

陪诊三可最小启动包

三张表 · 一个材料包 · 一套 90 天节奏

给想接住机构订单的陪诊师和小机构

完整版 · 对标 GB/T 47801—2026 · 免费领取 · 欢迎转发

先把「三可」记住：可认证——你是谁；可定价——钱怎么算；可验收——做没做、查不查得到。

目录

- 使用说明
- 一、服务记录表模板
- 二、服务事项勾选清单
- 三、标准报价表模板
- 四、人员档案表模板
- 五、机构版材料包清单
- 六、个人版材料包清单
- 七、留痕与客户确认话术
- 八、留痕红线清单
- 九、90 天执行打卡表
- 十、常见问题自查表
- 十一、脱敏案例模板
- 十二、使用提醒

使用说明

这个资料包不是行业标准，也不是万能模板。
它更适合个人陪诊师、小型陪诊机构、刚开始接触机构合作的人，用来做一套最小自查和启动动作。
你可以根据自己所在城市、合作机构要求、医院规则和客户情况做调整。
资料包围绕“三可”展开：

- 可认证：你是谁，凭什么接这个服务；
- 可定价：你卖什么，每一项钱怎么算；
- 可验收：你做没做，做得怎么样，能不能复盘。

建议使用顺序：

1. 先填《服务记录表》；
2. 再整理《标准报价表》；
3. 补齐《人员档案表》或《个人资料包》；
4. 建一个材料包文件夹；
5. 按 90 天节奏慢慢迭代。

不用一次做完。
先从下一单开始。

一、服务记录表模板

使用目的

服务记录表对应的是“三可”里的可验收。
它的作用不是为了好看，而是为了回答几个问题：

- 这一单什么时候开始，什么时候结束？
- 去了哪家医院、哪个科室？
- 做了哪些服务事项？
- 有没有异常情况？
- 客户有没有确认？
- 后续如果要复盘，能不能查得到？

填写原则

1. 一单一行；
2. 当天填写，不过夜；
3. 客户信息尽量脱敏；
4. 异常情况如实记录；
5. 确认方式要明确。

表格字段

字段	填写说明	示例
单号	日期 + 序号	20260920-01

字段	填写说明	示例
服务日期	年/月/日	2026/09/20
客户称呼	不写全名，尽量脱敏	张女士
联系方式	如非必要，可不写完整号码	138****1234
医院	医院名称	某市人民医院
科室	就诊科室	消化内科
陪诊员	执行服务人员	王姐
服务来源	散单 / 机构派单 / 平台单	散单
服务单元	对应报价表	基础陪诊半天
到场时间	当场记录	08:20
开始时间	服务正式开始时间	08:30
结束时间	服务结束时间	11:50
服务时长	自动或手动计算	3小时20分
完成事项	对应勾选清单	挂号、候诊、陪诊、取药
是否家属同步	是 / 否	是
同步对象	家属称呼或关系	女儿
异常情况	无 / 具体说明	检查排队超时
处理方式	如何解决	已告知家属并延长服务
客户确认方式	签字 / 微信 / 电话	微信文字确认
客户评价	简短记录	满意
材料归档位置	文件夹编号	20260920-01
备注	其他信息	无

最小版字段

如果你刚开始做，不想一下子建这么多字段，可以先记 8 个：

字段	示例
日期	2026/09/20
客户称呼	张女士
医院科室	某医院消化内科
服务事项	挂号、陪诊、取药
开始时间	08:30
结束时间	11:50
异常情况	无
客户确认方式	微信确认

二、服务事项勾选清单

使用目的

服务事项勾选清单用于证明：

- 你做了什么；
- 做到了哪一步；
- 客户是否认可。

它比单纯拍照更稳，也更容易归档。

清单模板

客户称呼：_____

服务日期：_____

医院/科室：_____

陪诊员：_____

请根据本次实际服务内容勾选：

- ☐ 接客户
- ☐ 协助挂号
- ☐ 取号
- ☐ 陪同候诊
- ☐ 陪同就诊
- ☐ 协助缴费
- ☐ 陪同检查
- ☐ 协助取药
- ☐ 协助打印报告
- ☐ 取送报告
- ☐ 协助办理住院
- ☐ 协助预约复诊
- ☐ 家属同步
- ☐ 送客户离开
- ☐ 其他：_____

异常情况记录：

处理方式：

客户确认：

本人确认，本次陪诊服务已完成，以上服务事项属实。

客户签字/确认：_____

日期：_____

陪诊员签字：_____

日期：_____

三、标准报价表模板

使用目的

标准报价表对应的是“三可”里的可定价。

它的作用不是简单告诉客户“多少钱”，而是讲清楚：

- 这项服务包含什么；
- 不包含什么；
- 多长时间算一单；
- 超时怎么算；
- 异常情况怎么算；
- 哪些费用需要另算。

填写原则

1. 服务单元不要拆得太碎；
2. 每一项都要写“不含”；
3. 超时规则要提前说；
4. 垫付费用要写清楚；
5. 价格可以调整，但边界要稳定。

报价表模板

服务单元	服务内容	时长上限	不包含事项	超时规则	附加费用	备注
基础陪诊，半天	接送至院内、挂号取号、候诊、陪同就诊、缴费、取药	4小时	不含专家预约、不含报告解读、不含垫付	超出后按小时计费	交通费另计	适合普通门诊
基础陪诊，全天	半天服务内容延长版	8小时	不含夜间陪护、不含住院陪护	超出后按小时计费	交通费另计	适合多科室、多检查
检查陪同	陪同完成指定检查流程	3小时	不含报告解读、不含医生沟通代替	超出后按小时计费	交通费另计	检查改期需重新约定
专家预约，不指定医生	根据需求协助预约相关科室专家	—	不保证特定医生、不保证一定成功	—	无	失败可退或顺延
专家预约，指定医生	协助预约指定医生号源	—	不保证一定约到	—	无	号源不足按约定处理
取送报告	到院取报告并送达或邮寄	—	不含报告解读	—	快递费、交通费另计	需客户授权
住院办理协助	协助办理住院手续、缴费、指引流程	4小时	不含住院陪护、不含医疗决策	超出后按小时计费	交通费另计	需家属配合
异地就医协助	协助外地客户完成就医流程	按方案	不含跨城交通、不含住宿	按方案约定	差旅另计	需提前沟通

报价说明模板

可以在报价表后面加一段统一说明：

以上价格仅对应服务人员的陪同、协助、流程指引服务，不包含医院收取的挂号费、检查费、药费、治疗费、住院费等医疗相关费用。

如需服务人员代为垫付，应提前约定垫付上限、票据交接方式和结算时间。

陪诊服务不包含医疗诊断、治疗建议、报告解读、替代家属签署医疗文件等内容。

四、人员档案表模板

使用目的

人员档案表对应的是“三可”里的可认证。

它用来回答机构客户可能会问的问题：

- 你们的人是谁？
- 有没有基本健康证明？
- 有没有培训？
- 有没有保险？
- 服务过多少单？
- 有没有投诉记录？

机构版人员档案表

字段	填写说明
姓名	陪诊员姓名
性别	男 / 女
联系方式	手机号
身份信息	身份证号可脱敏
所在城市	服务城市
服务区域	常服务医院或区域
健康证明	有 / 无，到期时间
无犯罪记录证明	有 / 无，如有填写时间
入职培训	已完成 / 未完成
急救培训	已完成 / 未完成
隐私合规培训	已完成 / 未完成
意外险	保单号 + 有效期
责任险	保单号 + 有效期
累计服务单数	数字
好评数量	数字
投诉记录	无 / 有，简要说明
最近复训时间	年/月/日
备注	其他说明

个人版资料表

如果你是个人陪诊师，可以先做个人版资料表：

项目	内容
姓名	
服务城市	
常服务医院	
从业时间	
累计服务单数	
擅长服务类型	老年陪诊 / 异地就医 / 检查陪同等
健康证明	有 / 无
急救培训	有 / 无
保险信息	意外险 / 责任险
客户评价	可附脱敏截图
脱敏案例	可附 3 个
合作机构经历	如有，可写明
备注	

五、机构版材料包清单

使用目的

机构版材料包用于对外沟通、机构合作、投标前准备。

目标不是一开始就完美，而是做到：

对方问你要基础资料时，你 10 分钟能发过去。

文件夹命名建议

陪诊服务材料包-机构名称-日期

示例：

陪诊服务材料包-某某陪诊-20260920

材料包结构

1. 主体类

- ☐ 营业执照
- ☐ 开户许可证或开户信息
- ☐ 法人身份证，必要时脱敏
- ☐ 公司简介
- ☐ 联系人信息

2. 合规类

- ☐ 责任保险保单
- ☐ 陪诊员意外险保单
- ☐ 信用中国查询截图
- ☐ 中国执行信息公开网查询截图

- ☐ 服务规范文件
- ☐ 隐私保护说明
- ☐ 应急预案
- ☐ 投诉处理流程

3. 业务类

- ☐ 标准服务协议模板
- ☐ 标准报价表
- ☐ 服务记录表模板
- ☐ 客户确认单模板
- ☐ 服务流程图
- ☐ 陪诊员管理制度
- ☐ 留痕规范

4. 业绩类

- ☐ 过往合同关键页，脱敏
- ☐ 对应发票，脱敏
- ☐ 客户案例 1
- ☐ 客户案例 2
- ☐ 客户案例 3
- ☐ 客户评价截图，脱敏
- ☐ 服务数据汇总，如累计单量、好评率等

六、个人版材料包清单

使用目的

个人陪诊师没有主体，也可以先做个人版材料包。

它适合用于：

- 找机构合作；
- 面试平台；
- 加入陪诊团队；
- 未来成立主体前做积累；
- 向客户展示基础专业度。

文件夹命名建议

个人陪诊服务资料包-姓名-日期

示例：

个人陪诊服务资料包-王姐-20260920

材料清单

1. 基础资料

- ☐ 身份证明，注意脱敏
- ☐ 联系方式
- ☐ 服务城市
- ☐ 常服务医院
- ☐ 个人简介

2. 能力资料

- ☐ 健康证明
- ☐ 培训记录
- ☐ 急救证书，如有
- ☐ 隐私合规学习记录，如有
- ☐ 保险信息
- ☐ 服务菜单
- ☐ 报价说明

3. 服务经历

- ☐ 服务记录样表
- ☐ 累计服务单数说明
- ☐ 客户评价截图，脱敏
- ☐ 脱敏案例 1
- ☐ 脱敏案例 2
- ☐ 脱敏案例 3

4. 合作边界说明

- ☐ 是否接受机构派单
- ☐ 可服务区域
- ☐ 可服务时间
- ☐ 是否可垫付
- ☐ 垫付上限
- ☐ 是否接受异地就医协助
- ☐ 紧急情况处理原则

七、留痕与客户确认话术

1. 服务开始前告知话术

适合微信或口头确认：

为了方便服务复盘、质量管理和后续沟通，我会记录本次服务的基本信息，比如服务时间、服务事项、是否完成、是否有异常情况。

记录会尽量脱敏，不会对外公开，也不会记录无关病情信息。

如果有需要拍照的地方，会先征得您同意。

2. 到场确认话术

您好，我已到达某某医院，目前在某某位置等您。本次陪诊服务从现在开始记录。

3. 服务事项确认话术

我这边和您确认一下，今天主要协助的事项包括：挂号、候诊、陪同就诊、缴费、取药。

如果中间有新增事项，我们再及时沟通确认。

4. 服务结束确认话术

今天的陪诊服务已经完成，包括挂号、陪同就诊、缴费、取药。

您看本次服务是否确认无误？

客户回复建议：

确认。

无误。

服务已完成。

5. 家属同步话术

您好，今天陪同张阿姨完成了消化内科就诊，已完成挂号、候诊、就诊、缴费、取药。医生建议按医嘱用药，如有不适及时复诊。

本次服务已结束，如有需要我再补充说明。

注意：不要自行解读病情，不替医生做判断。

6. 异常情况说明话术

今天服务过程中出现一个情况：原预约检查因排队人数较多，预计等待时间超过原计划。

我已和客户 / 家属沟通，目前处理方式是继续等待 / 改约时间 / 结束本次服务。

请您确认。

7. 客户委托拍照话术

您刚才委托我拍摄这份报告，并发送给您指定的联系人。

我会只发送给您指定的人，不作为服务档案保存。请您确认。

八、留痕红线清单

建议保留

- ☐ 服务时间记录
- ☐ 到场时间
- ☐ 开始时间
- ☐ 结束时间
- ☐ 服务事项清单
- ☐ 客户确认记录

- ☐ 家属同步记录
- ☐ 异常情况说明
- ☐ 脱敏客户评价
- ☐ 公共区域无标识性环境照

谨慎保留

- ☐ 挂号截图，需遮挡身份证号、就诊卡号
- ☐ 排队叫号屏，需避免他人完整姓名
- ☐ 微信聊天记录，需打码
- ☐ 客户授权材料，需说明用途

不建议保留

- ☐ 病历完整照片
- ☐ 检查报告完整照片
- ☐ 处方完整照片
- ☐ 客户面部照片
- ☐ 家属面部照片
- ☐ 其他患者信息
- ☐ 医护人员正面影像
- ☐ 诊室内诊疗过程

九、90 天执行打卡表

第一阶段：第一周

目标：先把服务记录表跑起来。

日期	是否有服务	是否填写服务记录	是否记录开始/结束时间	是否获得客户确认	备注
第1天	☐ 是 ☐ 否	☐ 是 ☐ 否	☐ 是 ☐ 否	☐ 是 ☐ 否	
第2天	☐ 是 ☐ 否	☐ 是 ☐ 否	☐ 是 ☐ 否	☐ 是 ☐ 否	
第3天	☐ 是 ☐ 否	☐ 是 ☐ 否	☐ 是 ☐ 否	☐ 是 ☐ 否	
第4天	☐ 是 ☐ 否	☐ 是 ☐ 否	☐ 是 ☐ 否	☐ 是 ☐ 否	
第5天	☐ 是 ☐ 否	☐ 是 ☐ 否	☐ 是 ☐ 否	☐ 是 ☐ 否	
第6天	☐ 是 ☐ 否	☐ 是 ☐ 否	☐ 是 ☐ 否	☐ 是 ☐ 否	
第7天	☐ 是 ☐ 否	☐ 是 ☐ 否	☐ 是 ☐ 否	☐ 是 ☐ 否	

第一周复盘问题：

1. 我有没有做到当天填表？
2. 哪个字段最容易漏？
3. 客户确认是否自然？
4. 有没有隐私风险？
5. 下周要改什么？

第二阶段：第一个月

目标：补齐三张表和材料包雏形。

周次	本周动作	是否完成	备注
第1周	服务记录表跑起来	☐ 是 ☐ 否	
第2周	整理标准报价表	☐ 是 ☐ 否	
第3周	建人员档案表 / 个人资料包	☐ 是 ☐ 否	
第4周	建材料包文件夹	☐ 是 ☐ 否	

第一个月复盘问题：

- 1. 本月做了多少单？
- 2. 哪类服务最多？
- 3. 哪个服务最容易超时？
- 4. 有没有异常情况？
- 5. 有没有客户投诉或不满意？
- 6. 报价里有没有说不清的地方？
- 7. 哪些材料还缺？

第三阶段：第三个月

目标：开始复盘和迭代。

复盘项目	发现的问题	调整动作	完成时间
服务记录			
报价表			
人员管理			
留痕方式			
客户确认			
投诉处理			
材料包			

第三个月复盘问题：

- 1. 哪个服务单元最常超时？
- 2. 哪类异常反复出现？
- 3. 哪个环节客户问得最多？
- 4. 哪些话术客户最容易接受？
- 5. 哪些材料经常被合作方问到？
- 6. 哪个流程需要重写？
- 7. 下一版表格要改哪里？

十、常见问题自查表

可认证自查

问题	是	否	待补
是否有营业执照或合作主体？	☐	☐	☐
是否有服务协议模板？	☐	☐	☐
是否有责任保险或意外险？	☐	☐	☐
是否有人员档案？	☐	☐	☐
是否有培训记录？	☐	☐	☐
是否有服务案例？	☐	☐	☐
是否有客户评价？	☐	☐	☐
是否有信用记录截图？	☐	☐	☐

可定价自查

问题	是	否	待补
是否有标准报价表？	☐	☐	☐
是否拆成服务单元？	☐	☐	☐
是否写清包含事项？	☐	☐	☐
是否写清不包含事项？	☐	☐	☐
是否写清超时规则？	☐	☐	☐
是否写清垫付规则？	☐	☐	☐
是否写清交通费规则？	☐	☐	☐
是否写清异常情况处理？	☐	☐	☐

可验收自查

问题	是	否	待补
是否每单都有服务记录？	☐	☐	☐
是否记录开始和结束时间？	☐	☐	☐
是否记录服务事项？	☐	☐	☐
是否记录异常情况？	☐	☐	☐
是否有客户确认？	☐	☐	☐
是否有家属同步记录？	☐	☐	☐
是否做资料归档？	☐	☐	☐
是否定期复盘？	☐	☐	☐

十一、脱敏案例模板

案例 1：基础陪诊服务

客户情况：

某女士，老年客户，子女不在本地，需要协助完成门诊就医。

服务需求：

协助挂号、候诊、陪同就诊、缴费、取药，并向家属同步结果。

服务过程：

陪诊员按约定时间到达医院，协助客户完成挂号取号、候诊、就诊、缴费和取药。服务结束后，通过微信向家属同步本次就医流程和注意事项。

异常情况：

候诊时间较长，已提前告知家属并获得确认。

服务结果：

本次服务完成，客户微信确认无误，家属表示满意。

可归档材料：

- 服务记录表；
- 客户确认截图，脱敏；
- 家属同步记录，脱敏；
- 服务事项勾选清单。

案例 2：检查陪同服务

客户情况：

某先生，需要完成多项检查，对医院流程不熟悉。

服务需求：

协助完成检查签到、排队、缴费、检查流转和报告领取提醒。

服务过程：

陪诊员陪同客户按检查顺序完成相关流程，并根据现场排队情况调整路线，减少客户往返。

异常情况：

其中一项检查因设备排队延迟，已同步客户家属。

服务结果：

检查事项完成，客户确认服务结束。

可归档材料：

- 服务记录表；
- 时间记录；
- 客户确认；
- 异常情况说明。

案例 3：住院办理协助

客户情况：

某老年客户需办理住院，家属无法全程陪同。

服务需求：

协助办理入院手续、缴费、病区指引和家属信息同步。

服务过程：

陪诊员协助客户完成入院登记、缴费、病区路线指引，并将办理进度同步给家属。

异常情况：

缴费窗口排队时间较长，已提前说明。

服务结果：

入院手续办理完成，家属确认收到同步信息。

可归档材料：

- 服务记录表；
- 家属同步记录；
- 客户确认；
- 服务事项清单。

十二、使用提醒

这个资料包只是一个起点。

真正有价值的，不是表格本身，而是你能不能做到：

- 每一单都记录；
- 每一次异常都复盘；
- 每一个边界都写清；
- 每一次客户确认都留下；
- 每个月都改进一次流程。

体系不是一天搭出来的。

它是从下一单开始，多填一行表、多要一个确认、多存一份脱敏记录，慢慢长出来的。

如果你现在只做一件事，就先做这件：

从下一单开始，填服务记录表。

领完怎么继续

本资料线上页（PDF / Excel 表格 / A4 打印件都在这里下载）：<https://bl.liuxia.xin/tools/sanke-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/>）。

这些动作不难，但总有人不会做、也总有人做不动——不会做的，进部落问问别人怎么做；做不动的，说明你要的已经不是一份模板，而是有人带着搭。想聊聊就找宁哥：<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。