

# T/CHBA

团 体 标 准

T/CHBA 003—2024

## 美容机构合规管理通则

General Principles for Compliance Management of Beauty Establishments

2024 - 06 - 28 发布

2024 - 08 - 01 实施

中国美发美容协会 发布



## 目 次

前 言 .....	III
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 独立性 .....	1
4.2 全面性 .....	1
4.3 有效性 .....	1
5 合规治理机构 .....	1
5.1 合规领导机构 .....	1
5.2 职能与权责 .....	1
5.2.1 基本要求 .....	1
5.2.2 决策层职责 .....	2
5.2.3 管理层职责 .....	2
5.2.4 业务及职能部门合规职责 .....	2
5.2.5 合规管理部门/首席合规官职责 .....	2
6 合规环境与义务 .....	2
6.1 合规环境 .....	3
6.2 合规义务 .....	3
7 合规方针目标 .....	3
8 合规风险 .....	3
8.1 风险识别 .....	4
8.2 风险评估 .....	4
8.3 风险应对 .....	4
9 合规管理制度 .....	4
9.1 合规管理手册 .....	4
9.2 制度建设 .....	4
10 合规文化 .....	5
11 合规运行 .....	5
11.1 资源配置 .....	5
11.2 工作计划 .....	5
11.3 合规培训 .....	5
11.4 动态管理 .....	5
11.5 合规审查与检查 .....	6
11.6 合规调查 .....	6
11.7 举报处置 .....	6

11.8 应对处置.....	6
11.9 合规报告.....	6
11.10 考核.....	6
12 监测、评价与改进.....	7
12.1 合规监测.....	7
12.2 评价与改进.....	7

## 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。

本文件由成都美丽一生健康科技有限公司提出。

本文件由中国美发美容协会标准化与合规管理建设专业委员会归口。

本文件起草单位：成都美丽一生健康科技有限公司、中国美发美容协会、湖南省化妆品经营行业协会、湖南北斗星标准化服务有限公司、北京市美发美容行业协会、上海美发美容行业协会、江苏省美发美容协会、浙江省美容美发行业协会、吉林省美发美容化妆品行业协会、四川省美容美发产业协会、四川省美容美发行业商会、山西省美容美发化妆品协会、新疆美发美容化妆品行业商会、海南省美容美发行业协会、陕西省美容美发化妆品业协会、黑龙江省美容美发化妆品商会、长沙市化妆品安全协会、长沙幸福女神商务咨询有限公司、南国丽人美容会所、盛世集团股份有限公司、长沙爱美快线咨询管理有限公司、湖南彩桥企业管理咨询服务有限公司、湖南赛伊贸易有限公司。

本文件主要起草人：李伟成、唐德高、王洪宇、易敬平、张帆、刘广茂、林文、喻志慧、周继友、陆玉凤、陈桂钦、董元明、王建、罗红英、杨哲、崔红波、史先锋、冯向光、李聪、芦宇明、李成海、罗薇、章洪玲、易琰、康晓文、万菲、黄莉莉、李春霞、王俊华、王丽华、高鹏、夏婵、刘爱华。



# 美容机构合规管理通则

## 1 范围

本文件确定了美容机构合规管理基本原则，规定了合规治理机构、合规环境与义务、合规方针目标、合规风险、合规管理制度、合规文化、合规运行、监测、评价与改进的合规管理要求。

本文件适用于所有类型的生活美容机构（不论其规模、性质）的合规管理。

不便单独设置合规治理机构的，本文件中规定的所有关于治理机构的要求都适用于最高管理者。

## 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

GB/T 24353 风险管理 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。

## 4 基本原则

### 4.1 独立性

确保合规机构在履行职责时不受任何不当干扰和压力，能够独立表达意见和处理事务；在合规管理审查、不合规业务否决和违规人员惩戒等方面具有权威性。

### 4.2 全面性

合规管理应覆盖所有业务领域、部门和人员，贯穿决策、执行、监督全流程。

### 4.3 有效性

合规管理体系能与美容机构性质、经营范围、组织结构和业务规模等实际情况相适应，兼顾成本与效率，能有效运行且能达成美容机构合规管理目标，并可根据内外部环境的变化持续改进。

## 5 合规治理机构

### 5.1 合规领导机构

5.1.1 根据美容机构的实际情况，应建立合规领导机构行使决策层权责，宜下设合规管理部门或任命首席合规官。

注1：合规管理部门宜设立在法规部或企管部。

注2：首席合规官宜由专（兼）职人员或外聘专业人员担任。

5.1.2 合规领导机构最高管理者通常为美容机构最高领导者。

5.1.3 各部门负责人（含外聘法律顾问）在其负责的领域内是相应的合规第一责任人。

### 5.2 职能与权责

#### 5.2.1 基本要求

美容机构应基于所在国家、区域、行业以及企业类型、业务规模、商业模式等多方面的差异，根据相关法律法规、标准规范等方面的要求，分析本美容机构所处的环境，搭建权责清晰的合规管理组织架构，并依据规定履行相应职责，推动合规管理体系有效落地实施。

### 5.2.2 决策层职责

决策层应对合规管理的有效性负责，履行的合规管理职责包括但不限于：

- a) 推行合规经营理念，培育自身合规文化，推动完善合规管理体系；
- b) 审议批准合规管理体系建设方案、合规管理工作年度报告以及合规管理基本制度等文件；
- c) 审议决定合规管理重大事项；
- d) 推动完善合规管理体系，并对其有效性进行评价；
- e) 决定合规管理部门的设置和职能，以及首席合规官的设置和任免。

### 5.2.3 管理层职责

管理层向最高领导者和决策层负责，履行的合规职责包括但不限于：

- a) 依据合规方针和合规目标，指导各部门的合规管理工作；
- b) 拟订合规管理体系建设方案；
- c) 拟订合规管理基本制度，组织制定合规管理具体制度，批准合规管理工作年度计划；
- d) 建立与合规绩效考核挂钩的人员绩效考核制度，确保合规绩效考核制度的实施；
- e) 组织应对重大合规风险事件。

### 5.2.4 业务及职能部门合规职责

业务及职能部门承担本部门合规管理的主体责任，履行的合规职责包括但不限于：

- a) 对本部门规章制度、合同等文件及经营管理活动进行合规审查；
- b) 建立并完善本部门业务合规管理制度和流程，编制合规风险清单和应对预案；
- c) 梳理重点岗位的合规风险，将合规要求纳入岗位职责；
- d) 组织开展合规风险识别评估，及时向合规管理部门报告合规风险，组织或配合开展合规风险事件的应对处置；
- e) 组织或配合开展违规事件的合规调查和整改。

### 5.2.5 合规管理部门/首席合规官职责

5.2.5.1 合规管理部门是美容机构合规工作的牵头部门，应在美容机构相关管理制度中明确合规管理部门的地位、权限和独立性。合规管理部门向首席合规官负责，履行的合规职责包括但不限于：

- a) 组织起草合规管理基本制度和具体制度规定、合规管理工作年度计划、年度报告；
- b) 组织开展合规风险识别、评估、预警和应对；
- c) 开展规章制度、重大业务活动、重大决策的合规审查；
- d) 组织或协助各部门开展合规培训，受理合规咨询和合规沟通事宜，推进合规信息化建设；
- e) 依据最高领导者和决策层的授权，规划设计合规管理体系，协助监督层或第三方机构开展合规管理体系有效性的评审；
- f) 组织开展合规检查，指导美容机构开展合规管理工作；
- g) 组织或协助开展合规考核评价；
- h) 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，并提出处置建议。

5.2.5.2 首席合规官向美容机构最高领导者和决策层负责，领导合规管理部门组织开展美容机构的合规管理工作。

注1：是否设置专职的合规管理部门及首席合规官取决于美容机构规模和面临的合规风险程度等因素。

注2：美容机构根据实际发展需要，决定是否由合规相关职能部门（如风险管理部门、法律事务部门等）及相应人员（如合规总监、风控总监等）分别兼任合规管理部门和首席合规官。

## 6 合规环境与义务

## 6.1 合规环境

6.1.1 确定与合规风险和合规目标相关，且影响合规管理体系运行的内部和外部事项。考虑的事项包括但不限于：

- a) 业务模式；
- b) 自身的合规文化；
- c) 第三方业务关系的性质和范围；
- d) 法律和监管环境；
- e) 经济状况；
- f) 社会和文化环境。

6.1.2 应确定合规管理体系的利益相关方，并理解利益相关方的需求和期望。

6.1.3 应根据 6.1.1 提及的内外部事项以及利益相关方的需求、识别合规义务、开展合规风险评估等要求，确定合规管理体系的范围。

## 6.2 合规义务

结合美容机构的业务情况和经营特点，分析政府监管部门、社会组织、关联企业、消费者以及自身制度的要求，确定合规义务，包括但不限于：

- a) 经营合规；
- b) 执业合规；
- c) 产品合规；
- d) 服务合规；
- e) 环保、卫生合规；
- f) 广告合规；
- g) 个人信息保护合规；
- h) 合同管理合规；
- i) 用工合规；
- j) 网络安全合规；
- k) 税务管理合规；
- l) 消防安全合规；
- m) 知识产权合规；
- n) 反商业贿赂合规。

## 7 合规方针目标

7.1 根据美容机构经营、管理的要求制定的发展方针，其内容应符合经济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) 适合于美容机构的经营宗旨和战略方向；
- 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。

7.2 根据美容机构的发展方针，制定要实现的合规目标。目标应与合规方针一致，可实施、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。

## 8 合规风险

## 8.1 风险识别

8.1.1 建立健全合规风险识别制度，准确识别合规风险。具体做法可包括：

- a) 持续收集与合规相关的法律法规、政策等变化，依据合规义务，对照现有业务和流程，识别风险源；
- b) 全面系统梳理经营管理活动中存在的合规风险，建立合规台账；
- c) 系统分析风险源、风险类别和风险形成因素。

8.1.2 合规风险识别方法包括但不限于公开信息收集与查询、合规访谈、调研、风险点清单等。

## 8.2 风险评估

8.2.1 根据合规义务，识别风险点，结合风险发生概率和影响程度等因素，对合规风险进行分级管理。

8.2.2 定期或不定期开展合规风险评估，并将结果纳入风险评估报告，且适时对评估制度和程序予以修订。

8.2.3 合规风险评估应考虑：

- a) 风险的承受度，适时与利益相关方有效沟通；
- b) 风险等级和主要风险，且适时进行具体和定量分析；
- c) 风险发生的后果和可能性。

注：风险评估方法见 GB/T 24353。

8.2.4 当发生下列情形时，应对合规风险进行再评估：

- a) 新增或变化的活动、产品或服务；
- b) 组织结构或战略变化；
- c) 外部环境变化，如金融经济环境、市场条件、债务和客户关系；
- d) 合规义务变更；
- e) 并购；
- f) 不合规。

## 8.3 风险应对

8.3.1 根据合规风险类别，制定和选择合规风险应对方案，同时应注意针对风险等级合理分配资源。

8.3.2 对于可能造成重大财产损失或严重不良影响的重大合规风险事件，应制定合规应急预案，及时预警，明确应急处理职责、路径和要求，由美容机构最高领导者和决策层统筹领导，明确牵头部门，相关部门协同配合，最大程度化解风险、降低损失。

8.3.3 对风险应对措施的有效性进行评价，完善相应的合规应急预案。

## 9 合规管理制度

### 9.1 合规管理手册

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做出规定，其内容包括但不限于：

- a) 合规组织架构；
- b) 合规管理体系表；
- c) 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。

### 9.2 制度建设

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，制定合规管理制度，宜包括但不限于：

- a) 环境与能源；
- b) 卫生与健康管理；

- c) 设施设备与用品；
- d) 采购管理；
- e) 广告宣传管理；
- f) 安全管理；
- g) 服务及服务提供规范；
- h) 信息与合同管理；
- i) 舆情管理；
- j) 财务管理；
- k) 人力资源；
- l) 服务质量控制；
- m) 合规文化建设制度；
- n) 合规报告制度；
- o) 合规风险日常监测制度；

注：合规风险日常监测制度内容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。

- p) 不合规举报制度；

注：不合规举报制度内容包括举报受理机构、渠道、举报信息保密、举报人保护、处置流程以及合规质询等。

- q) 评价与改进。

## 10 合规文化

10.1 最高领导者、决策层和管理层应以身作则，遵循和落实合规价值观，倡导和推行合规文化。

10.2 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。

10.3 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。

10.4 制定合规手册，组织签订合规承诺。

10.5 通过合规管理情况信息公开、宣传等方式，将合规文化传递至利益相关方。

## 11 合规运行

### 11.1 资源配置

合规工作的开展应获得相应的资源支持，包括但不限于获得领导支持、人力资源、资金资源、物资资源和信息资源。

### 11.2 工作计划

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) 合规考核指标；
- b) 制度的修改完善、培训和实施；
- c) 合规风险识别、预警和应对；
- d) 合规工作检查、监测与评价改进；
- e) 举报信息的收集、汇总和处理；
- f) 合规工作总结。

### 11.3 合规培训

11.3.1 建立常态化合规培训机制，制定年度培训计划。

11.3.2 制定具体培训方案，做好培训记录及考核，对培训结果分析总结。

11.3.3 宣传合规知识，营造合规文化氛围，培养合规意识。

### 11.4 动态管理

- 11.4.1 实施日常监测措施，发现不合规应及时发出预警信号，并启动合规调查。
- 11.4.2 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。
- 11.4.3 根据内部制度、法律、法规和政策等变化，及时启动合规风险识别，更新风险分级管理。
- 11.4.4 根据日常监测结果和定期或不定期的评审结果，完善风险管理制度。

#### 11.5 合规审查与检查

- 11.5.1 建立健全合规审查机制，明确审查范围、流程和标准，并确保进行重大事项决策、重要合同签订、重大项目运营等经营管理活动前，已实施合规审查。
- 11.5.2 建立健全合规检查制度，制定合规检查计划并实施。
- 11.5.3 对不合规事件或行为采取措施，对不合规问题问题整改，并通过健全规章制度、优化业务流程等，不断提升合规经营管理水平。

#### 11.6 合规调查

- 11.6.1 合规领导机构应就举报线索在合理范围内及时组织开展合规调查，合规调查前应制定适当的调查方案，包括但不限于调查范围、调查程序、调查方法。
- 11.6.2 依据事项的复杂程度与严重程度，合规调查可采用内部调查或外聘第三方调查。调查过程应由具有专业能力且不存在利益冲突的人员独立进行。
- 11.6.3 合规调查过程中应保障被调查对象的合法权益。
- 11.6.4 合规调查结束后，对不合规行为进行处置。
- 11.6.5 保留有关调查的文件、信息档案。

#### 11.7 举报处置

- 11.7.1 依规及时收集举报信息，汇总并及时组织开展合规调查。
- 11.7.2 调查结果及其处置建议应及时汇总报告。
- 11.7.3 处理决定应及时按流程公布或公示。
- 11.7.4 对举报制度的有效性、举报渠道的信任度进行分析、评估和完善。

#### 11.8 应对处置

- 11.8.1 制定合规突发事件的应对预案，包括责任人、应对流程及处置措施。
- 11.8.2 应对预案应与运营管理、业务和服务活动充分关联，并与其他机制协同。
- 11.8.3 对应对预案的有效性进行评价，并根据评价结果及时调整和完善。

#### 11.9 合规报告

- 11.9.1 依据相关制度和流程及时提交合规报告。
- 11.9.2 合规报告信息应真实、客观、全面，其内容包括但不限于：
  - a) 合规工作进度、效果及漏洞；
  - b) 合规风险识别及分析情况；
  - c) 日常监督检查情况；
  - d) 举报汇总及调查结果；
  - e) 合规工作建议。
- 11.9.3 合规报告应受到充分保护、不应篡改。

#### 11.10 考核

- 合规工作宜纳入考核范畴，考核结果与相关人员薪酬、晋升和聘用挂钩。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。

## 12 监测、评价与改进

### 12.1 合规监测

12.1.1 对合规管理体系的有效性进行监视和测量，设计合规管理评价指标体系，对监视和测量的结果进行分析和评价，合理地运用分析和评价结果。

12.1.2 保留对监视、测量、分析和评价的结果的文件化信息。

### 12.2 评价与改进

12.2.1 制定并完善合规评价制度，每年至少开展一次合规评价活动，可采用自我评价或聘请第三方开展评价工作。

12.2.2 合规评价的内容包括但不限于：

- a) 合规方针的准确性；
- b) 合规机构的独立性；
- c) 合规目标的完成率；
- d) 合规体系的有效性；
- e) 合规风险评估的充分性；
- f) 资源的充分性；
- g) 不合规整改的有效性；
- h) 合规文化的普及性。

12.2.3 评价报告包括但不限于：

- a) 履行合规承诺、计划落实和实施情况；
- b) 开展监测、评价和考核情况；
- c) 评价的程序、方法和依据；
- d) 评价结论及意见建议；
- e) 不合规的原因和改进措施；
- f) 其他需要说明的问题。

12.2.4 对不符合或不合规应及时处置并整改，且对处置和整改的有效性进行评价。

12.2.5 通过对合规管理体系实施效果的评价，达到完善合规管理体系的目的。

---