

服务记录表 · 机构版

十个字段 · 一单一行 · 当天填完

陪诊师部落 · 免费资料 · 配套第 3 篇 · 对标推荐性国标 GB/T 47801—2026

客户表让你记住一个人，服务记录表让你记住一次交付。
这张最小版只有十个字段——从下一单开始，一单一行，当天填完。

一、十个字段

#	字段	怎么填	示例（脱敏）
1	服务日期 · 起止时间	日期+到院/结束时间（时长可后算）	2026/09/20, 08:20 – 11:50
2	下单人 / 就诊人	分开写：付款的和就医的经常不是同一人	下单：张女士（女儿）／就诊：张阿姨
3	医院 · 院区 · 科室	写清院区——同院不同院区差别很大	某市人民医院 · 东院区 · 心内科
4	服务类型（选项）	用固定选项，方便统计复盘	基础门诊 / 老人陪诊 / 检查陪同 / 异地就医 / 复诊
5	约定服务内容	服务前说好的	4 小时内基础门诊陪诊+医嘱记录
6	实际完成事项（勾选+加项）	勾选清单+临时加的事单独写	☐ 取号 ☐ 陪同问诊 ☐ 缴费 ☐ 取药 ☐ 取报告；加项：医生临时开检查
7	医嘱记录	只记原话和客观信息，不解释、不判断、不加工	「医生交代：按处方用药，两周后复查，如有不适及时就医」
8	交付物	这单留下了什么	诊后反馈（已发女儿）／药品照片／复诊提醒
9	异常情况（含处理）	如实记，怎么处理的也写	检查排队超时；已告知家属并延长服务
10	客户确认	谁确认的、什么方式	女儿微信文字确认，09-20 12:10

和《接单前 12 问》配合用：接单前问到的答案，直接落进表里——谁下单/就诊人 → 第 2 栏；哪家医院院区 → 第 3 栏；要做什么 → 第 5、6 栏；卡点与异常 → 第 9 栏。接单时间一遍，记录时抄一遍，交付时对一遍。

二、三个最容易填错的

- ① 约定 vs 实际，一定要分开。约定是服务前说好的；实际是现场变了的（原来只复诊、医生又开了检查；原来只取药、客户让顺便取报告）。分开记，后面不扯皮。
- ② 医嘱记录是一条死线。可以写「医生交代：按处方用药、两周后复查」；不能写「病情不严重，继续吃药就行」。多想一步，就越界了。
- ③ 客户确认是闭环的最后一格。微信确认、家属收到反馈、后续事项已告知——没有这一格，很多事就一直悬着。

三、三条填写纪律

- 能少就少：先最小字段。填一次二十分钟的表，活不过三单。
- 能选就选：服务类型、完成事项用固定选项。
- 关键处必须手写：医生交代、异常、客户确认——真正的服务差异都在这些细节里。

四、跟《三可最小启动包》那张表什么关系

骨架是同一张表（三可最小8字段）。机构版升级在四处：

1. 下单人 / 就诊人分开；
2. 约定服务内容 vs 实际完成事项分开；
3. 医嘱记录单列（含"只记原话"死线）；
4. 交付物单列。

领过三可的不用换表——在原表上加这四列即可。

五、它的用法会变

个人把它当备忘；机构把它当底盘：

- 用满三个月，它是复盘资产（哪类单最多、哪类最容易超时）；
- 是定价资产（价格不是拍出来的，是记录长出来的）；
- 是培训资产（带新人拿真实记录讲，不靠口头传）；
- 是B端资产（履约记录和月度报告，数据都从这里出）。

今天给散单做的记录，明天就是履约台账的雏形。

附：服务事项勾选清单（简版）

☐ 接客户 ☐ 协助挂号 ☐ 取号 ☐ 陪同候诊 ☐ 陪同问诊 ☐ 协助缴费 ☐ 陪同检查 ☐ 协助取药 ☐ 协助打印/取报告 ☐ 协助办理住院 ☐ 协助预约复诊 ☐ 家属同步 ☐ 送客户离开 ☐ 其他：_____

领完怎么继续

这一件是《陪诊小机构最小启动包》五件之一——打印版、Excel 模板与在线版都在总入口：

<https://bl.liuxia.xin/tools/jigouhua-pack.html>

想找同行：加入陪诊师部落（<https://bl.liuxia.xin/join/>），有全国大群和城市群。

有具体问题：翻「陪诊师入行 100 问」答案库（<https://bl.liuxia.xin/100q/>）。

听实战：每周三晚公益分享会，免费，往期纪要都能读（<https://bl.liuxia.xin/share/>）。

想要更多功能和具体指导？这份资料是单体工具——想把它们搭成一套自己的系统，或在具体问题上有人一起判断、一起搭，可以找宁哥聊聊：<https://ng.liuxia.xin/contact/>

免责声明：本资料为陪诊师部落整理的通用口径（对标推荐性国家标准 GB/T 47801—2026），不构成医疗建议、法律意见或任何服务承诺；具体操作以你所在地实际、医院指引与最新政策为准。知识永久免费，欢迎转发，请保留出处。