

处罚规则编号	章数	节数	序号	简述	违规行为描述	扣分	单次罚款	二次罚款	三次罚款
1	第一章 社区违规	第一节 机构社区发言违规	1	机构认证前发布内容	未认证前的任何机构医生, 严禁发表任何内容。	5	无	2000元	5000元
2			2	第一人称发案例	机构或医生发站, 不得用第一人称假冒用户发站	5	无	2000元	5000元
3			3	机构发布重复内容	禁止故意重复发送帖子或日记、回帖、直播评论刷屏, 禁止发布无意义/虚假日记。	5	5000元	10000元	15000元
4			4	高频发帖回帖	同一用户相似内容回帖/评论数量, 不得超过50条/天	5	5000元	10000元	15000元
5			5	发布外链	禁止使用外链, 包括但不限于链接、文字诱导搜索、二维码及各种社交账号	5	5000元	10000元	15000元
6			6	骚扰他人	禁止以任何形式任何目的骚扰他人, 包括但不限于以评论、回复、私信、直播评论等形式频繁发布重复或相似诉求、及无意义乱码、影响阅读体验的字符、难以辨识的图像等	5	5000元	10000元	15000元
7			7	违规发活动	机构/机构/医生不得私发活动站, 如有需要请与负责BD沟通	5	5000元	10000元	15000元
8			8	诱导他人	禁止以任何名义诱导用户投票、关注、集赞等形式跳转站外, 又或者以任何目的诱导用户交换联系方式。禁止诱导性的、欺骗性的诱导用户行为, 严禁冒充、盗用新氧官方身份	5	5000元	10000元	15000元
9			9	发布联系方式	用户不得在发帖、回帖、评论及私信等社交环节以任何形式留下联系方式, 包括但不限于手机号、微信号、QQ号、QQ群等一切新氧以外的第三方社交平台联系方式。	5	5000元	10000元	15000元
10			10	盗用案例	禁止盗用其他机构/用户/站点案例。禁止重复创建原创日历发布同一案例, 有不同项目订单日关联的除外	5	5000元	10000元	15000元
11			11	虚拟人气	禁止进行虚拟人气活跃, 通过第三方运营机构或者程序对回复、评论、点赞、浏览、收藏、分享、直播观看量等互动数据进行伪造。一经发现, 将进行从重处罚。并且, 新氧有权根据《网络安全法》对涉及的虚假账号的使用机构上报给国家相关执法单位	5	5000元	10000元	15000元
12	第二章 经营管理违规	第一节 私单	1	已下单 已消费 未验证 已退款	用户在新氧下单, 到院实际消费, 机构过失或故意未验证订单, 导致用户回平台申请退回定金。	10	2000元	4000元	6000元
13			2	已下单 已消费 未验证 转化消费 由清退款	用户在新氧下单项目A, 到院实际消费项目B (B为机构另行转化), 用户回平台申请退回项目A的定金, 而机构未备注B	10	2000元	4000元	6000元
14			3	已下单 增加消费 未备注	用户在新氧下单, 到院实际消费项目A+B (B为机构另行转化), 仅验证A, 且未在机构工作台填写备注B	10	2000元	4000元	6000元
15			4	已下单 增加消费 备注不全	用户在新氧下单, 到院实际消费项目A+B+C (B、C为机构另行转化), 仅验证A, 且仅在机构工作台填写备注B, 未备注C	10	2000元	4000元	6000元
16			5	未下单 已消费 未备注	用户未在新氧下单, 到机构消费。(以曾有私信、电话证据, 或用户口头说明是通过新氧了解到合作方为依据)	10	2000元	4000元	6000元
17			6	已下单 已验证 未备注	用户在新氧平台下单, 完成体验后又办理了合作方会员卡或其他储值卡未在工作台备注	10	2000元	4000元	6000元
18		第二节 刷单	1	恶意刷单	大量下单后取消支付	5	500元	1000元	1500元
19			2	恶意退款	在其他机构大量下单后全部退款	5	1000元	2000元	3000元
20		第三节 使用恶意工具	1	使用恶意工具造成不公平竞争	包括但不限于: 转化率、订单量、抢购资源位	30	10000元	20000元	30000元
21			2	使用恶意工具造成平台损失	包括但不限于: 劫持流量、恶搞攻击	100		50000元	
22		第四节 私信	1	1	私聊联系方式	为保护用户体验, 合作方当且仅当用户下单后可留联系方式(或引导用户留联系方式)。此外, 合作方在私信中主动留微信、QQ、电话等联系方式, 用户索要或主动留取未拒绝, 接通电话后引导用户通过其他电话, 微信、QQ等沟通的都属违规。	10	1000元	2000元
23	2			回复及时性差	1) 用户私信提问24小时后仍未得到解答的私信数≥6 (无价值信息不记录: 例如, 在么、医生你好); 2) 答非所问: 例: 统一回答“欢迎来我院咨询”;	2	200元	400元	600元
24	3			回复有效性低	1) 人身攻击: 例: “长的丑”, “像你这种情况是无法恢复”等明显攻击用户的措辞; 2) 过度营销和虚假承诺	2	200元	400元	600元
25	4			违规发表	1) 发表非本机构日记本、帖子、站内回答、产品详情页 2) 发表肖像图片未取得权利人授权, 站内回答和发表 3) 大量重复发布相同信息刷屏, 站内回答和发表 4) 恶意攻击同行	5	500元	1000元	1500元
26	5			其他违规内容	1) 泄露用户私人信息, 图片等隐私内容 (包含站内和站外) 2) 恶意攻击诋毁新氧入驻的医生和医生 (包含站内和站外) 3) 触犯国家法律法规的其他内容	5	500元	1000元	1500元
27	第五节 线下服务	1	1	服务态度差	1) 语言: 用词不当, 歧视冒犯用户 (有文字、有录音证据) 2) 态度: 语气冷淡或生硬, 爱搭不理, 反问用户, 强势质问的口吻 举例禁语: 包括但不限于“你不是没钱”“再怎么整都是丑”“你心理有问题” 3) 骚扰: 下单后, > 3次电话邀约用户到院, 造成骚扰等行为	5	0元	200元	500元
28			2	服务效率	1) 到店无理由由拖延接待时间超过30分钟 (有提前预约截图) 2) 到店延迟接待时间超过2个小时 (有提前预约截图) 3) 不回复私信, 超过2天。(机构账号被禁言除外)	5	100元	300元	500元
29			3	过度推销	1) 用户购买A, 机构要求必须同时购买B才可以做A 2) 用户拒绝被推销后, 态度前后不一 3) 用户明确表示不需要推销的产品, 违背用户意愿, 导致原本要做的项目延迟服务	5	500元	1000元	1500元
30			4	拒绝为用户做项目	1) 新氧用户到院后, 合作方以不赚钱、赔本等理由单方面拒绝为用户做已拍项目 2) 主观判断用户为医闹, 无法提供依据, 拒绝为用户做已拍项目 3) 因合作方原因导致的页面与实际不符, 包括但不限于项目调价、价格设置错误、库存不足等导致无法按原订单操作, 以下单前已通知用户为由拒绝做所拍项目。(库存不足指刻意拒绝行为导致, 用户可提供证据) 4) 合作方认为用户所拍项目, 效果不理想, 拒绝为用户做已拍项目 (隐瞒病史, 不配合体检, 或因自身条件进行手术存在较大风险等除外) 例: 用户购买50单位, 机构认为注射100单位效果好, 用户要求原单操作, 合作方拒绝做已拍项目	15	2000元	3000元	5000元
31			5	描述不符	1) 价格不符 2) 药品/仪器品牌与商详页、机构私信/电话咨询不符 3) 剂量、部位与商详页、机构私信/电话咨询不符 4) 操作步骤, 医生与商详页、机构私信/电话咨询不符 5) 剂量未写明、部位未写明、机构未写明、适用人群未写明	10	1000元	2000元	3000元
32			6	拒绝验真	用户主动提出验证药品真伪, 合作方拒绝验证带来的用户体验问题	15	1000元	2000元	3000元
33			7	更换服务	用户预约到院后, 临时更换手术医生、项目设备, 无用户确认签字	5	500元	1000元	1500元
34			8	未履行承诺	1) 承诺给用户的赔偿/解决方案, 未按承诺履行 (有文字截图、录音) 2) 双方已签署协议, 未履行合同内容 (有协议附件)	15	1000元	2000元	3000元
35			9	破坏新氧价优势	同项目合作方线下价格比新氧价格更低或价格相同, 使得新氧价与线下相比没有竞争优势	20	2000元	4000元	6000元
36			第六节 恶性事件	2	1	用户对服务和效果不满意向平台投诉, 合作方消极沟通带来的用户体验问题	15	1000元	2000元
37	2	消极应对投诉			1) 客服介入协调3个工作日, 机构未举证 2) 客服介入协调5个工作日, 机构未解决, 未提供情况说明或处理意见 3) 用户未使用申请退款, 未在1个工作日内回复结果 4) 已证实为合作方责任, 以必须删除负面差评, 作为退款条件	15	1000元	2000元	3000元
38	3	拒绝处理用户投诉			用户投诉, 合作方不配合新氧, 拒绝或消极与用户沟通导致负面影响扩大 1) 主观判断用户为医闹, 拒绝处理投诉 2) 直接让用户走司法程序, 拒绝与用户沟通、拒绝向平台提供情况说明或证据材料 3) 拒绝向用户提供术前知情同意书、病历等材料	20	2000元	4000元	6000元
39	4	严重破坏新氧品牌			1) 新氧用户到院后被差异对待, 排队时间等任何新氧用户和线下用户有差别对待的情况 举例禁语: 包括但不限于“新氧只是投放广告”“新氧收取佣金可以找新氧退” 2) 因合作方资质问题、线上订单用户纠纷、盗图等问题, 导致微博/媒体曝光等, 负面内容指向新氧 (包括负面截图/某账号名字)	20	2000元	4000元	6000元

39		5	人身攻击	用户在医院或私信咨询中遭医院工作人员诋毁、辱骂、威胁、人身伤害等情况 举例禁语：包括但不限于“难怪你会离婚”“有病吧”“活该你疼”“神经病”	20	2000元	4000元	6000元
40		6	触犯国家法律法规	触犯国家法律法规的其他内容，发布虚假、涉政、黄暴等敏感词汇信息、图片、链接	100	下架		
41	第七节 资质方面	1	机构资质问题	无证经营/超范围经营/非法开展医疗活动等违反国家法律法规行为 (无法界定的以监管部门书面调查结果、公告等作为依据)	下架涉事机构			
42		2	医生资质问题	医生无资质/非法行医等违反国家法律法规行为	下架涉事医生			
43		3	产品资质问题	食药监无备案等违反国家法律法规行为	下架涉事产品			
44	第八节 质量方面	1	药品/仪器真伪	1) 被证实医院使用假药或未获批次药品为用户做项目，或存在欺骗消费者的行为 2) 被证实医院使用山寨品牌或假冒品牌仪器为用户做项目，或存在欺骗消费者的行为 (以监管部门书面调查结果、公告等作为依据)	15	2000元	4000元	6000元
45		第九节 医院环境	1	医院环境不符	新氧用户到院，实际环境与线上严重不符(有照片证据) 1) 同一家机构A场景去了B场景，反差大涉及虚假宣传(不包含轻微PS，调色等) 2) 网页展示的地址、名称与线下不符 3) 在A机构下单被带去B机构(公立医生除外) 场景1: 非集团连锁，a转b 场景2: 同一集团a转b触发客诉，未征得用户同意	10	2000元	4000元
<p>本条款生效对象包括机构主账号、机构子账号、医生账号； 处罚累计三次及以上按照第三次处罚内容进行处罚； 新氧拥有所有条款的解释权。</p>								