

现场客服营销行为规范

第一章 总则

第一条 为规范院内现场客服服务行为，保障消费者知情权与选择权，杜绝低价引流升单、夸大宣传、隐形消费等问题，依据《消费者权益保护法》《医疗广告管理办法》及院内服务管理制度，制定本规范。

第二条 本规范适用于本院所有现场客服岗位人员，涵盖线上客服、到店咨询、项目推介、套餐讲解全服务流程。

第三条 现场客服服务遵循真实透明、自愿消费、合规表述原则，不得以任何方式强制推销、误导消费。

第二章 绩效考核原则

第四条 重构现场客服绩效考核体系，全面取消以高额升单为核心的考核导向，考核权重向服务满意度、合规率、客诉率倾斜。

第五条 严禁设置强制升单指标，严禁将高价项目推销占比作为现场客服薪酬、晋级的核心依据。

第六条 现场客服薪酬与服务合规性、顾客满意度直接挂钩，违规升单产生的业绩不计入考核。

第三章 项目公示与咨询规范



第七条 所有线上团购、引流套餐、常规诊疗项目，实行全内容透明公示：

1. 项目明细、适用范围、禁忌事项、不含项目、可选升级项须全部列明；
2. 线上详情页、到店价目表表述保持一致，不得设置模糊表述、隐性门槛；
3. 引流套餐到店可直接核销使用，不得附加强制消费条件。

第八条 现场客服开展项目介绍须遵守以下要求：

1. 如实告知项目原理、风险、效果预期、费用构成，不得夸大效果、隐瞒风险；
2. 升级项目须明确告知差异与加价金额，由顾客自主选择，不得强制引导；
3. 涉及药品、耗材、仪器的，须如实告知品牌、规格，不得虚假宣传。

第四章 禁止行为清单

第九条 现场客服服务过程中，严禁出现以下行为：

1. 以低价引流为手段，到店后强制推销高价项目、捆绑消费；
2. 使用夸大、虚假、误导性话术，承诺医疗效果；
3. 隐瞒项目禁忌、不良反应及潜在风险；
4. 未经顾客同意，私自增加项目、加收费用；
5. 贬低同行、虚假承诺医师资质与手术效果；
6. 其他违反医疗合规与消费公平的行为。

第五章 培训与合规抽检

第十条 院内每月开展现场客服合规培训，覆盖医疗法规、消费维权、话术规范、风险告知等内容，培训考核合格方可上岗。

第十一条 建立现场客服话术抽检机制，通过录音、现场巡查、顾客回访等方式，对现场客服服务全程合规性进行抽查。

第十二条 合规抽检结果直接与现场客服绩效、岗位评级挂钩。



第六章 监督与问责

第十三条 院内设立顾客服务监督岗，受理现场客服服务相关投诉与反馈，24 小时内响应核查。

第十四条 违反本规范的，视情节轻重予以约谈、绩效扣减、岗位调整处理；引发客诉或监管风险的，从重追责。

第七章 附则

第十五条 本规范由武汉壹加壹医疗美容医院运营管理部负责解释。

第十六条 本规范自发布之日起施行。

武汉壹加壹医疗美容医院 2025 年 08 月 01 日

