

# 评价与投诉记录表

## 评价四问 + 投诉五步

陪诊师部落 · 免费资料 · 「五张纸」 · 改得动 · 对标推荐性国标 GB/T 47801—2026

一页两栏：服务后问四句，有问题走五步。

评价不是求夸，投诉不是挨骂——它们是服务往前走的入口。

这张表解决的是：问题出现，改得动。

### 一、评价四问（每单服务后问一遍）

① 这次服务是否准时？② 流程是否清楚？③ 沟通是否及时？④ 是否愿意再次使用或推荐？

| 日期 | 客户（脱敏） | ①准时 | ②流程 | ③沟通 | ④再次使用/推荐 | 备注 |
|----|--------|-----|-----|-----|----------|----|
|    |        |     |     |     |          |    |

### 二、投诉五步（有问题时）

① 接收（先听完，别急着解释）→ ② 记录（时间 / 哪一单 / 问题是什么 / 涉及谁 / 现场发生了什么）→ ③ 核实（翻服务记录、问现场、必要时间家属）→ ④ 处理（能补救的补救；确有不足的，承认并给处理方式）→ ⑤ 复盘（偶发还是流程问题？下次怎么改？）

| 日期 | 来源 | 问题 | 核实 | 处理 | 复盘/改进动作 |
|----|----|----|----|----|---------|
|    |    |    |    |    |         |

### 三、可粘贴：服务后确认段

今天的服务结束了——如果这次服务有哪里没做好，您直接跟我说；如果还需要补充或跟进的，也请提醒我。

### 四、一个人也用

服务后问一句 → 有问题当天记一句 → 能改的动作，下次马上改。

机制的意义不在全，在于“有”。有出口，问题就在明面上；没出口，问题就在暗处发酵。

记录问题时，内部留清楚；对外复盘或展示时，该脱敏的要脱敏。

### 领完怎么继续

这一件是《陪诊最小交付五张纸》其中一张——问题出现，「改得动」——五张的总入口在这里：

<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。