

类型	禁忌话术	违规星级	处罚	说明	
1	关于 考试 报名 的解 释	1. 禁止承诺不合规的代报名服务	★★★★★	扣除当月工资 100%	健康管理师可以提供代报名服务
		2. 禁止承诺不合规的补报名服务	★★★★★	扣除当月工资 100%	
		3. 禁止课程顾问（营销代表）不根据学员自身情况承诺学员一定可以成功报名	★★★★★	扣除当月工资 100%	
		4. 禁止在通话中出现让不符合条件的学员去办证（不可以直接告诉学员“您去办证吧，您去办个证就可以了”等直接引导学员办证的语言。）	★★★★★	扣除当月工资 100%	二建、药师项目可以举例说明办理中专证
		5. 若课程顾问（营销代表）承诺学员报不上名可以退费，必须主动告知学员要签订“报名确认书”或“课程/班型服务协议”。	★★★★★	扣除当月工资 100%	学员报名条件符合为前提
2	关于 协	1. 禁止承诺提供纸质协议或电子协议（正式协议一律由学服发送，协议模板除外，但必须与正式协议一致）	★★★★★	扣除当月工资 100%	
		2. 禁止向购买无协议班型的学员承诺可以提供协议	★★★★★	扣款 100	
		3. 禁止向学员展示与购买班型不符的协议，	★★★★★	扣除当月工资 100%	
		4. 禁止承诺学员可签署终身退费或者终身重修的协议	★★★★★	扣除当月工资 100%	

议、 教材 及课 程的 说明	5. 禁止承诺可提供纸质教材、教辅（如果项目可提供纸质资料或教辅，必须提前在客服、质检处备案。）	★★★★★	扣款 100	
	6. 禁止承诺学员可提供所购买课程以外服务	★★★★★★	扣除当月工资 100%	
	7. 禁止承诺学员可以开通所购课程以外的课程	★★★★★★★	扣除当月工资+ 罚款 200 元	
	8. 禁止向同一考季的学员售卖课程名称不一样，但是课程内容一样的课程	★★★★★★	扣除当月工资 100%	
	9. 禁止以直达 100 或个人名义，向学员提供、或承诺可以提供电子版教材	★★★★★★★	扣除当月工资+ 罚款 200 元	如果项目有特殊需求必须提前在运营质检备案，若未备案按规定处理。
	1. 涉及到课程质量的相关指标数据，必须是学术中心提供的真实、准确的信息，由项目端报备质检和学服中心审核一致通过后方可实施相应口径。若未备案审核或审核通过，即使用相关指标数据，皆按违规处理	★★★★★★	扣除当月工资 100%	
	2. 禁止承诺公司可以提供“真题（本次考试）、原题（本次考试）、当年试题（命题）、当年押题率、当年命中考题的分值”，涉及到押题环节的，应表述为押考点、题型	★★★★★★	扣除当月工资 100%	
	3. 禁止承诺公司的课程或服务可以直接包过、保过、必过（班）、100%通过、100%拿证、（申请）加分、内部（通过）、内部名额等	★★★★★★	扣除当月工资 100%	一次性通过、保过等口径，必须以充分学习所购买课程为前提，注意调整口径
	4. 禁止告知如：我们医考（会计）路作为医考（会计）培训排名前列的机构，我们是高频知识点课程的形式给到您，最后一周大纲定下来，就不会再更改，所以最后两套考前一周给到您也是有原因的，我们医考（会计）路历年的通过率这么高，相信您也一定懂得。	★★★★★★	扣除当月工资 100%	

3	提供服务的准确性	5.禁止告知客户做我们 <b>最后两套试卷</b> 就能通过考试（如：考试就考 100 个知识点，我们最后两套白银版或者黄金版的，就是围绕这 100 个知识点给到您去学， <b>做了就能通过考试</b> ）	★★★★★	扣除当月工资 100%	试题做熟做透，做到举一反三是可以的。
		6.禁止承诺过高的通过率或变相告知通过率情况	★★★★★	扣除当月工资 100%	文案、图片、录音中可以提到通过率，但要在合理的范围内，如通过率在 80% 以下是可以接受的。
		7.禁止个人收取学员学费或任何费用	★★★★★★	一经发现，一律开除	
		8.禁止承诺 24 小时之外无条件退费，禁止承诺与购买协议不符的任何退费。	★★★★★	扣除当月工资 100%	
		9.禁止和学员承诺咱们 24 小时之内是无条件退费的或是可以全额退费	★★★★★	扣除当月工资 100%	
		10.禁止承诺我们和“中注协”、“住建部”、“中律协”、“考试委员会”、“公安部”、“消防部”、“药监局”、“人社部”、“试题督察组”、“非真实的合作院校”等机构有任何合作关系	★★★★★	扣除当月工资 100%	
		11.禁止将学习过程简单化	★★★★★	扣除当月工资 100%	
		12.禁止和学员承诺咱们是由“今年命题组、阅卷组、试题督促组的老师给我们授课的”	★★★★★	扣除当月工资 100%	“命题老师”“阅卷老师”要在电话中体现为“前命题”“参与过阅卷”如有特殊情况，项目必须提前备案
		13.禁止告知客户“假如你实在没时间学习，你只做最后我们给你推送的最后两套试卷，把它做了考试肯定没问题”	★★★★★	扣除当月工资 100%	

4	服务意识及状态	1.通话中不热情、积极、耐心的为学员服务	★	扣款 30	
		2.不真倾听学员的陈述并抢话	★	扣款 30	
		3.禁止在服务中出现质问及反问客户	★★★★	扣款 100	
		4.禁止在售卖过程中出现对学员恶语相向，冷嘲热讽，辱骂等过激行为	★★★★★★	罚款 500 元	
		5.禁止在售卖过程中出现攻击性、侮辱性言语	★★★★★★	罚款 500 元	
		6.在售卖过程中禁止任何有损公司利益和形象的言语	★★★★	扣款 100	
		7.在售卖过程中禁止贬低或诋毁公司其他正在售卖的商品或师资教学资源（含教辅、习题等）。	★★	扣款 50	
		8.禁止以任何形式阻碍学员在网站上的正常学习	★★★★	扣款 100	
		9.电话过程中如果接其他电话的时候时长大于 3 分钟以上，无致歉的	★	扣款 30	
		10.首次致电客户严禁称呼全名，只能尊称为张先生，李女士	★★★★	扣款 100	
		11.禁止开场白告知客户自己是“直达网校总校的专家押题组的”或“猜题老师助理”	★★★★★	扣除当月工资 100%	
		12.禁止在没有允许的情况下告知第一次购买的客户我们已经不做了，公司由其他人接手了	★★★★★	扣除当月工资 100%	

		13.课程顾问（营销代表）主动告知学员，如果没有时间学习的话，可以开着电脑挂时长	★★★★	扣款 100	
5	投诉事件	1.由课程顾问（营销代表）原因引起的用户投诉，经核实无误的		扣款 100	
		2.投诉订单经核实没有任何录音的		扣除当月工资100%	
6	其他处罚	1.所有订单的销售行为是否合规，均以销售录音为准，无销售录音的订单不予结算		三倍的罚款金额	
		2.销售录音不完整的订单不予结算			
		3.用其他课程顾问（营销代表）工号打电话或由其他咨询帮联系的，若出现违规口径，按照标准进行处罚			
		4.课程顾问（营销代表）根据销售需要，可扮演客服角色与学员沟通，口径必须符合质检标准，若出现任何违规情况依照相应的违规处罚	★★★★★	扣除当月工资100%100%	
		5.课程顾问（营销代表）主动告知学员，如果没有时间学习的话，可以开着电脑挂时长的	★★★★	扣款 100	
7	投诉事件增补项	1.在同一个季度内，由于课程顾问（营销代表）辱骂、诋毁、言语冲突等不文明用语引起学员投诉情形的，经核实准确无误的		1. 第一次出现罚款 3000 元 2. 第二次出现 5000 元 3. 第三次出现解除劳动合同,并终止	

			雇 佣 关 系	
	<p>2.在同一个自然季中，经质检审核违反质检标准的订单，并引起学员投诉情形的，经核实准确无误的</p>		<p>1. 第 一 次 出 现 罚 款 1000 元</p> <p>2. 第 二 次 出 现 罚 款 3000 元</p> <p>3. 第 三 次 出 现 罚 款 5000 元</p> <p>4. 第 四 次 出 现 解 除 劳 动 合 同，并 终 止 雇 佣 关 系</p>	

中才智达教育