

T/CHBA

中国美发美容协会团体标准

T/CHBA XXXX—2024

美容机构运营合规管理通则

General Principles for Compliance Management of Beauty Establishments

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中国美发美容协会 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 基本原则	1
4.1 有效性	1
4.2 全面性	2
5 合规治理机制	2
5.1 管理机构	2
5.2 委员会	2
5.3 合规部（合规办公室）	2
5.4 首席合规官	2
5.5 职能与权责	2
5.6 合规体系	3
6 合规风险识别	4
6.1 合规义务	4
6.2 风险评估	4
7 合规管理	4
7.1 独立性	4
7.2 资源配置	4
7.3 工作计划	4
7.4 培训	5
7.5 风险管理	5
7.6 举报处置	5
7.7 应对处置	5
7.8 报告	5
7.9 考核	5
8 合规监测评价和持续改进	6
8.1 合规监测	6
8.2 评价与改进	6
9 合规文化培育	6

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××××提出。

本文件由中国美发美容协会标准化与合规管理专业委员会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

美容机构运营合规管理通则

1 范围

本文件主要包括美容机构合规管理基本原则、合规治理机制、合规风险识别、合规管理、合规监测评价和持续改进、合规文化培育等合规管理建设通用技术要求。

本文件适用于美容机构的合规建设。

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，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 35770 合规管理体系 要求及使用指南

3 术语和定义

GB/T 35770 界定的术语和定义适用于本文件。

3.1 美容机构 beauty organization

是提供生活美容、美发的服务机构。

3.2

合规风险 compliance risk

是指企业及其员工在经营管理过程中因违规行为引发法律责任、造成经济或者声誉损失以及其他负面影响的可能性。

3.3

首席合规官 chief compliance officer

领导合规管理部门组织开展相关工作，使企业及企业内部成员行为符合法律规定、监管要求、行业准则和国际条约、规则，以及企业章程、相关规章制度等要求的管理人员。

注：企业根据企业规模及机构设置的不同，明确相关人员履行首席合规官的职责。

3.4

合规建设 compliant construction

根据实际情况，以有效防控合规风险为目的，以美容机构和员工经营管理行为为对象，健全内部规章制度，完善管理结构，形成有效合规管理体系的活动。

3.5

合规评价 compliance evaluation

美容机构对合规管理体系有效性进行评价、监督和考察的活动。

3.6

决策层 decision-maker

对企业的经营管理活动享有最终决策权限的一个人或一组人。

注：决策层包括但不限于董事会、监事会、党组织。

4 基本原则

4.1 有效性

根据美容机构经营特点、业务范围、经营规模、合规风险等因素，在运营过程中实施有效的合规管理，包括组织合规机构、明确职能职责、制定合规方针目标、构建合规管理体系、分析合规义务和合规风险、实施合规运营管理和合规评价，开展合规文化建设等，且通过实施效果评价能够得到验证。

4.2 全面性

合规运营管理包括合规管理体系建设、实施、运行、维护、持续改进等过程，应覆盖美容机构所有的经营、服务及员工职务行为，包括其分支机构、关联机构等可能带来合规风险的商业合作伙伴。

5 合规治理机制

5.1 管理机构

应根据美容机构的规模和业务特点，建立合规管理委员会（或合规领导小组），下设合规部（或合规办公室）。

注：单店或小规模美容机构企业所有人为合规第一责任人。

5.2 委员会

5.2.1 合规管理委员会（或合规领导小组）人数宜设置为单数，最少由3人组成，可由主任1名、副主任若干名、委员若干名组成。

5.2.2 合规管理委员会主任（或合规领导小组组长）通常为：

- 股东；
- 法定代表人；
- 最高管理者。

5.2.3 合规管理委员会副主任宜由高管担任。

5.2.4 美容机构各部门的负责人（含外聘法律顾问）在其领域内是相应的合规第一责任人，也是委员会的成员。

5.3 合规部（合规办公室）

宜设立在法规部或企管部。

5.4 首席合规官

首席合规官宜由专（兼）职人员或外聘专业人员担任。

5.5 职能与权责

5.5.1 合规管理委员会（合规领导小组）的职能：

- a) 制定合规管理制度、工作计划，按程序报批执行；
- b) 拟定合规管理部门的设置和职能，按程序报批；
- c) 决定合规管理部门负责人的任免；
- d) 研究决定合规管理有关重大事项；
- e) 按照权限决定有关违规人员的处理事项；
- f) 向决策层做年度合规报告；
- g) 指导、监督和评价合规管理工作；
- h) 推动完善合规管理体系并对其有效性进行评价；
- i) 决策层交办的其他工作。

5.5.2 合规部（合规办公室）的职能：

- a) 执行合规管理委员会的决议、决定；
- b) 建立健全合规管理制度和流程，开展合规风险识别评估，编制风险清单和应对预案；
- c) 持续关注法律法规等规则变化，组织开展合规风险识别和预警，参与重大事项合规审查和应对；

- d) 组织开展合规检查、评价与考核，督促违规整改和持续改进；
 - e) 指导各部门及分支机构合规管理工作；
 - f) 受理职责范围内的违规举报，组织或参与对违规事件的调查，并提出处理建议；
 - g) 组织或协助业务部门、人事部门开展合规培训；
 - h) 策划、组织和实施对合规管理工作的督导、检查和评价；
 - i) 合规资料 and 数据的汇总、保存；
 - j) 应定期或发现违规事件时制作专项合规报告逐级上报至合规管理委员会和决策机构；
 - k) 合规委员会交办的其他事项。
- 5.5.3 首席合规官的职责：
- a) 对合规管理体系和合规工作的有效性进行监督、检查；
 - b) 对违规行为或违规人员独立行使调查权，并向决策机构提出处置建议；
 - c) 对合规管理委员会的工作提出质询和建议；
 - d) 对决策事项的合规性发表书面意见；
 - e) 列席合规相关会议，对合规委员会决策事项的合规性发表意见；
 - f) 认为经营管理行为违规的，可以行使一票否决权。
- 5.5.4 各部门负责人职责：
- a) 传达、落实和执行所在领域相关的合规制度、决定；
 - b) 主动开展所在领域的合规风险识别、评估、预警及应对；
 - c) 向合规管理部门通报所在领域的合规风险及违规事件；
 - d) 做好所在领域合规培训和商业伙伴合规调查等工作；
 - e) 组织或配合违规问题的调查并及时整改；
 - f) 合规委员会交办的其他合规管理事项。
- 5.5.5 其它人员及相关第三方的职能：
- a) 遵守岗位相关的制度，积极参加和配合相关的合规工作；
 - b) 承担其岗位的合规义务，签署合规承诺书；
 - c) 对合规工作提出建议和意见；
 - d) 上级交办的其他合规工作。

5.6 合规体系

5.6.1 方针

根据美容机构的发展方向从管理、经营等维度由最高管理者制定发布的美容机构意图和方向，其内容应符合社会发展趋势和要求，包括但不限于服务质量、技术、管理等内容：

- a) 适合于美容机构的宗旨；
- b) 为设定合规目标提供框架；
- c) 包括满足适用需求的承诺；
- d) 包括持续改进合规管理体系的承诺。

5.6.2 目标

根据美容机构的发展方针，制定美容机构要实现的合规目标。目标应与合规方针一致、可实施和可测量，其内容包括但不限于：

- a) 合规覆盖率；
- b) 合规风险发生率；
- c) 质量与安全；
- d) 实施有效性。

5.6.3 管理手册

应根据实际情况制定合规管理手册，对合规工作的开展及流程作出规定，其内容包括但不限于：

- a) 合规组织架构；
- b) 合规管理体系（体系表、明细表和统计表）；
- c) 日常合规工作内容及要求；
- d) 合规评价的策划、实施和记录；
- e) 合规报告等。

6 合规风险识别

6.1 合规义务

应将合规义务与业务流程密切关联起来，通过梳理业务流程，嵌入合规要求和防控措施，完善合规管理制度。充分利用大数据等信息化手段，突出对重点领域、关键环节和重要人员的管理。重点合规义务内容包括但不限于：

- a) 执业合规；
- b) 产品合规；
- c) 服务合规；
- d) 用工合规；
- e) 合同管理合规；
- f) 消防安全合规；
- g) 环保、卫生合规；
- h) 税务管理合规；
- i) 信息安全合规；
- j) 市场营销合规；
- k) 突发公共卫生、群体事件处理合规；
- l) 反商业贿赂合规；
- m) 利润分配合规。

6.2 风险评估

6.2.1 应结合业务情况和特点，充分关联合规义务，识别出合规风险点和风险程度；并根据合规风险发生概率和影响程度等因素，对合规风险进行分级和管理排序。

6.2.2 根据合规风险评价和合规建设的实施效果，完善合规风险的分级、风险识别的准确性以及与经营管理、业务和服务活动的关联度。

7 合规管理

7.1 独立性

合规管理机构、部门或人员应获得领导机构的正式授权，且具有独立履行合规的职能：

- a) 必要时可直接向决策层汇报合规工作；
- b) 参与合规决策、关键岗位控制、重点经营活动、重要经营管理文件审查等；
- c) 重要的运营决策应经过合规评审；
- d) 能够获取开展合规工作需要的员工信息、文件信息和所需要的数据；
- e) 合规独立调查权力。

7.2 资源配置

合规工作的开展包括但不限于获得领导支持、人力资源、资金资源和物资资源。

7.3 工作计划

应制定年度合规工作计划，纳入年度考核。其内容包括但不限于：

- a) 制定合规考核指标；
- b) 合规工作的检查与监管；
- c) 制度的修改完善、培训和实施；
- d) 合规文化活动；
- e) 合规风险的识别、预警和应对；
- f) 举报信息的收集、汇总和处理；
- g) 合规评价；
- h) 合规工作总结。

7.4 培训

7.4.1 应制定合规建设的培训方案，包括培训的时间、方式、内容以及达到的效果。

7.4.2 培训活动应做好记录，记录包括但不限于培训通知、签到、照片、会议记录等。

7.5 风险管理

7.5.1 应实施合规风险日常监管措施包括检查、评估、调查等，发现违规应及时发出预警信号并启动合规调查。

7.5.2 应根据合规风险发生概率和影响程度，及时调整合规风险的分级和管理顺序。

7.5.3 应根据美容机构内部业务和外部政策环境的变化，针对新政策、新业务、新服务等及时启动合规风险识别：

- a) 新政策的实施，应重新进行合规风险点的识别、分级和管理排序；
- b) 新业务开展前应进行合规风险评价，识别新业务的风险点、分级和管理排序。

7.5.4 通过合规风险日常监测的实施效果和定期或不定期的评审结果，完善风险识别流程。

7.6 举报处置

7.6.1 应依规及时进行信息收集、汇总和处理。

7.6.2 调查结果及其处理建议应及时汇总报告。

7.6.3 处理决定应及时按流程公布或公示。

7.6.4 对举报机制的有效性、举报渠道的信任度进行分析、评估和完善。

7.7 应对处置

7.7.1 应制定合规突发事件的应对预案，包括应对责任人、应对措施、应对流程以及整改与检查等。

7.7.2 预案应与运营管理、业务和服务活动充分关联，并与其他机制协同。

7.7.3 应对合规风险应对机制的有效性进行评价，并根据评价结果及时调整和完善应对预案。

7.8 报告

7.8.1 合规工作人员应依据相关制度和流程应及时提交合规报告。

7.8.2 合规报告信息应真实、客观、全面，其内容包括但不限于：

- a) 当前合规建设工作的进度、效果以及当前存在的合规风险；
- b) 日常监督检查情况；
- c) 举报汇总及调查结果；
- d) 合规工作建议等。

7.8.3 合规报告应受到充分保护、不应篡改。

7.9 考核

合规工作应纳入考核范畴，考核结果应与相关人员薪酬、晋升、聘用和续聘挂钩。考核内容包括但不限于：

- a) 合规管理体系的有效性；
- b) 合规工作的进度、效果；

c) 合规风险的处置效果。

8 合规监测评价和持续改进

8.1 合规监测

8.1.1 应设置合规风险日常监测机制，包括日常监测合规风险的机构、方法、措施、频率、信息来源、结果运用、操作流程等，以及明确监控重点人员、重点岗位及重点环节。

8.1.2 应设置违规行为举报机制，包括举报受理的机构、渠道、举报信息保密制度、举报人保护制度、举报处置流程以及合规疑虑与咨询程序等。

8.1.3 应完善合规文化建设的相关方法、流程和措施等。

8.1.4 应完善合规评价机制，必要时进行合规评估。

8.1.5 应设置合规报告机制，包括有关合规报告的对象、内容、形式、周期、流程等制度以及有关合规报告真实性、客观性和全面性的要求。

8.2 评价与改进

8.2.1 应完善合规评价机制，每年至少开展一次合规评价活动，全面、系统地评价合规管理体系建设情况及其有效性。

8.2.2 合规评价的内容包括但不限于：

- a) 合规机构的适用性；
- b) 合规目标的完整性和有效性；
- c) 合规制度的实施率；
- d) 合规义务的时效性；
- e) 合规风险的识别率；
- f) 合规缺陷整改的有效性；
- g) 针对新业务的合规风险评价完成率；
- h) 对违规违法行为的及时处置；
- i) 持续整改机制和合规文化已经基本形成。

8.2.3 评价报告的内容包括但不限于：

- a) 美容机构履行合规承诺、计划落实和实施有效性；
- b) 第三方组织开展了解、监督、评估和考核情况；
- c) 第三方组织监督评估的程序、方法和依据；
- d) 监督评估结论及意见建议；
- e) 其他需要说明的问题。

8.3 通过合规评价和合规建设的实施效果，及时整改、完善合规管理体系。

9 合规文化培育

9.1 应通过宣传、培训、沟通以及不合规行为的及时处置，利用文字、图像等形式，宣传合规知识，营造合规文化氛围，培养合规意识。

9.2 应建立常态化合规培训机制，制定年度培训计划，将合规管理作为管理人员、重点岗位人员和新入职人员培训必修内容。

9.3 应制定合规手册，组织签订合规承诺。