规程配套册 · 2026 年 11 月

医美机构合规清单与经营工具

自查版 · 合规清单 · 迎检索引 · 经营工具

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。

> 全册 67 条清单分三级，红线 9 条、必须 48 条、建议 10 条。每条都按凭证判断是否合格。发现红线项不合格的，当日停止相关项目或人员的业务。

目录

一、使用说明
二、合规清单
三、迎检索引
四、经营工具
五、运行机制

一、使用说明

定位

本册是《医美机构纠纷与监管应对规程》的配套册，供单家机构自查使用。规程处理已经发生的投诉、检查和纠纷，本册处理两件事，平时按清单检查，做业务时使用配套的表格和规则。

清单的排法

清单按就医者经过的流程排成七段，即准入与资质、获客与宣传、咨询与成交、术前、治疗、术后、售后与投诉，另有一组贯穿各段的项目。全册共 67 条。第三章按监管机关重新编排了索引，迎检时使用。

三个级别

级别	含义	发现不合格时
红线	涉及无资质人员操作、超范围执业、药械来源不明、病历改动等，共 9 条	当日停止相关项目或人员的业务，报负责人，问题消除并经负责人书面确认后恢复
必须	法规有明确要求，或规程中反复出现的纠纷原因，共 48 条	记入整改台账，一般在 10 个工作日内整改完成
建议	有助于减少纠纷和举证困难的做法，共 10 条	记入整改台账，由负责人确定是否整改及期限

怎么查

1 每条都按查验凭证一栏所列的资料判断，不凭印象。结果一栏填合格、不合格或不适用。

2 需要抽查病历的条目，每位医生抽近 3 个月的病历 5 份。需要抽查咨询记录的条目，每位咨询师抽 5 位就医者。

3 检查人不检查自己负责的条目。规模较小的机构由负责人和行政人员交叉检查。

4 不合格的条目写明具体情况，例如哪一份病历缺哪一项，不只写不合格三个字。

5 检查表由检查人和负责人签字，保存不少于 3 年。

条目的增删

新增条目需要满足两个条件之一，对应一条法规要求，或对应规程复盘中发现的一类纠纷或处罚原因。连续四个季度全部合格且没有相关投诉的建议项，可以降低检查频次。

二、合规清单

每条写明检查点与合格标准、依据、查验凭证、责任岗位、频次和级别。

一　准入与资质

编号	检查点与合格标准	查验凭证	责任岗位与频次	级别	结果
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	负责人 每季	红线	
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	医务负责人 每季，新增项目时	红线	
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	医务负责人 每季	红线	
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	医务负责人 每月	红线	
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	医务负责人 每月	必须	
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	医务负责人 每次外请	红线	
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	护理负责人 每月	必须	
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	行政 每月	建议	

二　获客与宣传

编号	检查点与合格标准	查验凭证	责任岗位与频次	级别	结果
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	宣传负责人 每月，上新前	必须	

编号	检查点与合格标准	查验凭证	责任岗位与频次	级别	结果
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	宣传负责人 每月	必须	
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	宣传负责人 每月	必须	
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	宣传负责人 每次发布	必须	
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	宣传负责人 每月	建议	
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	宣传负责人 每月	必须	
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	经营负责人 每季，新增渠道时	必须	
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	宣传负责人 每次修改	建议	

三　咨询与成交

编号	检查点与合格标准	查验凭证	责任岗位与频次	级别	结果
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	咨询主管 每月	必须	
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	咨询主管 每月	必须	
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	咨询主管 每月	必须	
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	经营负责人 每季	必须	

编号	检查点与合格标准	查验凭证	责任岗位与频次	级别	结果
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	经营负责人 每次活动	必须	
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	经营负责人 每季	必须	
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	法务 每年，模板修改时	必须	
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	财务负责人 每月	必须	
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	财务负责人 每季	必须	
3.10	按规定开具发票。 依据　发票管理办法	发票开具记录	财务负责人 每月	必须	
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	医务负责人 每月	必须	

四　术前

编号	检查点与合格标准	查验凭证	责任岗位与频次	级别	结果
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	医务负责人 每月	必须	
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	医务负责人 每月	必须	
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	医务负责人 每月	必须	
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	医务负责人 每年，新增项目时	必须	

编号	检查点与合格标准	查验凭证	责任岗位与频次	级别	结果
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	医务负责人 每月	必须	
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	施术医生 每月	建议	
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	医务负责人 每月	必须	

五　治疗

编号	检查点与合格标准	查验凭证	责任岗位与频次	级别	结果
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	医务负责人 每月	红线	
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	药械质量负责人 每月	红线	
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	药械质量负责人 每月	红线	
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	护理负责人 每月	必须	
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	药械质量负责人 每季	必须	
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	药械质量负责人 每月	必须	
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	医务负责人 每月	必须	
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	负责人 每半年	必须	

编号	检查点与合格标准	查验凭证	责任岗位与频次	级别	结果
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	医务负责人 每月	必须	
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	医务负责人 每月	必须	
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	护理负责人 每月	必须	

六　术后

编号	检查点与合格标准	查验凭证	责任岗位与频次	级别	结果
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	护理负责人 每月	必须	
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	护理负责人 每月	必须	
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	医务负责人 每月	必须	
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	药械质量负责人 每月	必须	
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	施术医生 每月	建议	

七　售后与投诉

编号	检查点与合格标准	查验凭证	责任岗位与频次	级别	结果
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	行政或投诉岗 每季	必须	
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	负责人 每年	必须	

编号	检查点与合格标准	查验凭证	责任岗位与频次	级别	结果
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	行政或投诉岗 每月	必须	
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	行政或投诉岗 每月	必须	
7.5	对外文本都有签发记录。 依据　规程第三章	签发单	负责人 每月	必须	
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	行政或投诉岗 每季	必须	
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	负责人 每季	建议	
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	负责人 每年	建议	

八　贯穿各段的项目

编号	检查点与合格标准	查验凭证	责任岗位与频次	级别	结果
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	医务负责人 每月	红线	
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	病案管理人员 每季	必须	
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	负责人 每季	必须	
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	行政 每月	建议	
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	行政 每次离职	必须	
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	财务负责人 每月	必须	

编号	检查点与合格标准	查验凭证	责任岗位与频次	级别	结果
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	负责人 每半年	建议	
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	消防安全管理人 每月	必须	
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	行政 每半年	建议	

三、迎检索引

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。现场接待按规程第六章办理。

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

四、经营工具

本章只收合规与收入交叉的环节，即上什么项目、与谁合作、怎么报价和退款、怎么评估术前预期、怎么看投诉数据。各工具给出用途和至少包含的栏目，机构按自己的系统做成表单。

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。

五、运行机制

周期

1 **每月** 责任岗位按频次完成本岗位的条目，行政汇总检查表，填报投诉与纠纷月报。

2 **每季** 负责人主持评审，查看不合格条目、整改台账和月报指标，确定下季度的整改重点。

3 **每年** 修订清单和工具，更新知情同意要点库和合同模板，组织一次全员演练。

与规程的衔接

1 规程中每件事办结后的复盘，如果发现的问题在清单中没有对应条目，由行政提出新增条目。

2 清单发现的问题，如果已经引起投诉，按规程建立事件编号处理。

3 规程附录三的日常自查清单是本册的一页摘要，两者不一致时以本册为准。

红线项的处理权限

发现红线项不合格的，检查人有权要求当日停止相关项目或人员的业务，并立即报告负责人。恢复业务由负责人书面确认。