

服务边界确认话术

三条命线的确认模板与现场话术

陪诊师部落 · 免费资料 · 配套第6篇 · 第二批 · 对标推荐性国标 GB/T 47801—2026

边界不是服务做完以后再解释，是服务前就确认。这张卡做两件事：一段可以直接抄进接单确认的「不包含清单」，加三条命线各自的现场话术。

接单确认模板（付款前发）

为保障双方权益，本次陪诊服务不包含以下事项——

① 不代垫检查费、药费、住院押金等医疗费用；② 不代签医疗文书、知情同意书、风险告知书等文件；③ 不判读检查结果，不提供病情判断与用药建议；④ 不承诺号源；⑤ 不代替患者或家属作医疗决定。

配套一句：这些边界提前说清楚，是为了避免误会，也保护患者、家属和陪诊人员。

陪诊人员可协助完成就医流程、陪同问诊检查、记录医生原话、整理后续事项，并按约定反馈给客户或家属。

三条命线 · 现场话术

不垫付

「我可以协助您联系家属付款，也可以陪您到窗口处理，但医疗费用需要由患者本人或家属直接支付——这样账目更清楚，也保护您。」

（客户说「先从你这边过一下」）「这个不太合适，医疗费用和服务费要分开，我们协助流程，但不做资金中转。」

不代签

（家属不在场）「这类文书需要患者本人或家属签署，我不能代签。我可以马上帮您联系家属，协助他们和医生沟通确认。」

（家属电话里说「你帮我签」）「这类文书涉及医疗责任，必须患者本人或家属确认。您可以问医院是否支持线上或其他合规确认方式，我在现场配合。」

不判读

（问报告）「结果需要医生结合病史来判断，我不能替医生解读。我可以帮您把问题记下来，回到医生那里确认。」

（追问「大概说说也行」）「我理解您着急，但这个不能凭经验判断，以免误导您——我们以医生解释为准，我可以把医生说的话完整记下来。」

写进报价单与服务记录

报价单「不包含」栏：不垫付、不代签、不判读、不给医疗建议、不承诺号源、不替家属做治疗决定。

服务记录（越界请求也要记一笔）：「家属电话询问能否代签检查同意书，已告知不能代签，并协助联系医生沟通。」

使用提醒

- 付款前发，不要服务中再说，更不要服务后解释；
- 一个小团队用同一套口径——一个人垫、一个人不垫，客户就会觉得「别人都可以，为什么你不行」；
- 这不是劝退客户，是筛掉不合适的单：能接受边界的客户，后面更省心。

领完怎么继续

这一件是《陪诊小机构交付底盘包》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。