投诉与纠纷月报

每月由行政或投诉岗填报，负责人审阅

版本 V202611，截至 2026 年 11 月 11 日。复核状态　本件没有法定时限或法定数字。

月份 ____ 年 __ 月　填报人 _____　负责人 _____

基础数据

项目	数值
当月治疗例数	
当月新建事件数	
应在当月完成首次反馈的事件数	
其中按期完成首次反馈的事件数	
进入两个以上渠道的事件数	
当月实收金额（元）	
当月退款金额（元）	
当月赔付金额（元）	
当月罚款金额（元）	
当月外部法律与鉴定费用（元）	

指标

指标	计算方法	本月结果
每百例治疗的投诉数	新建事件数除以治疗例数，乘以 100	
首次反馈按期率	按期完成首次反馈的事件数除以应反馈的事件数	
多渠道事件占比	进入两个以上渠道的事件数除以新建事件数	
退款率	退款金额除以实收金额	
纠纷成本占收入的比例	退款、赔付、罚款和外部费用之和除以实收金额	
重复投诉原因前三位	按事由分类统计近 6 个月的事件	

填写说明

1　指标的计算方法固定，各月可比。

2　同一指标连续三个月变差的，在季度评审中确定整改措施。

3　同名的 Excel 文件可以自动计算并保留 12 个月的数据。