NEOXRA MAP · 醫美診所版

Neoxra Map
醫美診所使用指南

給醫美診所院長、經營者與諮詢師：怎麼看自家 Google 地圖體檢報告、怎麼開通、QR 立牌放哪裡，以及做完療程的顧客怎麼在 10 秒內留下一則有內容的評論。
範例：**誠美學診所**（台中西區 · 4.5★ · 136 則評論 · 臺灣大道二段）。

開始分析	map.neoxra.com
方案與價格	map.neoxra.com/pricing
聯絡窗口	hogan@neoxra.com

目錄

01 為什麼醫美診所需要 Neoxra Map — 10 個理由

02 Neoxra Map 是什麼 — 功能一覽

03 看自家診所的免費體檢報告 — 分數、要補的項目、關鍵字

04 開通、印出 QR 立牌 — 加入、付款、QR 設定

05 遇到惡意評論怎麼辦 — 稀釋 + 加分，不是刪除

06 顧客：10 秒留評論 — 手機畫面

07 一定要知道的事 — 規範、價格、常見問題

> **給診所負責人 / 院長 / 經營者**：這份指南只講跟診所有關的事——怎麼看報告、怎麼開通、QR 放哪裡、客人怎麼掃。所有畫面以範例診所的 Google 公開資料示範；您看自己診所時，流程完全相同。

01 為什麼醫美診所需要 Neoxra Map

1 顧客挑醫美，第一步是查 Google 評論

預約諮詢前，顧客會先在 Google 地圖比星等、讀評論、看照片。多數診所知道這很重要，但不知道自己差在哪、該先改什麼。

2 排名上不去，常是評論沒提到你的療程

誠美學診所 136 則評論裡，主打的「音波拉提」被提到的次數＝0。不是療程不好——是顧客沒想到要寫。Google 把顧客寫的字跟搜尋連在一起，療程名稱沒出現就沒加分。

3 分數化，一眼看出該改什麼

報告直接給完整度分數（0–100）、缺漏項目和優先順序，不用猜從哪開始。

4 AI 幫你寫貼文、回評論

依療程項目、診所資訊和產業關鍵字，產生 Google 貼文草稿與評論回覆草稿；草稿不寫療效保證，發布前由院方確認是否符合醫療廣告規範。

5 顧客不想打字，也能留下有內容的評論

顧客點選做了什麼療程、哪裡滿意，系統整理成草稿；顧客可以修改，最後自己在 Google 送出。

6 1 則有內容的五星，勝過 100 則空白五星

「諮詢師把音波拉提的發數和恢復期講得很清楚」這種長文、高關鍵字密度的評論，Google 會把它跟「台中音波拉提」等搜尋連在一起；100 則只有星星的評論在演算法眼中幾乎沒有加分。

7 不用假帳號、不買評論

每則評論都是真實入住 / 到診的顧客用自己的 Google 帳號送出，避開評論被 Google 刪除、商家檔案被處罰的風險。

8 不送禮換評論

不用折扣、贈品、加值服務換評論，做法符合 Google 評論規範，長期穩定、不會被查。

9 成效看得到

掃描數、每月評論數、排名雷達前三名的變化，每個月都有數據；哪位諮詢師發的卡帶來最多掃描也看得出來。

10 來自 Google 新創加速計畫

Neoxra 參與 Google Project Hatcher × SparkLabs Taiwan，產品設計過程中也與 Google 地圖相關團隊交流、請益。

Neoxra Map 為 Neoxra 獨立開發的產品，並非 Google 官方產品。

02 Neoxra Map 是什麼

Neoxra Map 幫醫美診所顧好 Google 地圖上的商家檔案：一份報告看出問題、知道怎麼改，再用 QR 立牌讓顧客更容易留下真實評論。**每間診所 US$29 / 月，月繳，隨時可以停。**

功能	診所得到什麼
分析報告	商家檔案完整度分數、缺了什麼、改善建議、關鍵字策略
排名雷達	在診所周邊多個位置搜尋「台中醫美」「西區皮秒」等關鍵字，看你在哪些位置排前面、哪裡被同業超越
評論健康度	近 90 天的評論數、星等變化、有沒有回覆
內容生成	Google 貼文草稿不限次數；評論回覆草稿，複製後自己貼上
QR 立牌、諮詢師 QR	顧客掃碼點選療程體驗就能產生評論草稿；看得出哪位諮詢師發的卡帶來最多掃描
每月成效	Google 評論總數、排名雷達前三名的變化

報告呈現的是掃描當下的結果，Neoxra Map 不保證名次。

院長 / 經營者　看報告 → 開通 → 設定 QR 立牌

↓

顧客　掃 QR → 點選做了哪些療程 → 產生評論 → 到 Google 自己送出

10/24 UI 更新：舊版的「申請開通審核」步驟已拿掉，老闆按「這是我的店」直接進付款，不用等 1 個工作天審核。評論頁也從多步改成一頁式（體驗選擇 + 評論草稿同頁）。

03 看自家診所的免費體檢報告

免費方案每月 3 次分析，可以先看目前的分數、要補哪些東西，再決定要不要開通付費功能。

> 本例是台中的醫美診所，4.5 星、136 則評論，完整度 **62/100**，**關鍵字覆蓋只有 1/5**：評論只提到「皮秒雷射」，主打的「音波拉提」「玻尿酸」「肉毒桿菌」「植髮」一次都沒出現。顧客搜「台中音波拉提」時，Google 找不到理由把你排上來。

1 註冊、貼上自己的 Google 地圖連結

到 **map.neoxra.com** 用 Google 帳號一鍵註冊。打開 Google 地圖找到自己診所，按「分享」→「複製連結」，貼進分析工作台。再填 3–5 個主打療程項目（例：皮秒雷射、音波拉提、玻尿酸、肉毒桿菌、植髮），點「開始分析」，1–2 分鐘就有報告。

2 報告總覽：一眼看到分數

報告最上方是「**檔案完整度**」分數（0–100）和「**成長空間**」等級。左邊是診所基本資料（星等、評論數、照片數、業主回覆率），右邊是診斷結果。

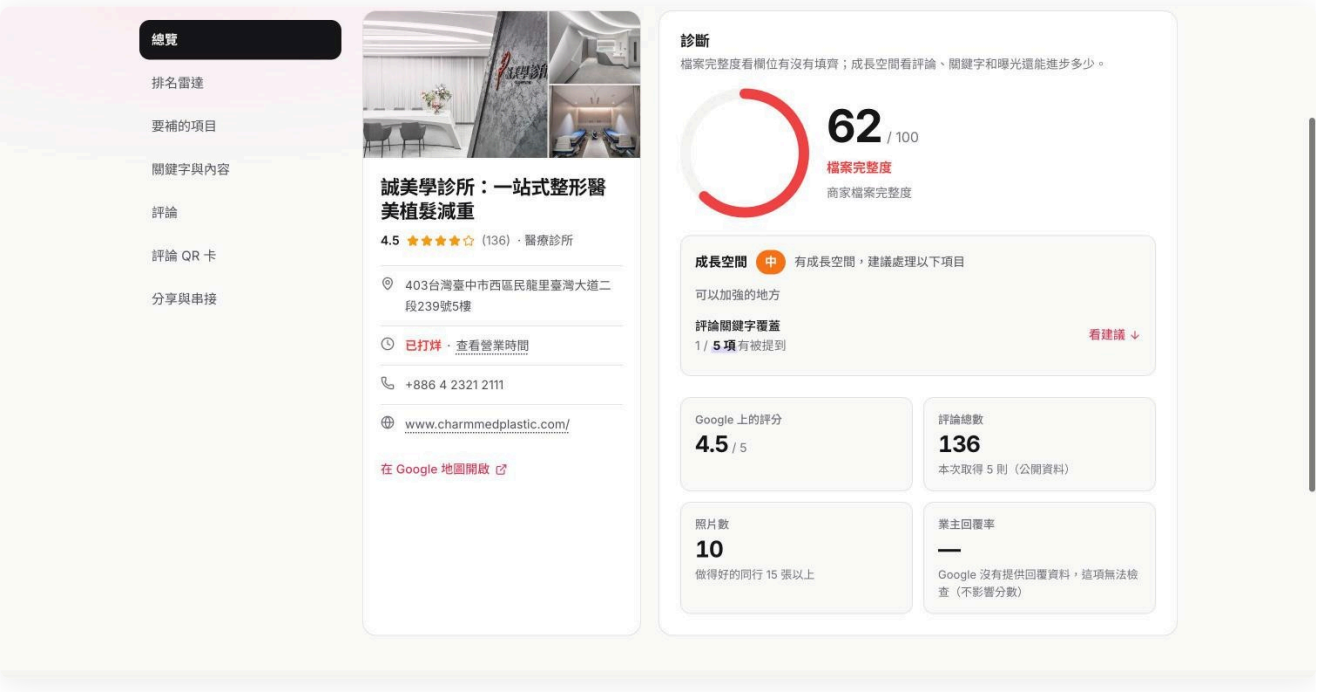


圖 1 誠美學診所報告總覽：完整度 62/100、成長空間「中」、評論關鍵字覆蓋 1/5——五項主打療程只有「皮秒雷射」被評論提到。

3 要補的項目：照影響大小排序

報告會把要補的項目按影響大小排好。上面是「**先做這三件**」，接下來是基本資訊、內容豐富度、服務標示、評論經營等分類，每一項都標示目前分數與滿分。



圖 2　要補的項目依影響大小排序；上面「先做這三件」最優先處理。

4 關鍵字缺口：評論裡有沒有提到你的主打項目

「**評論關鍵字覆蓋率**」比對的是客人寫的評論，不是官網文案。如果主打療程項目沒出現在評論裡，Google 就不會把你跟那個搜尋連在一起。

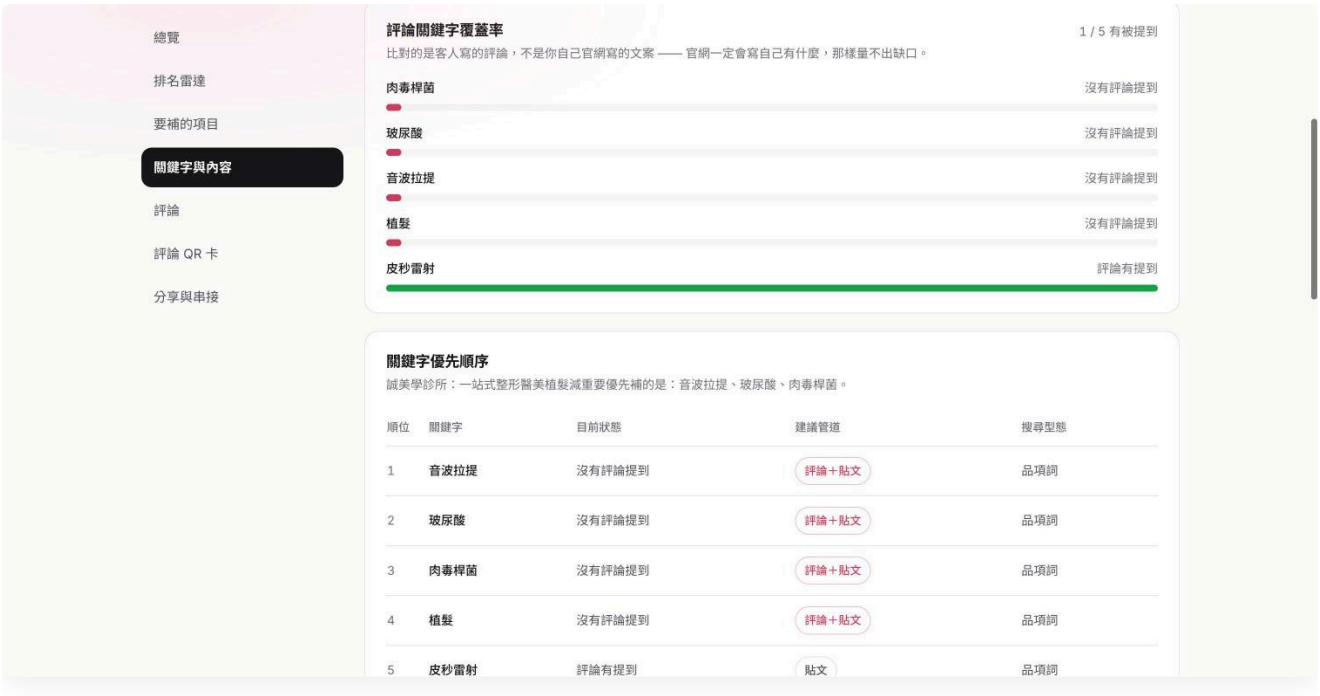


圖 3 評論關鍵字覆蓋率（5 項主打 vs 評論實際出現）＋關鍵字優先順序表。

5 內容建議：該發什麼貼文、該讓評論提到什麼

依上面的關鍵字缺口，自動分成「**該發什麼貼文**」和「**該讓評論提到什麼**」兩份清單。開通後可以直接按鈕產生草稿。



圖 4 內容建議：貼文建議與評論建議兩份清單對齊關鍵字缺口。

6 每月成效 + 諮詢師 QR

每月成效表追蹤：掃描、不重複訪客、複製評論、前往 Google 地圖、Google 評論總數、排名雷達前三名。諮詢師 QR 看得出誰發的卡帶來最多掃描。



圖 5 每月成效表＋諮詢師專屬 QR（最多 30 位）。

04 開通、印出 QR 立牌

開通 **4 個步驟**：加入我的門市 → 付款 → 設定服務項目 → 印 QR 卡。整個流程大約 5 分鐘。

1 加入我的門市

打開自己診所的分析報告，最上方會出現「**這是你的店嗎？[這是我的店，開始使用 US$29 / 月]**」按鈕。按下去，系統就會把這間診所加到你的門市清單。

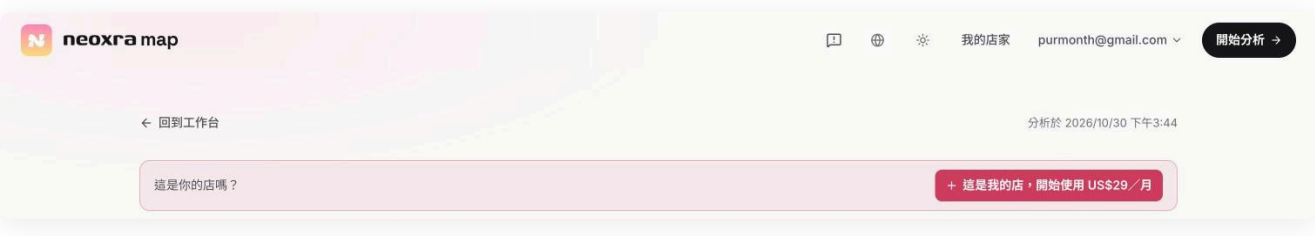


圖 6 報告頁頂端「這是我的店」按鈕（店家視角）。

2 店家管理頁：開始使用 US$29 / 月

加入後進到該診所的管理頁，狀態顯示「**未開通**」（下圖為開通後的同一頁）。按「**開始使用 US$29 / 月**」用信用卡付款（由 Stripe 處理，不會碰到你的卡號）。付完改善建議、關鍵字策略、排名雷達、貼文生成全部解鎖。

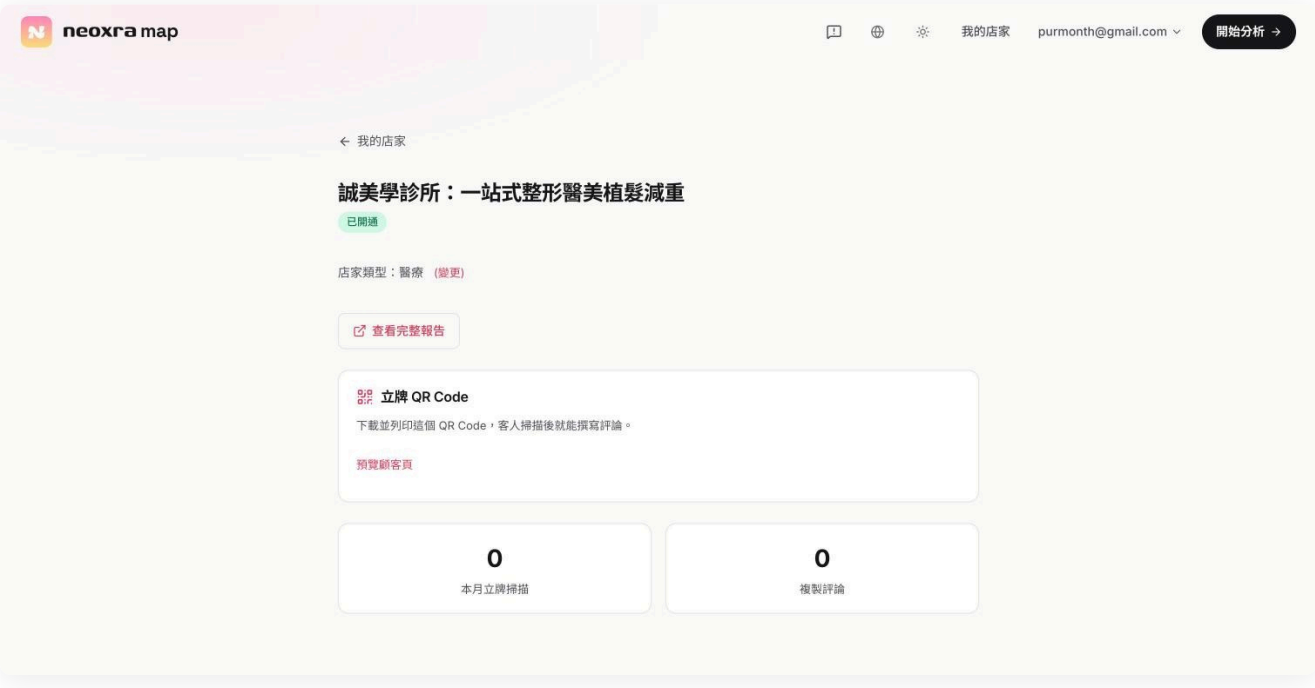


圖 7 開通後的店家管理頁：狀態「已開通」、店家類型、查看完整報告，以及本月掃描與複製評論數。

有分店？在「方案與帳單」的「據點管理」按「新增店家」，或直接從新診所的報告按「這是我的店」，走同樣流程。第二間起當天先收這期剩下天數的費用，之後所有門市同一天扣款。

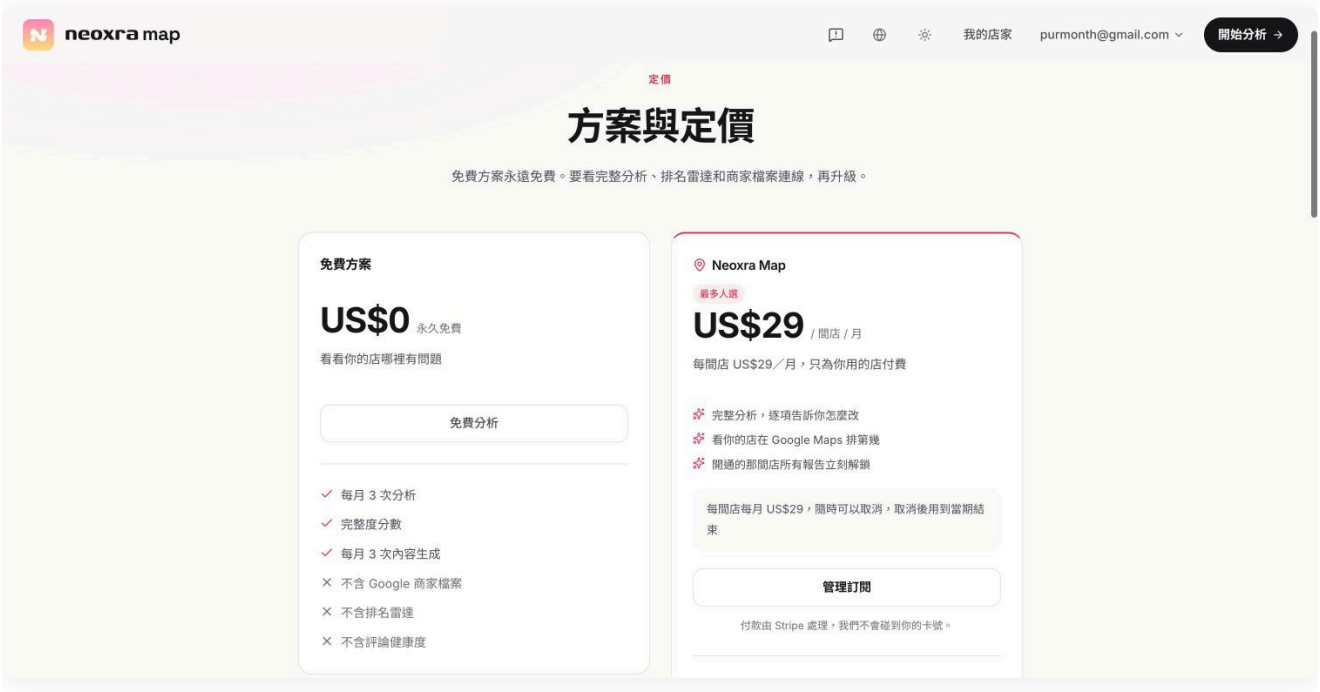


圖 8　價格方案：免費版（每月 3 次分析）與每間店 US$29 / 月（完整功能）。

3 設定店家資料與服務項目

1. **上傳 logo**：客人掃碼後會先看到診所的 logo。
2. **填療程項目**：填療程項目名稱（例：皮秒雷射、音波拉提、玻尿酸、肉毒桿菌、植髮），最多 12 個。**不要**填關鍵字或希望客人寫的內容——Google 規定不能引導評論內容。



圖 9 QR 下載 + 療程項目設定（本例填：皮秒雷射、音波拉提、玻尿酸、肉毒桿菌、植髮）。

4 印 QR 卡 + 加諮詢師專屬 QR

1. **下載 QR 圖檔**：按「下載 QR 圖檔」，印在櫃台立牌、恢復室 QR 卡、術後衛教單背面、諮詢師名片背面。
2. **加諮詢師專屬 QR**：為每位諮詢師新增一組專屬 QR（最多 30 位）。看得出誰發的卡帶來最多掃描——但**不要**依評論數給員工獎金（會被 Google 判定為買評論）。

開通之後，院長 / 經營者每天可以做的事

想做的事	在哪裡
看哪裡要改、改完重新分析看前後對比	該診所報告
看附近排名和對手	排名雷達（每週自動掃描）
產生 Google 貼文草稿，不限次數	內容生成
替評論寫回覆草稿，複製到 Google 貼上	評論
看掃描數、各諮詢師成效、每月評論總數	評論 QR 卡

停用、帳單

- **停用一間診所**：在該診所報告頁上方按「停用」，可以用到這期結束，下期起不收；期末前按「取消停用」就恢復。
- **資料保留 90 天**：停用後 90 天內重新開通，歷史報告和排名紀錄都還在。
- **換卡、下載收據**：帳單頁。
- **扣款失敗**：有 7 天寬限期，功能照常，更新信用卡後立即恢復。

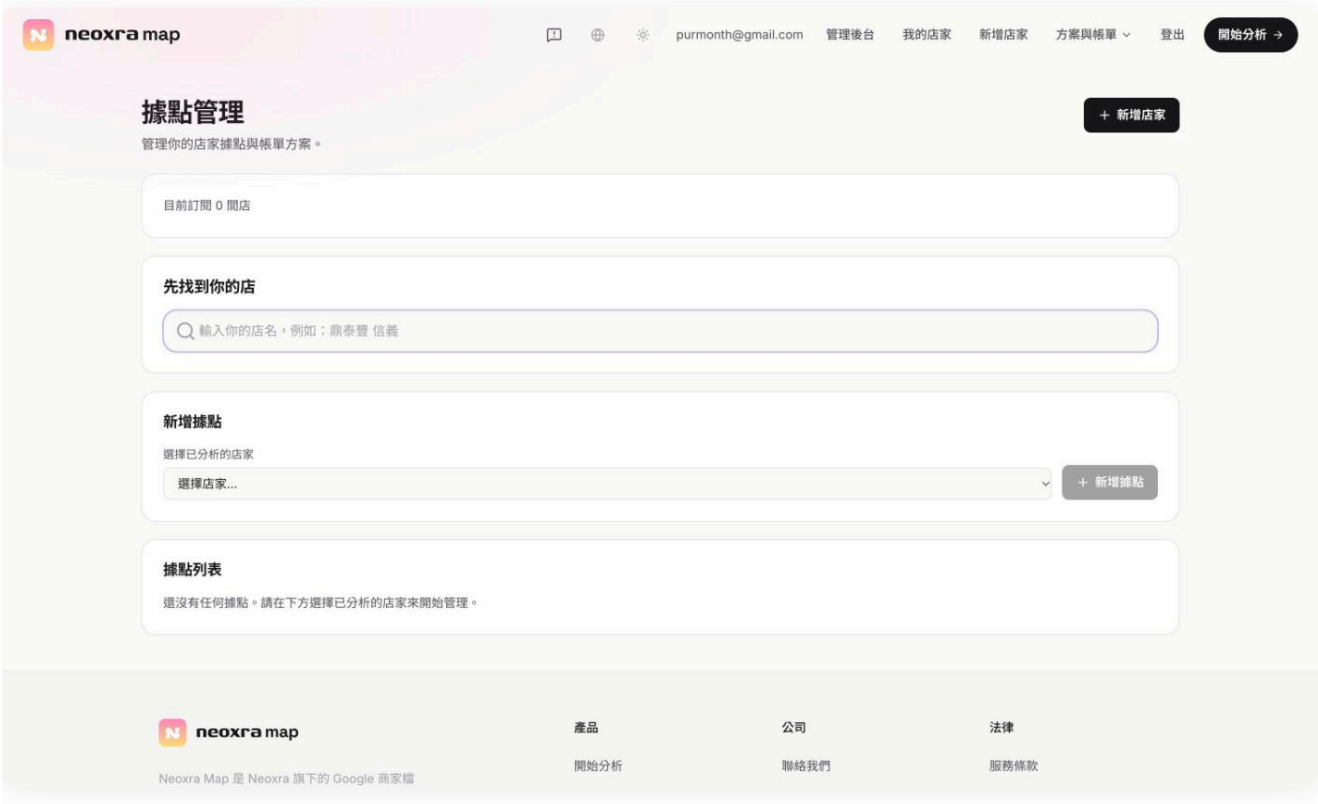


圖 10　「據點管理」頁：所有門市與訂閱狀態一覽。

05 遇到惡意評論怎麼辦

這是所有診所最在乎的一件事。先講結論：**Google 評論沒辦法刪除**——即使是明顯不實的評論，Google 檢舉後通常也不會下架。這不是 Neoxra 能解決的，也不是任何公關公司能解決的。但這不代表沒救，**有兩套方法可以把惡意評論的傷害降到最低**，而且 Neoxra Map 兩個都能做。

> **為什麼不能刪？**Google 的政策是：只要評論者是真人、沒有違反社群規範（例如仇恨言論、揭露個資、宣傳競爭對手），即使內容不客觀、不公平，Google 都會留著。因為刪評論會傷害 Google 自己的信任度——他們寧願留著不實評論，也不願變成「給錢就能刪負評」的平台。

A 稀釋：讓負評在搜尋結果裡沉下去

當有人在 Google 搜 "診所評價" 時，Google 顯示的評論不是依時間先後，而是依「**評論品質 × 關鍵字相關度 × 近期活躍度**」排序。意思是——

- 如果負評後面沒再有新評論，那則負評會一直停在搜尋結果最上面。
- 如果每個月都穩定產出 **有內容、高關鍵字密度的五星評論**，Google 會把這些優質評論往前排，負評被往後擠。
- 再提醒一次：**1 則長文有內容的五星，勝過 100 則只有星星沒文字的五星**。字數越多、提到的療程項目和體驗細節越具體，Google 認為它越可信、排得越前面。

Neoxra Map 的 QR 就是為了做這件事——每位診所的客人都能 10 秒產生一則有內容的評論，長期下來自然把負評稀釋。

B 回覆：用專業回覆把負評變加分

Google Maps 的演算法會給「**業主回覆率**」加分——有回覆的評論，在搜尋結果裡的權重會比沒回覆的高。更重要的是：**顧客會看回覆**，一則冷靜、專業、同理的回覆，往往比負評本身更能左右下一位顧客的印象。Neoxra Map 會針對每則評論（包含負評）產生**回覆草稿**，你可以直接複製到 Google 商家檔案貼。草稿會：

- 先致歉並承認顧客的感受，不辯解
- 簡短說明診所的實際做法或可能的誤會（不涉及顧客隱私）
- 邀請顧客直接聯絡診所討論
- 避免反擊、避免揭露紀錄、避免「我們是對的」的語氣

這樣做的效果：下一位看到這則負評的顧客會同時看到專業、負責的回應，印象反而加分。而且這些回覆文字也會被 Google 當作評論的一部分納入搜尋排序。

> **兩個方法要同時做**。只做 A（稀釋）會讓負評留在那但影響變小；只做 B（回覆）會讓單則負評變加分但沒拉動整體排名。兩個合起來做，惡意評論從「每天讓你睡不著」變成「演算法眼中可忽略的噪音」。

什麼時候該檢舉

以下狀況可以向 Google 檢舉（成功率不高但值得試）：

- 評論裡有**髒話**、**仇恨言論**、**人身攻擊**（違反社群規範）
- 評論裡**揭露顧客個資**、**紀錄**（違反隱私政策）
- 評論者**從未到店**（但要有證據，例如 Google 帳號才剛創、同一天發 5 家競爭對手負評）
- 評論裡**宣傳競爭對手**（「別來這家，XX 比較好」）
- 評論內容**完全與診所無關**

其他情況即使是不實、不公平的內容，Google 通常不會下架。這時 A + B 兩個方法才是真正能動用的工具。

06 顧客：10 秒留評論

顧客不用下載 App、不用註冊，點幾下就能留下有內容的評論。

1. **掃 QR**：用手機相機對準診所的 QR。
2. **系統自動產生評論草稿**：依這間診所的療程項目和近期顧客常提的體驗，產出一段草稿（約 50–150 字）。
3. **可按主題補強**：下方「想多提哪些？」勾選療程項目、服務、環境等，草稿會自動調整。
4. **複製並前往 Google**：按按鈕，直接跳到 Google 的評論視窗，顧客自己選星等後送出。

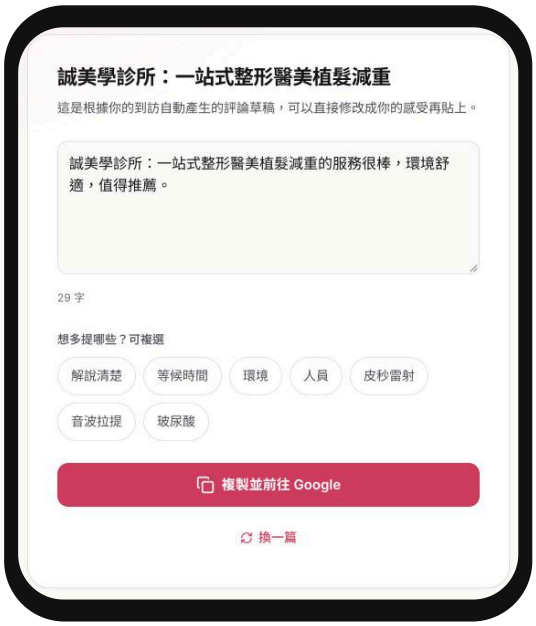


圖 11 誠美學診所顧客評論頁：系統先產生一段草稿，客人可以直接修改，下方再勾選想多提的項目。

> 星等和最後送出的內容**都由顧客自己決定**，Neoxra 不篩選好壞、不代發。**還沒開通或已停用的診所**，掃 QR 會直接打開 Google 地圖頁，顧客一樣可以留評論，只是少了「幫你整理成一段話」這個便利。印好的 QR 不用重印，重新開通後自動恢復。

療程結束怎麼邀請評論（合規版）

Google 規定診所不能用折扣、贈品換評論，也不能只請滿意的顧客評論。可以這樣做：

- 結帳或回診時說一句：「如果今天的體驗還可以，歡迎留個 Google 評論，櫃台有 QR 掃一下 10 秒就好。」
- QR 放在**櫃台**、**恢復室**、**術後衛教單**——每位顧客都看得到，不是只給滿意的顧客。
- 需要恢復期的療程（例如音波、植髮），回診時再邀請一次，顧客看到成果時最願意寫。
- 不要用「留五星送療程」「打卡折價」——這同時違反 Google 評論規範，也可能觸犯醫療法對招攬病人的限制。

07 一定要知道的事

評論規範：這四件事不能做

Google 發現違規會刪除評論，甚至處罰診所檔案（搜尋排名下降、評論消失）。

不能做	可以這樣做
用折扣、加贈療程、點數換評論	結帳或回診時說一句「如果還可以，歡迎留個 Google 評論」
只請滿意的顧客評論	QR 放在**櫃台**、**恢復室**、**術後衛教單**，每位顧客都看得到
替顧客編造內容、代顧客送出，或讓每位顧客照抄同一份範本	讓顧客點選自己的真實體驗產生草稿，自己修改、自己送出
依評論數給諮詢師獎金	諮詢師 QR 只用來看哪種發卡方式有效

價格一覽

方案	價格	內容
免費	US$0	每月 3 次分析；看分數和問題清單，改善建議鎖住
開通一間診所	US$29 / 月，月繳	完整報告、排名雷達、貼文不限次、評論回覆草稿、QR 卡與員工 QR、每月成效
多間診所 / 分店	每間 US$29 / 月	同一個帳號管理，同一天扣款

付款由 Stripe 處理，Neoxra 不會碰到你的卡號。

常見問題

- **診所停止訂閱，印好的 QR 會失效嗎？** 不會。停止訂閱後，顧客掃同一個 QR 會自動跳到診所的 Google 地圖頁，一樣可以留評論；只是少了「幫你整理成評論」這一步。印好的 QR 不用重印，重新開通後自動恢復。
- **找不到「這是我的店」按鈕？** 要先登入，再打開自己診所的報告，按鈕在報告最上方。
- **還有「申請開通」審核步驟嗎？** 沒有。10/24 UI 更新後，院長 / 經營者按「這是我的店」直接進付款，不用等人工審核。
- **QR 掃了只會開 Google 地圖？** 這間診所還沒付費訂閱，開通後就會出現評論頁。
- **貼文草稿可以寫療效、放術前術後對比嗎？** 醫美屬醫療行為，貼文受《醫療法》醫療廣告規範限制。系統產生的草稿只介紹療程內容，不寫保證效果；發布前請院方確認，術前術後照片請依主管機關規定處理。
- **回覆負評時可以說明顧客的療程紀錄嗎？** 不可以。回覆一律不提顧客的療程、病歷或任何個資，只表達重視並邀請私下聯絡——這也是系統回覆草稿的預設寫法。

聯絡窗口

開通、帳單、QR 卡印製、報告操作問題：**Neoxra Hogan**（hogan@neoxra.com）

> Neoxra Map 醫美診所使用指南 · 2026 年 11 月版 · 範例診所：誠美學診所（台中市西區） · 本文件所有畫面以 Google 地圖公開資料示範。