



团 体 标 准

T/CRHA 200—2025

医疗机构投诉管理规范

Specification for complaints management of medical institutions

2025-09-05 发布

2025-09-10 实施

中国研究型医院学会 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

5 档案管理 3

6 人员及岗位要求 3

7 投诉管理流程 3

8 监督与改进 6

附录 A（资料性） 投诉管理公示模板 7

附录 B（资料性） 服务用语 8

附录 C（资料性） 医疗机构投诉登记表 9

附录 D（资料性） 投诉处理督办单 10

附录 E（资料性） 投诉反馈函模板 11

参考文献 12

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020 《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国研究型医院学会医药法律专业委员会提出。

本文件由中国研究型医院学会归口。

本文件起草单位：山东大学附属儿童医院、山东大学齐鲁医院、山东第一医科大学附属中心医院、首都医科大学附属北京佑安医院、首都医科大学附属北京安定医院、首都医科大学附属北京同仁医院、首都医科大学附属北京天坛医院、济南市第四人民医院、济南市第二妇幼保健院、山东第一医科大学第二附属医院、北京德恒（济南）律师事务所、山东中医药大学附属医院。

本文件主要起草人：王小婷、谢文宁、张御卿、李素娟、霍宏蕾、刘国华、徐雷、段春红、张杰、门国伟、赵猛、陈威震、任美华、黎景明、胥凌、于真真、李白羽、李帜、刘志明、丁鑫、李晓阳、李超。

医疗机构投诉管理规范

1 范围

本文件规定了医疗机构投诉管理的基本要求、档案管理、人员及岗位要求、投诉管理流程、监督与改进等内容。

本文件适用于各级各类医疗卫生机构的投诉处理工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，标注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

GB/T 45574 数据安全技术 敏感个人信息处理安全要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

投诉管理 complaint management

患者或其代理人就医疗机构服务行为、医疗管理、医疗质量安全等方面存在的问题向医疗机构反映情况，提出意见、建议或者投诉诉求，医疗机构进行调查、处理和结果反馈的活动。

[来源:《医疗机构投诉管理办法》]

3.2

信访 letters and visits

公民、法人或其他组织通过法定渠道反映情况、提出建议或投诉请求的行为。

3.3

七步闭环管理法 seven step closed-loop working method

医疗机构投诉管理按照“受理—派发—承办—督办—整改—回访—归档”七步标准化流程执行的方法。

3.4

医疗风险 medical risks

在整个诊疗过程中客观存在的，可能导致健康损失、经济损失等一切不良后果的不确定事件。

3.5

敏感信息 sensitive information

一旦泄露或者非法使用，容易导致自然人的人格尊严受到侵害或者人身、财产安全受到危害的个人信息。

注：敏感信息包括生物识别、宗教信仰、特定身份、医疗健康、金融账户、行踪轨迹等信息，以及不满十四周岁未成年人的个人信息。

[来源:《个人信息保护法》]

4 基本要求

4.1 投诉公示

医疗机构应在显著位置设立投诉公示，公示内容包括投诉处理程序、地点、接待时间和联系方式确保患者能够清晰了解投诉途径，投诉管理公示模板见附录 A。

4.2 工作场所

4.2.1 投诉管理部门

4.2.1.1 应设置医患关系办公室或指定部门统一承担投诉管理工作。

4.2.1.2 应设置独立的接待空间，避免投诉信息被他人旁听。

4.2.2 场所设施配备

4.2.2.1 应配备视频监控、录音设备和一键报警装置。

4.2.2.2 视频监控、录音设备启用前应明确告知投诉人。所录制的内容应按照规定进行存储和管理，仅用于投诉处理相关用途。

4.2.3 档案室

4.2.3.1 应具备防火、防盗、防潮、防虫等基本条件，确保纸质档案的安全存储。

4.2.3.2 档案室内不应设置其他用房和明火设施，不应设置除消防以外的给水点，其他给水排水管道不应穿越库房。

4.2.3.3 可选择设置智能门禁识别、红外报警、视频监控、出入口控制、电子巡查等安全防范系统。

4.3 制度建设

医疗机构应建立投诉管理制度，包括：投诉受理、分派、处理、反馈及监督程序；岗位责任、考核及问责机制；应急预案和重大事件报告制度。具体要求如下：

- 投诉受理程序应明确不同投诉渠道的处理方式；
- 分派机制应依据投诉性质和医疗风险合理安排；
- 处理程序应规范调查流程、整改要求；
- 反馈程序应确保及时、准确地向投诉人传达处理结果；
- 监督程序应对整个投诉管理过程进行有效监督；
- 岗位责任应明确各岗位在投诉管理中的具体职责；
- 考核机制应将投诉处理情况与科室、人员绩效挂钩；
- 问责机制应对处理不当的情况进行责任追究；
- 应急预案应针对三类风险投诉等重大事件制定相应的应急处理措施；
- 重大事件报告制度应确保及时向上级部门报告相关情况。

4.4 信息化支撑

宜配置电子化投诉管理平台，符合相关信息安全要求，具体功能及要求如下：

- 多渠道投诉信息统一登记与分类功能：能够整合现场、线上、电话、信函等不同渠道的投诉信息，并按照预设规则进行分类；
- 工单分派、时效预警及流程监控功能：工单分派功能应依据投诉分类机制准确派发工单，时效预警应在规定时限临近时及时提醒处理人员，流程监控能够实时跟踪投诉处理进度；
- 数据统计分析功能：应对投诉数据进行多维度分析，例如能够实时生成关于投诉量趋势、不同问题投诉量、处理时效、结案率等关键指标的动态图表；
- 风险预警功能：应自动识别投诉量靠前的科室、人员、问题，据此向相关部门发出预警。

4.5 信息脱敏

4.5.1 投诉处理全过程应符合 GB/T 35273 和 GB/T 45574 的要求,对涉及患者的敏感信息实行分级脱敏和加密存储:

- 在投诉受理环节,对于患者提供的敏感信息,应按照分类脱敏规则进行处理,例如对身份证号部分数字进行隐藏;
- 在信息存储过程中,采用加密算法对敏感信息进行加密,确保数据在存储和传输过程中的安全性。

4.5.2 在投诉处理过程中,接触患者敏感信息的人员应经过授权,并遵守隐私保护规定,不应泄露患者敏感信息。

5 档案管理

5.1 宜建立专用档案室或电子归档系统,保存投诉处理记录,纸质档案保存期限不少于 10 年,电子档案按要求存储。

5.2 医疗机构投诉档案应当包括:患者基本信息;投诉事项及相关证明材料;调查、处理及反馈情况;其他与投诉事项有关材料。

5.3 电子归档系统应采用云储存设备和备份机制,防止数据丢失。

5.4 涉及纠纷、诉讼的投诉档案,应单独建档,确保一案一档管理。

6 人员及岗位要求

6.1 人员要求

根据医疗机构级别配备适当专职人员:

- 专职人员应不少于 2 人;
- 专职人员应具备良好的职业道德和工作责任心,具备一定的医学、管理学、法学、心理学等学科知识,具备良好的沟通能力和应变能力,规范使用沟通服务用语(见附录 B)。

6.2 岗位要求

6.2.1 管理岗应制定符合法规的投诉管理制度并推动实施,督导协调投诉管理流程中各环节工作,保障投诉管理顺畅运行。

6.2.2 受理派发岗应对投诉信息进行准确完整登记、按既定标准分类后,向对应承办主体及时派发工单并跟踪接收确认,为后续处理提供基础。

6.2.3 承办岗应依据受理派发岗移交的工单,对投诉事项进行调查核实,同时向投诉人反馈处理结果。

6.2.4 督查岗应督办投诉处理过程中的内容、时限等问题,回访验证全流程效果,整改流程缺陷并形成闭环管理,保障投诉处理合规高效。

6.2.5 档案管理岗应负责投诉处理全流程档案的规范化管理,确保资料完整、安全存储与合规利用,为投诉追溯、监督改进及法规遵从提供支撑。

7 投诉管理流程

7.1 总则

医疗机构投诉管理应按照七步闭环管理法执行,确保全流程可追溯、责任明确、闭环管理。

7.2 受理

7.2.1 受理渠道

现场受理：医疗机构应设立专用投诉受理办公室。

线上平台：通过官方网站、微信公众号、移动应用等渠道提供投诉渠道。

电话与信函：设置投诉专线，接收电话、书面信函并登记备案。

7.2.2 受理要求

7.2.2.1 受理人员应核实投诉人身份信息（匿名投诉处理见《信访工作条例》第二十九条），填写《医疗机构投诉登记表》（见附录 C），记录投诉内容、诉求及证据材料。

7.2.2.2 受理渠道设置应满足投诉人便捷投诉的需求，符合相关法规对投诉渠道建设的要求。

——现场受理办公室的设置应方便患者找到，投诉流程及联系方式公示应清晰醒目（见附录 A）；

——线上平台投诉入口应易于操作，确保投诉信息能够及时接收；

——电话与信函渠道应畅通，登记备案工作应规范。

7.2.2.3 对涉及医疗质量安全或群体性事件的投诉，应标注为三类风险，启动应急响应机制。

7.2.2.4 具备信息化条件的，投诉信息应在 2 h 内录入电子化投诉管理平台，生成唯一工单号并同步至涉事科室。

7.3 派发

7.3.1 分类分派机制

根据投诉性质、风险分类及《医疗纠纷预防和处理条例》要求，启动分类响应：

——一类风险（服务态度、收费争议、一般流程问题等未对患者造成损害的投诉）：能够当场核查处理的，应对及时查明情况；确有差错的，立即纠正，并当场向投诉人告知处理意见。不能现场处置形成工单 12 h 内派发至涉事科室；

——二类风险（诊疗延迟、医疗质量等可能对患者人身产生损害的投诉）：6 h 内派发工单，并电话确认科室接收；

——三类风险（因患者出现死亡、重度人身残疾等易产生医疗事故、群体性事件的投诉）：即时派发至分管院长、涉及主管职能部门，同步上报属地卫生健康行政部门。

7.3.2 派发要求

分类派发机制应严格按照法规和标准执行，确保投诉能够得到及时、恰当处理。

——一类风险投诉现场处置应遵循相关服务规范，形成工单派发要在规定时限内完成；

——二类风险投诉工单派发及电话确认接收应确保科室知晓并及时处理；

——三类风险投诉派发和上报工作应迅速，确保相关部门能够及时介入处理，按照《医疗纠纷预防和处理条例》等法规要求履行职责。

7.4 承办

7.4.1 一类风险

承办部门应为涉事科室。接收工单后 24 h 内启动调查，核实具体事项并 5 个工作日内反馈投诉人，填写登记表返回投诉管理部门。

7.4.2 二类风险

承办部门应为主管职能科室及涉事科室，涉事科室提供原始资料，主管职能科室牵头组织投诉事件分析，5 个工作日内反馈投诉人，填写登记表返回投诉管理部门。

7.4.3 三类风险

承办部门应为专案小组，由投诉管理部门、主管职能部门及涉事科室组成，明确组长（分管院长）

及成员职责分工。

接诉后 1 h 内启动，全面调取医疗记录、监控录像、涉事人员情况说明等，必要时邀请第三方专家参与。

对可能引发群体性事件的情况同步制定维稳方案，24 h 沟通响应。书面调查结论及处理意见经专案小组集体审议后形成正式报告，10 个工作日反馈投诉人，按需提供《投诉反馈函》（见附录 E）。

7.5 督办

7.5.1 督办程序

督查岗对投诉工单处理进度实施全程监督，重点核查以下内容：

- 是否在规定时限内完成调查、回复、整改；
- 整改措施是否符合法律法规及医院管理制度；
- 反馈内容是否全面、准确。

对派发后，涉事科室超期未接收的工单，督查岗应下发《投诉处理督办单》（见附录 D），明确整改时限及责任人，并纳入科室绩效考核。

三类风险投诉应由院级领导小组牵头督办，及时更新处理进展。

7.5.2 督办要求

督办程序应确保监督工作的有效性和公正性。督查岗按照规定重点核查的内容，应依据法规、标准和医院内部制度进行判断。

7.6 整改

7.6.1 整改内容

涉事科室应在收到工单后 48 h 内完成调查，形成反馈意见填写登记表调查核实（含事实认定、责任分析、整改方案及完成时限）。

涉及医疗质量的投诉，应由医务部门组织医疗质量专家委员会进行技术评估，依据《医疗纠纷预防和处理条例》提出整改意见。

整改措施应经分管院长审批后执行，并在电子化平台中同步更新整改状态。

7.6.2 整改要求

整改内容应符合法规和医院管理要求，确保整改工作的质量和效果。涉事科室调查和反馈意见形成应在规定时限内完成，内容应详实、准确。涉及医疗质量投诉的技术评估工作应按照规定程序进行，专家委员会提出的整改意见应有针对性和可操作性。整改措施审批和执行以及电子化平台状态更新应严格按照流程进行，确保整改工作有序推进。

7.7 回访

7.7.1 回访程序

投诉处理完成后 2 个工作日内，由投诉管理部门对投诉人进行回访，方式包括电话、短信或书面函件。

回访内容应记录以下信息：

- 投诉人对办理过程、处理结果的满意度；
- 是否存在未解决的遗留问题。

对回访中提出的新诉求或不满，应重新启动受理流程。

7.7.2 回访要求

回访程序应确保回访工作的及时性和有效性。投诉管理部门按照规定时间进行回访，回访方式可根据实际情况选择，应确保投诉人能够接收回访信息。

回访内容记录应全面，对于投诉人的满意度和遗留问题要准确记录。对新诉求或不满重新启动受理流程，应按照受理要求和流程进行处理，保障投诉人的权益。

7.8 归档

工单处理完成后 5 个工作日内，应对以下材料进行归档：

——投诉登记表、调查报告、整改记录、回访记录及相关证据材料；

——电子工单需标记为“已归档”或“办结”状态。

纸质档案保存期限不少于 10 年，电子档案应永久保存并定期备份。

8 监督与改进

8.1 监督

督查岗每月抽查应不低于 10% 的工单，重点核查超期处理、重复投诉等问题。

应每季度发布统计数据、质量通报，纳入科室绩效考核。

8.2 持续改进

每年应至少召开一次投诉管理专项会议，分析高频问题，修订完善制度及流程；

典型案例应纳入全员培训，强化风险防范意识。

附录 A
(资料性)
投诉管理公示模板

投诉管理公示模板如下：

为规范投诉管理，提升患者就医体验，构建和谐医患关系，各医疗机构应在门诊大厅、住院部一楼等醒目位置设立统一的“医疗投诉管理公示板”。公示内容应字体清晰、易于阅读。具体内容要求如下，包括但不限于以下内容：

第一条：核心投诉渠道信息公示

【公示内容建议】

我院统一投诉受理渠道

专职投诉电话：XXXX-XXXXXXX (工作日电话) /XXXX-XXXXXXX (节假日及夜间)

投诉接待地点：投诉管理部门

回复时限：一般情况 5 个工作日内，需多部门协调的 10 个工作日内（例）

第二条：分类投诉指引公示

【公示内容建议】

如果您有具体问题，也可直接联系相关责任部门：

门诊服务相关问题 (如：医生排班、挂号、收费、药房等)

责任部门：门诊部

电话：XXXX-XXXXXXX

住院病房相关问题 (如：住院流程、床位、医生诊疗等)

责任部门：医务科

电话：XXXX-XXXXXXX

护理服务相关问题 (如：护士态度、输液技术、护理安排等)

责任部门：护理部

电话：XXXX-XXXXXXX

第三条：投诉处理流程公示

【公示内容建议】（建议采用流程图形式配以简要文字说明，视觉化呈现更易理解）

文字解读：

尊敬的患儿监护人：您来院就医过程中，如对我院医院提供的医疗护理服务及服务设施、服务环节不满意时，可以采取来访、来电等方式向医院反映问题，我院有专职部门受理，按信访有关规定处理您的诉求，具体流程如下：

投诉渠道：您可以采取来访、来函、来电等方式向投诉管理部门反映。

投诉电话：节假日及夜间：XXXX-XXXXXXX 工作时间：XXXX-XXXXXXX

投诉地址：投诉管理部门

接诉方式：认真接待群众来访、来电，详细了解事情经过并进行书面登记

解决方式：

1、能当面解决的，接访人员与当事科室进行核实协商解决办法，当面予以解决；不能当面解决的，告知来访者一般情况 5 个工作日内答复，需多部门协调的 10 个工作日内答复。

2、投诉管理部门根据来访者反映的问题，与当事科室或个人进行反馈、交流，开展院内调查，将调查结果记录在案。

3、经多渠道协调仍未解决的，可申请人民调解、行政调解、诉讼或法律法规规定的其他途径。

附录 B
(资料性)
服务用语

服务用语推荐如下：

——接待用语：

您好，XXX 医院【投诉管理部门】请问有什么可以帮您？

——平复情绪话术：

“无论事情的前因是什么，后果是什么，首先就诊过程给您带来的诸多不便和不愉快的体验，我谨代表 XXXXX 医院和工作人员向您表示歉意”

——核实投诉内容用语：

“您的问题是……对吗？”

——结束用语：

“请问您还有其他问题需要帮助的吗？”

“非常感谢您的反馈，我们会尽快处理”

“您反映的问题我已经详细记录，稍后会有专职工作人员与您联系，请您保持电话畅通”

“感谢您对我院工作的支持与配合，如有其他问题您可以直接联系我院【投诉管理部门】，电话 XXXXX，祝您生活愉快！”

附 录 C
(资料性)
医疗机构投诉登记表

医疗机构投诉登记格式见表 C.1。

表 C.1 医疗机构投诉登记表

投诉方式： ☐ 来电 ☐ 来访 ☐ 来信 ☐ 其他			
投诉分类： ☐ 一类 ☐ 二类 ☐ 三类			
投诉人姓名		与患者关系	
联系电话		身份证号	
患者姓名		患者性别	
出生日期		住院/门诊号	
投诉时间		被投诉科室/人员	
地 址			
投诉内容： 诉求： 记 录 人： 记录时间： 投诉人签字确认：			
调查核实情况： 核实人： 科室负责人： 年 月 日			
医院领导阅示：			
处理结果： 记录： 年 月 日			
反馈记录： 记录： 年 月 日			
备 注： 记录： 年 月 日			
审核人			

附 录 D
(资料性)
投诉处理督办单

投诉处理督办单见表 D.1。

表 D.1 投诉处理督办单

督办单号	涉事科室	督办事项	整改时限	督查岗签字	备注

附 录 E
(资料性)
投诉反馈函模板

投诉反馈函模板如下：

XX 医院投诉处理结果告知书 尊敬的 XXX： 您于【日期】反映的【投诉内容】已调查完毕，现将结果书面告知如下： 1.调查结论：【XXX】 2.处置方案：【XXX】 3.后续改进：【XXX】 如对处理结果有异议，可自收到本函之日起 15 日内向【所属上级部门】申请复核。 XX 医院【投诉管理部门】办公室 年 月 日

参 考 文 献

- [1] GB/T 39725—2020 信息安全技术 健康医疗数据安全指南.北京:国家市场监督管理总局、中国国家标准化管理委员会,2020.
- [2] 《机关文件材料归档范围和文书档案保管期限规定》.中华人民共和国国家档案局,2006年9月19日.
- [3] 《信访工作条例》.中国共产党中央委员会、中华人民共和国国务院,2022年2月25日.
- [4] 《医疗纠纷预防和处理条例》.中华人民共和国国务院,2018年8月17日.
- [5] 《医疗机构投诉管理办法》.中华人民共和国国家卫生健康委员会,2019年3月6日.
- [6] 《关于进一步加强医疗机构投诉管理的通知》.中华人民共和国国家卫生健康委员会、国家中医药局综合司、国家疾控局综合司,2024年3月19日.
- [7] 《中华人民共和国民法典》.中华人民共和国第十三届全国人民代表大会,2020年5月28日.
- [8] 《中华人民共和国个人信息保护法》.中华人民共和国第十三届全国人民代表大会常务委员会,2021年8月20日.
-