提成与退款挂钩规则

退款是否冲减提成、投诉是否影响绩效、提成何时结算、投诉记录是否进考核

版本 V202611，截至 2026 年 11 月 11 日。复核状态　本件为建议稿，四个问题的选择是起草人的建议，站点主理人可以修改。工资扣除的限制已核对《工资支付暂行规定》原文。规章制度的制定和告知程序凭通常规则写入，条文由法务审定。比例和次数由机构填写。

建议的做法

问题	建议	理由
提成何时结算	成交收款后结算一部分，其余按治疗完成的进度结算	预付款和疗程卡的服务还没有提供，提成全部先发，退款时就只能事后追回
退款后已发放的提成是否冲减	尚未结算的部分随退款不再结算。已经发放的一般不追回。经核实因本人违规承诺或超权限引起的退款，按劳动合同约定的赔偿条款处理	把结算时点后移，大部分退款不再涉及追回。追回已发工资受到限制，范围越小越稳妥
效果承诺引起的投诉是否影响绩效	经核实存在承诺的，按次数分级处理。第一次书面提醒并培训，再次扣减当期绩效	以咨询记录为依据，只处理经核实的，员工可以提出异议
投诉记录是否进入考核	红线问题一票否决。其他经核实的投诉作为晋升和续聘的考核项之一，未经核实的不计入	区分经核实与未经核实，避免员工因为怕被投诉而回避正常接待

两条限制

1　《工资支付暂行规定》规定，用人单位不得克扣劳动者工资。因劳动者本人原因给用人单位造成经济损失的，可以按照劳动合同的约定要求赔偿，赔偿可以从工资中扣除，但每月扣除的部分不得超过劳动者当月工资的 20%，扣除后的剩余工资低于当地月最低工资标准的，按最低工资标准支付。

2　提成和绩效办法属于直接涉及员工切身利益的规章制度，制定和修改时要经过与员工协商的程序，并向员工公示或告知。提成的计算和结算方式写入劳动合同或经员工签收的提成办法。

条文

第一条　提成按下列时点结算。成交并收款后结算应得提成的 _____%，其余部分按就医者已完成的治疗占全部治疗的比例逐次结算。单次项目在治疗完成后结算其余部分。

第二条　就医者退款的，退款对应的尚未结算的提成不再结算。已经结算并发放的提成不予追回，本规则第三条规定的情形除外。

第三条　退款经核实由下列情形之一引起的，成交人员按劳动合同的约定赔偿本机构的损失，赔偿金额以该笔业务已发放的提成为限。从工资中扣除的，每月扣除不超过当月工资的 20%，扣除后的工资不低于当地月最低工资标准。

（一）对治疗效果或安全性作出保证。

（二）超出报价与优惠规则表作出价格、赠送或退款承诺。

（三）隐瞒或错误告知项目内容、次数和收费。

（四）代就医者办理分期付款，或以分期额度诱导成交。

第四条　投诉经核实存在第三条所列情形、但没有发生退款的，按下列方式处理。第一次，书面提醒并安排培训，记入个人投诉记录。十二个月内第二次，扣减当期绩效 _____。十二个月内第三次，_____。

第五条　下列情形属于红线问题，一经核实，取消当年晋升和评优资格，并按本机构的规章制度处理。

（一）伪造、删除咨询记录或聊天记录。

（二）通过个人账户收款，或私下收受就医者财物。

（三）泄露、出售就医者信息。

（四）安排或默许无资质人员实施医疗美容操作。

第六条　经核实的投诉作为晋升和续聘考核的一项内容。未经核实的投诉和核实后不属于本人责任的投诉，不计入考核。

第七条　本规则中的核实，以咨询记录、聊天记录、方案单、病历和事实核实记录为依据，由 _____ _____ 负责，核实结论书面告知当事人。当事人有异议的，可以在收到结论后 _____ 日内向 _____ _____ 提出，由其复核并答复。

第八条　医生的提成或绩效与退款、投诉的关系，参照本规则，由本机构另行规定。因诊疗过错引起的赔付，按医疗纠纷的处理结果和劳动合同的约定办理。

第九条　本规则经与员工协商并公示后施行，自 ____ 年 __ 月 __ 日起适用于此后成交的业务。

批准人 _____　　批准日期 ____ 年 __ 月 __ 日　　员工签收另附名单