岗位索引表

六个岗位各自要用的表单、规程章节、预案、清单条目和工具

版本 V202611，法规核对日期 2026 年 11 月 11 日。复核状态　内容全部取自已发布文档。

本表供站点制作岗位频道页使用，也可以直接发给各岗位。每个岗位列出要用的表单、要看的规程章节和预案、负责的合规清单条目和在线工具。

前台与投诉

类别	内容
表单与模板	首接卡、场景索引、岗位卡、投诉受理告知单、首接登记表、事件总台账、期限台账、渠道办理单、工单回复、办结与复盘记录、执法检查现场记录、属地联系表
规程章节	规程第三章、第四章、第十章渠道卡、第十一章
应急预案	院内非诊疗意外、舆情监测与分级
负责的清单条目	1.8、7.1、7.3、7.4、7.6、8.4、8.5、8.9，共 8 条
在线工具	场景导航、期限计算器

医生

类别	内容
表单与模板	医疗风险与急救转诊记录、事实核实记录、病历封存清单、现场实物封存清单、术前预期评估表、标准照拍摄规范、急救与转诊配置表、医生与外请医生准入表
规程章节	规程第五章、第八章紧急卡、第九章事由卡
应急预案	停电停水与设备故障、火灾与疏散、医生突然停诊或离职
负责的清单条目	1.2、1.3、1.4、1.5、1.6、3.11、4.1、4.2、4.3、4.4、4.5、4.6、4.7、5.1、5.7、5.9、5.10、6.3、6.5、8.1、8.2，共 21 条
在线工具	场景导航

咨询

类别	内容
表单与模板	咨询记录模板、报价与优惠规则表、广告用语对照表、就医者影像资料使用规则、健康科普与知识内容发布规范
规程章节	规程第二章禁止事项、第十一章常用表述、乙二效果争议卡

类别	内容
应急预案	医生突然停诊或离职
负责的清单条目	3.1、3.2、3.3，共 3 条
在线工具	场景导航

护理与药械

类别	内容
表单与模板	供货单位与产品资质审核清单、购进验收记录、储存与温度记录、效期管理表、使用登记与追溯记录、追溯演练脚本、问题产品与召回处置流程、A 型肉毒毒素管理要点、现场实物封存清单
规程章节	规程第五章现场实物封存、第六章药品监督管理部门
应急预案	医疗废物流失泄漏与职业暴露、药械被盗丢失或账物不符、停电停水与设备故障
负责的清单条目	1.7、5.2、5.3、5.4、5.5、5.6、5.11、6.1、6.2、6.4，共 10 条
在线工具	合规自评

财务

类别	内容
表单与模板	退款计算表、授权额度表、报价与优惠规则表、预付与疗程合同要点、纠纷成本核算表、投诉与纠纷月报
规程章节	规程乙三费用与退款卡、第六章税务机关
应急预案	机构停业迁址或转让
负责的清单条目	3.8、3.9、3.10、8.6，共 4 条
在线工具	退款计算器

宣传

类别	内容
表单与模板	医疗美容广告合规要点、广告用语对照表、广告发布前审核单、直播与短视频审核单、账号登记与发布规则、达人与渠道内容合作要点、平台页面自查表、宣传物料台账、健康科普与知识内容发布规范、线下物料与院内展示管理规范、公开回应、媒体与网络信息记录
规程章节	规程丙十网络帖子、丙十一媒体采访、第六章市场监督管理部门
应急预案	舆情监测与分级
负责的清单条目	2.1、2.2、2.3、2.4、2.5、2.6、2.7、2.8、3.4、3.5、3.6，共 11 条

类别	内容
在线工具	合规自评

负责人与法务

负责人和法务负责的清单条目为 1.1、3.7、5.8、7.2、7.5、7.7、7.8、8.3、8.7、8.8，共 10 条。负责人另需掌握授权额度表、分工与授权表、对外文本签发单、整改台账和全部应急预案。