样　每位医生近 3 个月病历抽 5 份，全店不少于 20 份	必须 2 分	

编号	检查点与合格标准	查验凭证与抽样	级别与分值	得分
4.4	知情同意书按项目区分，写明该项目的主要并发症。 依据　院内制度	知情同意书模板 抽样　全部在用模板	必须 2 分	
4.5	每位就医者有同光线、同角度、同距离的术前标准照，照片与病历关联保存。 依据　院内制度	照片、病历 抽样　每位医生近 3 个月病历抽 5 份，全店不少于 20 份	必须 2 分	
4.6	就医者的期望与医生判断可以达到的结果已当面确认，有记录。 依据　院内制度	术前预期评估表 抽样　每位医生近 3 个月病历抽 5 份，全店不少于 20 份	建议 1 分	
4.7	手术类项目的术前检查已完成并归入病历。 依据　诊疗规范	检查报告 抽样　手术病历抽 10 份	必须 2 分	

五　治疗

编号	检查点与合格标准	查验凭证与抽样	级别与分值	得分
5.1	实际操作者与病历署名、排班表一致，没有非医师实施医疗美容操作。 依据　医师法	病历、排班表、监控 抽样　抽 5 个治疗日对照监控与病历	红线 否决项	
5.2	药品和医疗器械从有资质的供货单位购进，票据齐全。 依据　药品管理法、医疗器械监督管理条例	供货单位资质、发票、随货同行单 抽样　抽 5 个批号	红线 否决项	
5.3	使用的产品有注册证或备案凭证，实物标签与注册信息一致。 依据　药品管理法、医疗器械监督管理条例	注册证或备案凭证、库存实物 抽样　库存注射类产品全查	红线 否决项	
5.4	使用前核对名称、批号和有效期，使用登记到每位就医者。 依据　医疗器械监督管理条例	使用登记 抽样　每位医生近 3 个月病历抽 5 份，全店不少于 20 份	必须 2 分	
5.5	能从一位就医者追溯到批号、供货单位和发票，也能从一个批号查到全部使用者。 依据　医疗器械监督管理条例	现场追溯测试记录 抽样　正向 3 例，反向 3 个批号	必须 2 分	
5.6	储存条件和冷链有记录，没有过期产品。 依据　药品管理法	温度记录、效期台账 抽样　近 3 个月温度记录，库存全查	必须 2 分	

编号	检查点与合格标准	查验凭证与抽样	级别与分值	得分
5.7	急救药品、设备和氧气齐备并在有效期内，有血管栓塞、过敏性休克等预案。 依据　院内制度	急救物品清点表、预案 抽样　全查，随机询问 2 名医护人员	必须 2 分	
5.8	有协议转诊医院，联系方式可用。 依据　院内制度	转诊协议、联系表 抽样　全查	必须 2 分	
5.9	治疗记录完整，包括用药名称、剂量、部位、操作者和时间。 依据　病历书写规范	病历 抽样　每位医生近 3 个月病历抽 5 份，全店不少于 20 份	必须 2 分	
5.10	麻醉记录和术中监护记录完整。 依据　病历书写规范	麻醉记录 抽样　麻醉记录抽 10 份	必须 2 分	
5.11	一次性器械不重复使用，消毒灭菌有记录，医疗废物按规定登记和交接。 依据　医疗废物管理条例	消毒记录、医疗废物交接登记 抽样　近 1 个月记录	必须 2 分	

六　术后

编号	检查点与合格标准	查验凭证与抽样	级别与分值	得分
6.1	术后注意事项以书面形式交给就医者。 依据　院内制度	术后须知签收记录 抽样　每位医生近 3 个月病历抽 5 份，全店不少于 20 份	必须 2 分	
6.2	按项目规定的时间随访并记录。 依据　院内制度	随访记录 抽样　每位医生近 3 个月病历抽 5 份，全店不少于 20 份	必须 2 分	
6.3	并发症的处置有记录，并已报告医务负责人。 依据　院内制度	病历、并发症登记 抽样　近 6 个月全部并发症	必须 2 分	
6.4	药品不良反应和医疗器械不良事件按规定报告。 依据　药品不良反应报告和监测管理办法、医疗器械不良事件监测和再评价管理办法	报告记录 抽样　近 12 个月全部报告	必须 2 分	
6.5	复诊结论写入病历，留存术后标准照。 依据　院内制度	病历、照片 抽样　每位医生近 3 个月病历抽 5 份，全店不少于 20 份	建议 1 分	

七　售后与投诉

编号	检查点与合格标准	查验凭证与抽样	级别与分值	得分
7.1	设有投诉接待场所，在显著位置公布投诉处理程序、地点、接待时间和联系方式。 依据　医疗机构投诉管理办法	现场、公示照片 抽样　全查	必须 2 分	
7.2	配备专职或兼职投诉管理人员。 依据　医疗机构投诉管理办法	岗位任命 抽样　全查	必须 2 分	
7.3	投诉按期反馈，需调查的 5 个工作日内，跨科室的 10 个工作日内。 依据　医疗机构投诉管理办法	事件台账、期限台账 抽样　近 6 个月全部事件，不足 10 件的全查	必须 2 分	
7.4	一件事只有一个事件编号，各渠道分别记录。 依据　规程第二章	事件台账 抽样　同 7.3	必须 2 分	
7.5	对外文本都有签发记录。 依据　规程第三章	签发单 抽样　同 7.3	必须 2 分	
7.6	投诉档案包括就医者基本信息、投诉事项及证明材料、调查处理及反馈情况。 依据　医疗机构投诉管理办法	投诉档案 抽样　已办结事件抽 5 件	必须 2 分	
7.7	定期汇总分析投诉，形成整改措施。 依据　医疗机构投诉管理办法	投诉月报、整改台账 抽样　近 4 期报告	建议 1 分	
7.8	全体员工每年参加一次纠纷处置演练。 依据　规程附录四	演练记录 抽样　最近一次演练	建议 1 分	

八　贯穿各段的项目

编号	检查点与合格标准	查验凭证与抽样	级别与分值	得分
8.1	已形成的病历没有事后改动，电子病历保留修改痕迹。 依据　医疗纠纷预防和处理条例	病历、系统修改日志 抽样　每位医生近 3 个月病历抽 5 份，全店不少于 20 份	红线 否决项	
8.2	病历按规定期限保存，存放有序，可以按就医者调取。 依据　医疗机构病历管理规定	病案存放、调取测试 抽样　随机调取 5 份	必须 2 分	
8.3	就医者信息的访问有权限控制，对外提供有审批记录。 依据　个人信息保护法	权限名单、审批记录 抽样　近 6 个月对外提供记录	必须 2 分	

编号	检查点与合格标准	查验凭证与抽样	级别与分值	得分
8.4	监控正常录制，保存期限满足纠纷处置需要。 依据　院内制度	监控回放测试 抽样　随机回放 3 个时段	建议 1 分	
8.5	员工离职时收回工作手机、账号和资料权限。 依据　院内制度	离职交接单 抽样　近 12 个月全部离职人员	必须 2 分	
8.6	收入完整入账并申报。 依据　税收征收管理法	收费系统与账簿、申报数据 抽样　抽 1 个月收费与入账核对	必须 2 分	
8.7	医疗责任保险在保，通知时限和除外条款已登记。 依据　院内制度	保单、属地联系表 抽样　全查	建议 1 分	
8.8	疏散通道和安全出口畅通，消防设施按期维保，有巡查和演练记录。 依据　消防法	现场、维保与巡查记录 抽样　全查	必须 2 分	
8.9	属地联系表每半年核对一次。 依据　规程附录一	属地联系表 抽样　全查	建议 1 分	

评分方法

1　必须项合格得 2 分，建议项合格得 1 分，不合格得 0 分。不适用的条目不计入应得分。

2　需要抽样的条目，抽取的样本全部合格才算合格。样本中有不合格的，在底稿中写明不合格的份数和具体情况。

3　门店得分等于实得分除以应得分，乘以 100。

4　红线项不计分，任何一条不合格都直接影响门店分级。

四、稽核实施

频次与方式

1 每家门店每年至少接受两次总部稽核，其中至少一次不提前通知。

2 新开门店在开业后 3 个月内完成首次稽核。

3 上次稽核评为红色的门店，3 个月内复核。

4 发生严重不良事件、被行政处罚或投诉指标明显上升的门店，安排专项稽核。

稽核组

稽核组不少于两人，其中一人具有医疗或护理背景。稽核人员不稽核自己任职或近一年内任职的门店。查阅病历和就医者信息的人员签署保密承诺，资料在门店内查阅，不带离、不拍照外传。

现场流程

1 到店后向门店负责人说明稽核范围和所需资料。

2 先查红线项，包括证照、医师资质、排班与实际操作者、药械来源。

3 按抽样方法抽取病历、咨询记录、合同和收款记录。样本由稽核人员抽取，不由门店挑选。

4 现场查看急救物品、药械储存、投诉接待场所和消防通道。

5 分别访谈医生、护士、咨询师和前台各一人，询问资质、话术边界、急救流程和首接卡内容。

6 当日与门店负责人核对发现的问题，双方在问题清单上签字。门店有不同意见的，写在清单上。

底稿

每条不合格的条目，底稿写明样本编号、不合格的具体情况和证据的存放位置。底稿由总部保存不少于 3 年。

五、门店分级与整改

分级

级别	条件	处理
绿色	没有红线项不合格，得分 90 分以上	按期整改不合格条目，下次稽核按正常频次
黄色	没有红线项不合格，得分 75 分以上、不足 90 分	30 日内提交整改报告，总部抽查整改结果
红色	任何一条红线项不合格，或得分不足 75 分	红线项涉及的项目或人员当日停止，其余按期整改，3 个月内复核

整改

1 红线项当日停止相关业务，门店在 3 个工作日内提交原因说明和整改方案。

2 必须项一般在 10 个工作日内整改完成，需要更长时间的写明期限和原因。

3 整改完成后提交凭证，例如补办的手续、修改后的页面、更新的台账。总部在收到后 10 个工作日内确认或复查。

4 整改不涉及改动已形成的病历和原始资料。病历缺项的，只能在后续病历中规范，并在整改报告中如实说明。

权限

1 稽核组发现红线项不合格的，有权要求门店当日停止相关项目或人员的业务。

2 恢复业务由总部医疗负责人书面确认。

3 同一门店连续两次评为红色的，由总部决定是否暂停该门店的新增项目和营销活动。

4 加盟和托管门店的上述权限，在合作协议中事先约定。

六、集团统一工具

本章的工具由总部制定，门店使用。各工具给出用途和至少包含的栏目。总部在此基础上统一三件事，供货单位名录、合同与知情同意书模板、宣传口径与审核流程。

准入类工具

新项目上线评审表　机构准备新增一个项目时填写，评审通过后才能对外宣传和收费。

栏目	填写说明
项目名称与类别	写明属于哪一类医疗美容项目，是否属于美容外科分级项目及级别
诊疗科目核对	是否在机构核准或备案的范围内，不在的先办理变更
人员	由哪几位医师开展，各自的执业注册和主诊资质
药品与器械	产品名称、注册证或备案凭证、供货单位、适应范围是否覆盖本项目的用法
知情同意书	本项目专用模板是否完成，是否写明主要并发症
并发症预案	主要并发症、处置流程、急救药品与设备、转诊安排
宣传口径	可以使用的表述和不可以使用的表述，是否需要广告审查
定价与退款	价格、疗程设计、退款计算方法
保险	是否在医疗责任保险的承保范围内
评审结论	医务负责人、经营负责人、法务分别签字，负责人批准

医生与外请医生准入表　记录执业证书与注册信息、主诊资质、可开展的项目范围、外请手续、既往投诉与纠纷记录，由医务负责人审核、负责人批准。医生可开展的项目范围写入排班系统，超出范围的不能排班。

渠道与导客合作准入表　记录合作方主体资质、合作方式、结算方式、对就医者的宣传口径、禁止代机构承诺的条款、合作方过往引起的投诉。结算方式和佣金比例由经营负责人确定。

供货单位准入表　记录供货单位的许可证、产品授权链条、注册证、首次供货的验收记录和每年的复核日期。

成交类工具

报价与优惠规则表　列明每个项目的标准价、允许的优惠幅度、谁有权批准超出幅度的优惠、活动的起止时间。前台、咨询师和财务使用同一张表，报价与表不一致的不能收款。

退款计算表　财务核算退款时使用，计算过程附在退款审批单后。

栏目	填写说明
实收金额	就医者实际支付的全部金额，分期付款的写明放款金额
已完成项目	逐项列出已经完成的治疗及次数
已完成项目的计价	按合同约定的单价计算。合同要事先写明按成交价还是按标准价扣除已完成部分

栏目	填写说明
赠品与优惠	已使用的赠送项目如何折算，按合同约定
应退金额	实收金额减去已完成项目的计价和约定的其他扣除
退款路径	原路退回。涉及分期的，写明退给放款机构的金额和退给就医者的金额
审批	按授权额度签字

预付与疗程合同要点　合同至少写明项目内容与次数、有效期、单价的计算方法、退款条件与计算方法、转让与过期的处理、机构停业或迁址时的处理。

分期合作要点　只与具备相应资质的机构合作。就医者本人办理并知悉利率和还款计划。咨询师不代为操作，不以分期额度作为成交话术。退款时先结清贷款。

咨询记录模板　每次咨询记录就医者的诉求、医生或咨询师给出的方案、报价、已告知的风险和恢复期、就医者提出的期望。记录保存在工作账号内，成交后关联到病历号。

临床类工具

术前预期评估表　由施术医生在面诊时填写，就医者签字。

栏目	填写说明
就医者希望改善的部位和程度	记录原话
医生判断可以达到的结果	用就医者能理解的话写明，包括达不到的部分
恢复期与维持时间	写明一般范围
需要的治疗次数	一次还是多次，间隔多久
不建议治疗的情形	期望明显超出项目可以达到的结果，或短期内在多家机构反复治疗同一部位的，由医生判断是否暂缓
双方确认	医生和就医者签字，日期

标准照拍摄规范　固定的拍摄位置、背景、光源和相机参数，固定的角度组合，不化妆、不使用美颜和滤镜，文件名包含病历号和拍摄日期。术前、术后即刻和每次复诊各拍一组。

知情同意要点库　按项目整理适应证、禁忌证、主要并发症、恢复期、替代方案，作为各项目知情同意书的内容来源，由医务负责人每年更新。

急救与转诊配置表　列明急救药品与设备清单、存放位置、有效期、责任人、每月清点日期，以及协议转诊医院、路线和联系电话。

人员类工具

提成与退款挂钩规则　咨询师和医生的提成怎么与退款、投诉挂钩，由机构自行确定，本册只列出需要确定的四个问题。退款发生后已发放的提成是否冲减。因效果承诺引起的投诉是否影响当事人的绩效。提成的结算是在成交时还是在治疗完成后。投诉记录是否纳入晋升和续聘考核。

医生与咨询师投诉记录档案　按人记录涉及的投诉事件编号、事由、是否存在承诺或操作问题、处理结果。档案用于培训和排班，按院内权限查阅。

培训与考核记录　记录每位员工参加规程培训、宣传与话术培训、急救演练的时间和考核结果。

数据类工具

投诉与纠纷月报　每月由行政或投诉岗填报，负责人审阅。指标定义固定，各月可比。

指标	计算方法	用途
每百例治疗的投诉数	当月新建事件数除以当月治疗例数，乘以 100	看总体水平和变化
首次反馈按期率	在规定期限内完成首次反馈的事件数除以应反馈的事件数	看投诉岗的执行
多渠道事件占比	进入两个以上渠道的事件数除以事件总数	看院内处理是否把事情留在了院内
退款率	当月退款金额除以当月实收金额	看成交质量
纠纷成本占收入的比例	当月退费、赔付、罚款和外部法律费用之和除以当月收入	看经营上的实际代价
重复投诉原因前三位	按事由卡分类统计近 6 个月的事件	定整改的优先顺序

纠纷成本核算表　按事件编号记录退费、赔付、免费修复的成本、罚款、律师与鉴定费用、投入的人员工时，办结时汇总。

整改台账　记录问题来源（自查、投诉复盘、监管检查）、问题描述、整改措施、责任人、期限、完成凭证和复查结果。

七、数据与报告

门店月报

各门店每月按投诉与纠纷月报的六项指标填报，指标定义全集团一致。总部汇总后按门店排列，同一指标连续三个月变差的门店列入专项稽核。

稽核报告

每次稽核后 10 个工作日内出具报告，包括门店基本情况、稽核范围与抽样、红线项结果、得分与分级、不合格条目清单、整改要求与期限。报告发门店负责人和总部医疗、经营、法务负责人。

年度汇总

总部每年汇总各门店的稽核结果和月报数据，统计不合格频次最高的十个条目，据此修订清单、模板和培训内容。

附　迎检索引

门店接到检查通知或执法人员到场时，按下表找到对应条目，先备齐右栏的资料，同时按上报情形通知总部。

机关	对应条目	迎检时先备齐
卫生健康主管部门与卫生监督机构	1.1 至 1.7，4.1 至 4.7，5.1，5.7 至 5.11，6.1 至 6.5，7.1 至 7.7，8.1 至 8.3	证照、项目清单、医师资质与排班表、抽查病历、知情同意书模板、投诉台账
市场监督管理部门	2.1 至 2.8，3.2 至 3.7，3.9	广告审查证明、页面截存、宣传物料台账、价目表、活动规则、合同模板
药品监督管理部门	5.2 至 5.6，6.4	供货单位资质、注册证、购进票据、使用登记、温度记录、不良事件报告
税务机关	3.8，3.10，8.6	收费明细、银行对账单、发票记录、申报数据
消防救援机构	8.8	平面图、维保记录、巡查与演练记录