



系统显示医生预约满员 陪诊师收费500元后仍能挂上号 一些陪诊师换上马甲成了“黄牛”

● 本来为了满足一些特定人群在医院就诊时的陪伴需求而产生的陪诊师，正在悄悄变味儿——一些陪诊师以陪诊之名，行营销之实，倒卖医师就诊号源，扰乱医疗秩序

● 不管是否提供陪诊服务，任何形式的医师就诊号源倒卖，不论加价多少，即便是微不足道的一元钱，也应被认定为倒号行为，不仅违反了市场规则，还触犯了打击黄牛倒卖医院号源的相关规定

● 需要进一步完善相关法律法规，明确陪诊师行业的法律地位和监管要求。加强行业自律和诚信建设也必不可少，通过建立健全行业标准和行为规范，促进行业健康发展

□ 本报记者 赵丽 □ 本报实习生 李纪凡

刚发烧愈一个多月，北京市民王鑫的女儿再次发烧，咳嗽、担心转为肺炎，王鑫立即带着孩子到附近一家私立儿童医院，没想到临近下午5点，早上挂出去的几十个号还没有看完。他又带着孩子辗转至附近一家公立医院，被告知只能看急诊，不能拍片子查看肺部情况。

情急之下，王鑫在某社交平台发布求助帖，很快就有号称“陪诊师”的人私信他，“可以帮忙挂号今日××儿童医院”“挂号服务费500元”。

“为什么我们挂不上号，不是和这些所谓的‘陪诊师’抢号源有关？陪诊师提供挂号服务，和‘黄牛’性质有何区别？”王鑫发出一连串疑问。《法治日报》记者近日调查发现，本来为了满足一些特定人群在医院就诊时的陪伴需求而产生的陪诊师，正在悄悄变味儿——一些陪诊师以陪诊之名，行营销之实，倒卖医师就诊号源，扰乱医疗秩序。

受访专家指出，陪诊师可以提供陪诊就医、代办问诊、取送各种检查报告、帮助买药、预约挂号等服务，如果在这个过程中出现任何形式的医师就诊号源倒卖，不论加价多少，都应被认定为倒号行为，违反相关规定。在此背景下，细化服务需求，界定服务边界，规范陪诊服务，健全就医保障体系刻不容缓。

指定专家号已挂满 加价数百元可挂上

记者以患者家属身份，通过某社交平台，联系了7名自称陪诊师的账号，这些账号经常在该平台分享自己的陪诊心得和注意事项。

当记者提出能否抢到××医院××科室专家号时，5名陪诊师均给出肯定答复：“可以，把你的需求发给我”“可以安排，有医保吗”“要哪个医生”“可以的，私聊加”……

记者称：“我家亲戚这几天想来北京看看，听说某医院很不错，但近一周的号都被挂满了，有什么办法吗？”

该陪诊师向记者详细询问了患者症状：“这家医院是专门看骨科的医院，患者腰受过外伤吗，是腰椎间盘突出还是腰椎损伤，在当地做过核磁共振吗？”

在记者逐一回复后，这名陪诊师又说道：“既然咱们认识了，我就能让你少走一点弯路。你提前把当地的核磁共振报告和报告准备好，咱们挂一个看腰椎的号就能解决问题。”

记者顺势提问：“但是我周一周的号都被约满了，如果这两天就想来看怎么办？”

陪诊师回复道：“你想找指定专家，还是只要看腰椎的医生都行。”

听记者说“要看腰椎还不错的专家”后，陪诊师说：“可以帮你挂到号。我们这边有技术团队，只要你想看，我就帮你协调。”

当记者提出“第二天就想看”后，陪诊师直接报价“挂知名专家号服务费600元，其他医生500元，挂号费到院再付”。

“这都是实打实的挂号单，到时系统里有患者的名字，有挂号成功的信息，你不是现在看着都满

□ 本报记者 徐伟伦 □ 本报通讯员 郝明

如今，大街小巷随处可见理发店，但想找到一名令自己满意的理发师却不容易，许女士很幸运，找到了令其满意的理发师，并办理会员卡充值了2万元，然而没多久这位理发师就离职了，许女士瞬间觉得自己的储值卡变成了“鸡肋”，退也退不掉。为此，她诉至北京市怀柔区人民法院，要求退卡。

法院审理后认为，此时双方的服务合同不宜强



漫画/高岳

吗？通过我这个渠道，可以把患者信息录入系统，然后你去医院看诊就行了，我只收服务费。”陪诊师说。

宣称拥有特殊渠道 提前布局轻松挂号

上述陪诊师和“后台技术团队”沟通后告诉记者，“第二天只能挂到副主任医师”。记者注意到，在挂号平台上，陪诊师给出的5名候选副主任医师也是“满号”状态。

“不能挂到知名专家的号吗？”记者问道。“3天后，知名专家的特需门诊号可以约到。”为了促成此单，陪诊师进一步向记者“推销”，“副主任医生就算该领域专家，这些都不是普通号。某些医生虽然是知名专家，能力会更强一些，但如果排他的手术，就会排很长时间，副主任医生一般40多岁，做手术的精力比较充沛，排队时间也不会太久，如果要考虑到有后续治疗，就尽量不要去找太知名的医生。”

或许是担心记者仍有顾虑，该陪诊师又换个角度继续解释道：“我从从事陪诊服务4年了，帮患者解决了很多实际问题，患者有时来不了的，都是我拿着他们邮寄过来的片和报告去给医生看，不管是去普通门诊还是特需门诊，对症的专科大夫给的意见都不会差。”

记者提供患者的相关信息并支付了500元服务费，几分钟后便收到指定医院的短信验证码，记者将验证码提供给陪诊师后，很快就收到了预约成功的短信和挂号单，时间、科室、主治医师都与前期和陪诊师沟通的一致。

也就是说，在官方系统显示这名医生原本已经预约满员的状态下，陪诊师经过一番操作依然能够顺利挂号。

次日一早，记者按照陪诊师的要求，用患者的身份证到门诊处办理京医通卡，并在自助机上缴费60元取就诊号，上午11点左右与医生见面。整个流程与正常挂号并无差别。

在排队至就诊过程中，陪诊师与记者保持联系：“提前把病历和问题准备好，充分利用好就诊时间”“上午11点停止取号，10点到院就可以”……

在候诊区，记者遇到一对来自安徽的祖孙，孙女陪着奶奶过来治疗腰椎间盘突出突出，她们与记者挂了同一个专家号。记者问怎么挂上号的，对方回答说：“专家号太难挂了，我们提前半个月在网上预约，正常的号早就没有了，这还是加的号，上午看不了，得等到下午才行。”

记者注意到，加号的患者在叫号台上的显示方

式与正常预约不同，会在患者名字后面多一个“加”字。记者将自己的挂号单与通过正常途径抢到的患者的挂号单进行比较，发现形式一致，并无“加”字。

同一位专家的号，同样在平台预约，为什么患者挂不到，陪诊师却能挂到呢？对此，上述陪诊师回复称，挂号平台放号的时候，靠患者自己抢很难抢到专家号，“我们有特殊渠道，找关系提前留好了号，所以才可以轻松地通过平台挂到专家号”。

倒卖医师就诊号源 属于黄牛倒号行为

陪诊师究竟能不能提供挂号服务？在中国政法大学医药法律与伦理研究中心主任刘鑫看来，不管是否提供陪诊服务，任何形式的医师就诊号源倒卖，不论加价多少，即便是微不足道的一元钱，也应被认定为倒号行为。这种行为不仅违反了市场规则，还触犯了国家卫计委、公安部以及国家市场监督管理总局联合发布的打击黄牛倒卖医院号源的相关规定。

中国卫生法学会常务理事、北京华卫律师事务所副主任邓利强指出，一些陪诊师长期在医院活动，往往能够洞悉医院的一些内部机制，甚至利用一些不正当手段干扰正常的就诊秩序。“他们通过抢号源、利用管理漏洞等方式，使得原本应由患者预约的号源迅速转到他们手中，并在短时间内高价转售。”邓利强认为，这种利用医院资源牟取私利的行为，无疑是对就诊秩序的严重破坏，应被明确界定为“黄牛”行为。

采访中，有业内人士坦言，陪诊师准入门槛低，缺乏统一、专业的管理，服务质量参差不齐。随着陪诊市场规模增大，一些“黄牛”“医托”或医药代表也以陪诊之名，行营销之实，扰乱医疗秩序，因此有规范的必要，厘清了谁来规范，谁来处罚，陪诊师的规范化、专业化发展就解决了一大难题。

受访专家也担忧，与过去打击“黄牛”行为相比，陪诊师职业的存在使得排队工作变得更加困难。

邓利强说：“‘黄牛’倒卖就诊号行为在交易过程中可以被公安机关取证并打击，而陪诊师则往往难以界定其违法性质，由于线上实名制预约的对陪诊师行业中违法行为的打击力度。医院作为事业单位，其保卫处没有对外执法的能力，因此打击陪诊师行业的违法行为需要有关部门积极行动。”

怀柔法院审理认为，根据在案证据，许女士与该理发店形成了事实上的服务合同关系，该合同系

服务边界尚需界定 行业规范亟待健全

在今年1月份的上海“两会”上，有政协委员关注到了陪诊行业目前存在的问题，给出了《规范陪诊服务，健全就医保障体系的提案》。

该提案指出，由于目前陪诊服务缺乏相应的准入标准和监管规范，陪诊服务的边界存在灰色地带，如何细化服务需求，界定服务边界，并提供服务保障，规避乱象，做好陪诊服务管理，已成为迫切且必须解决的社会建设新课题。

该提案建议，推动陪诊行业资质认定，落实各方监管责任。同时探索保险赔付机制，将有准入资质的陪诊人员的陪诊服务或陪诊环节的的部分服务纳入基本医保范畴。另外还应加强属地、行业的综合监管，对陪诊行业的资质审查、实名认证、规章制度、服务类别、服务流程、服务内容等进行规范。

在刘鑫看来，陪诊行为虽然发生在医院，但并不属于传统医疗服务的范畴，因此难以由医疗部门直接出台规范性文件。同时，由于陪诊服务具有小众性和特殊性，市场监管部门也很难针对其制定专业性的标准。建议有关部门，尤其是医院，应在医院门诊大堂或官方网站发布相关提示和风险警示，提醒陪诊服务提供者和需求者签订书面合同，以保障双方权益。

“陪诊服务本质上是一种市场需求驱动的辅助性活动，主要服务于不熟悉医院流程或行动不便的老年人，由于目前缺乏统一的行业标准，陪诊服务应依据民法典中有关合同的要求进行规范，双方通过签订合同明确各自的权利和义务。只有这样，才能在遇到问题时维护自己的合法权益。陪诊服务人员也要注意保护自身的权利。”刘鑫说。

邓利强指出，目前陪诊师行业尚未形成规范，群体相对分散，缺乏统一组织。此外，陪诊服务往往是基于市场自行议定的价格，缺乏明确的行业标准。因此，需要进一步完善相关法律法规，明确陪诊师行业的法律地位和监管要求。加强行业自律和诚信建设也必不可少，通过建立健全行业标准和行为规范，促进行业健康发展。

此外，考虑到目前提供陪诊服务的除了纯市场化的社会陪诊人员外，还有纯公益性的医院志愿者、邓利强建议，充分利用现有体系和资源，加强志愿者队伍建设，发挥社会力量作用，为老年人提供陪诊等服务。这样不仅可以解决一部分陪诊需求，还能体现社会服务的公益性。

□ 本报记者 王春 □ 本报通讯员 高雅 庞楚楚

“2月底，我们恢复正常营业了，目前正式签订合同的员工有60多人，还有30多名实习生，上下四层的工位快坐满了……”近日，在位于浙江省杭州市余杭区的知学公司内，各项工作正井井有条地开展着，员工们跑市场、跑客户，忙得热火朝天，公司负责人苗伟信心满满地向《法治日报》记者介绍复工情况。

而在几个月前，知学公司只有两名员工在岗，经营停滞，濒临破产。余杭区人民法院探索创新“预重整+重整”模式，仅用时35天，助力“轻资产+数字经济”企业快速重生。

公司转型不力背负债务

知学公司成立于2018年，是一家专注于AI教育领域的创新型企业，主要从事智慧教学SaaS软件的研发和销售，用4年时间培育了2000余家教培客户点，名下拥有51项商标、9项专利、24项软件著作权等无形资产，曾一度是国内面向教培机构提供教学软件的龙头企业。

教培行业赛道转换，但知学公司未能及时应对转型，2022年初陷入营运危机。因企业欠薪，大部分员工离职另谋出路。其间，公司通过融资、调整经营模式等方式尝试自我挽救，但效果不理想，背负了巨额债务。2023年7月，部分职工申请对知学公司进行破产清算，要求尽快拿回工资。

“拿到案卷资料后，我联系知学公司负责人，他说原始团队仍在积极寻找第三方投资，希望尽力挽救公司、偿还债务。”承办法官高雅告诉记者。

余杭法院立刻组队实地走访知学公司，对其资产负债等情况进行摸底。高雅发现，知学公司是典型的轻资产型企业，没有土地、房产等固定资产，核心资产是商标、专利、软件著作权等无形资产。在办案实践中，该类资产评估周期长、处置难度大，价值也普遍偏低；如果通过破产清算途径处置，资产变现款远不足以清偿职工债权，更遑论普通债权清偿的可能性。

“要不要试试预重整？”余杭法院研判后认为，知学公司具备教培相关的研发、销售、运营链条，在教育数字化转型背景下具有一定的优势，尚有挽救的价值和可能性。为此，高雅主动向知学公司及其债权人释明预重整制度，经多轮沟通，得到各方认可，知学公司提交了预重整申请。

启动“预重整”挽救方案

2023年8月11日，余杭法院决定对知学公司启动预重整，并与知学公司及债权人代表三方组成评审小组，通过“书面陈述+现场评议”“邀请+竞争+摇号”方式指定浙江星韵律师事务所担任临时管理人。针对职工债权人数多，债权规模大，意向投资人一时难以确定、投资信心不足等难题，形成了“诊疗”方案：

“输血”，确定投资人。由知学公司原核心技术人员与临时管理人共同参与意向投资人对接，以现有技术开发、应用和维护为核心，论证知学公司在提供个性化教育服务方面的可能性，打消意向投资人的顾虑，最终确定重整投资人并在预重整期间一次性支付投资款360万元。

“止血”，降低重整成本。根据债权申报及审查情况，知学公司债务规模达5800余万元，除涉及90户职工债权外，主要是融资债权。知学公司陷入营运危机后，在已完成实缴出资的基础上，股东、创始团队成员自筹资金用于研发、支付工资等，从而对公司享有融资债权。经多次沟通，知学公司股东、创始团队成员同意让渡债权，降低重整成本。此外，为确保重整经营方案，工作进度如期开展，余杭法院在重整期间批准知学公司在管理人监督下自行管理财产和营业事务，管理人与重整投资人以协商确定管理人报酬的方式降低了重整成本。

“造血”，迅速复工复产。数字经济人才是数字经济企业的支撑，为尽快实现重整后的知学公司正常运转，重整投资人希望“老员工”重新回归，管理人、知学公司原股东、创始团队成员积极协助开展“老员工”返岗。截至目前，已有30余名离职员工陆续返岗并投入工作。“我是辞了上一份工作回来的，原本离开的时候我就做好了回来的准备，因为我认可我们的产品价值，也相信公司创始人团队。”老员工赵宇凡说。

“回血”，开展信用修复。为保障知学公司正常融资及生产经营需要，余杭法院指导管理人根据案件审理进度，同步开展信用修复工作。因职工工资案件已进入执行程序，知学公司核心人员被采取了限制高消费措施，预重整期间，余杭法院暂时解除相关“限高”措施，便于公司核心团队人员前往北京、广州等地与投资人及相关上下游企业进行对接，顺利完成业务衔接。

“重整期间，在重整投资人全额支付投资款，且经测算能够全额清偿已申报债权的前提下，余杭法院指导我们及时开展信用修复。”破产管理人告诉记者，“我们在第一次债权人会议前便完成了知学公司信用修复，目前正在同步开展工商信用、金融信用、纳税信用等修复工作。”

数字经济企业满血复活

2024年3月25日，随着投票时间截止，知学公司第一次债权人会议以各表决超100%参会、100%赞成表决通过重整计划（草案）。3月26日，知学公司全体债权人收到清偿款，其中涉及职工债权人90户，该案普通债权清偿率100%。

“我们会持续优化产品与技术能力，优化教育资源配置，努力成为推动中国教育数字化转型的重要力量。”第一次债权人会议后，苗伟说。

“知学公司破产案交出了三份满分答卷，即100%参会、100%赞成、100%清偿，提供了‘治愈’数字经济企业的生动样本。”余杭法院破产审判庭庭长祝耀斌说，数字经济企业破产案件中，人才流失严重，产品研发维护停滞，无形资产众多且处置难度大，余杭法院因企施策，根据资产类型、负债规模及结构，通过预重整快速、有效治愈病企。

数据显示，2023年，余杭法院在破产审查环节引导12起案件中债权人、债务人达成庭外和解或重组，审结76件破产案件中，7件通过破产和解、民事和解等方式实现困境企业救治。

2024年，余杭法院持续探索通过预重整及重整、和解等多元化方式化解破产企业债务风险，发挥司法对破产企业的挽救功能。（文中公司名称、人名均为化名）

满意的理发师离职了卡能退吗？

制履行，判令理发店退还许女士未消费的预付卡费用17607元。

据了解，许女士在某美发造型店理发，对该店一位理发师的理发技术非常满意，故在该理发师的推荐下办理了会员卡，并充值了2万元，之后许女士每次来理发店都会预约这位理发师。有一次许女士来理发时发现该理发师不在，老板告知许女士其有事休假，会亲自为许女士理发，并称现在店里做活动，充值15000可升级五星会员且赠送2000元，此后每次理发均可以打八折。许女士半信半疑地进行了充值，当她再

次来理发时发觉，要找的理发师仍然不在，老板又称其去参加培训了，许女士表示，等该理发师回来再理发，老板见状才说出这位理发师已离职的事实。

许女士感觉自己被骗，坚持要求退卡。理发店老板表示，按照会员使用规则，顾客退会员卡需要支付开卡金额的80%作为违约金。经过查询，许女士在会员卡里尚有17607元未消费。双方协商未果，起诉至怀柔法院。

怀柔法院审理认为，根据在案证据，许女士与该理发店形成了事实上的服务合同关系，该合同系

双方真实意思表示，不违反法律法规的强制性规定，合法有效。合同履行过程中，许女士因该理发店更换理发师，对其服务不满意而要求退还尚未使用的费用，此时服务合同不宜强制履行，故该理发店应退还许女士未消费的预付卡费用。理发店主张根据会员使用规则需要支付开卡金额的80%的违约金，但其并未提供证据证明双方对该事项达成了一致意见。关于退还金额，根据许女士提交的会员截图，法院确定为17607元。据此，怀柔法院判决该理发店退还许女士未消费的预付卡费用17607元。