



陪诊服务成为部分患者就医刚需

专家建议明确陪诊师社会化医疗辅助服务从业者定位

□ 本报记者 赵丽

2026年7月中旬的一天上午，上海一家医院门诊大厅人头攒动。陪诊师张爱(化名)的手机不停震动，她一边快步走向神经内科候诊区，一边在电话里跟客户说：“张叔叔，您先别急着去B超室，心内科的就诊号马上排到了，先看心内科。”

挂断电话，她又从背包里抽出另一位老人的病历本，核对报告单上有无漏项。一上午的时间，她辗转三个科室，帮两位老人取药、陪一位外地来沪患者完成了问诊和检查预约。

如今，陪诊服务已经成为一些患者的就医刚需，陪诊师这一职业开始“走红”。

2026年7月1日，上海市实施《关于全面推进老年助医陪诊服务的方案》(以下简称《方案》)，服务面向全体60周岁以上老年人，不设户籍限制。次日，国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会发布《社会化陪同就医服务基本要求》，这是国内陪诊行业首个国家标准，将于2026年11月1日起实施。

在受访专家看来，陪诊服务是贴合民生需求、极具社会价值的便民服务，未来可以在上海地方试点经验与国家标准的基础上，依法厘清陪诊服务边界、压实各方责任、补齐保障短板，让陪诊行业在法治轨道上健康发展。

国家标准规范陪诊行业

“服务在于陪，重点在于诊。”在北京从事陪诊服务的张女士说。

她向《法治日报》记者分享了陪诊服务全流程的理解：服务前，全面梳理患者病史、检查报告、用药情况，根据病情规划检查项目；就诊当日，负责取号、排队、整理病历；服务结束后，发送包含诊断、用药、医嘱等在内的全部就诊记录。

如果不熟悉患者就诊医院，她还会提前一天去医院熟悉环境。

“有的医院规模很大，不同的检查项目可能在不同的大楼，提前走一遍，可以避免就诊当天患者来回折腾。”她说。

在上海从事陪诊服务的何女士则向记者补充了一些“隐性工作”，比如，帮外地患者规划在上海的住宿、交通省钱方案，指导患者适用异地就医医保政策等。

首都医科大学医学人文学院副教授孟彦辰告诉记者，《方案》是国内首个将老年助医陪诊全面纳入公共服务体系的地方制度，是陪诊服务规范化的地方范本。其将老年助医陪诊纳入专项职业能力考核体系，使从业者实现了身份的合法化、标准化；明确服务标准化，统一了服务质量要求；推行统一身份牌亮证服务，实现了服务全程留痕、关键环节可溯源；明确划定行业红线，严禁借陪诊名义违规加号、贩卖号源，从制度上隔离了灰色产业链。

孟彦辰还认为，《社会化陪同就医服务基本要求》的发布，从国家层面统一了陪诊行业的服务机构资质、人员要求、服务流程、隐私保护、应急处置、质量评价等核心规范，为陪诊行业规范化提供了统一标尺。

“未来要以国家标准为核心框架，细化全链条操作细则，后续可优先在超大城市、老龄化程度较高的地区推行上海持证上岗、备案监管、红线管控模式；在基层、农村地区简化适配，以国标基础规范、平台主体责任、价格公示、隐私保护为核心，推进陪诊服务规范化，进而实现行业有序健康发展。”孟彦辰说。



明确陪诊服务主管部门

今年36岁的曹先生是河南人，2025年初转入进入陪诊行业，在当地创立了一家小有名气的陪诊公司。

“一上午可以完成七八个订单。”他介绍说。

据他观察，目前，陪诊行业门槛低，从业者水平参差不齐，有的从业者缺乏系统培训，不熟悉医院流程和诊疗逻辑，有时候不仅帮不上忙，反而会耽误患者就诊。

另外，记者在走访中发现，一些地方的陪诊服务收费标准并无统一规定，半天收费从150元到300元不等。

在孟彦辰看来，陪诊服务兼具生活照料、医疗辅助、便民服务等多重属性，国家层面尚未确立牵头主管部门，容易存在监管真空或多头监管问题。

中国政法大学教授、医药法律与伦理研究中心主任刘鑫认为，在发展陪诊服务的过程中，亟须尽快明确陪诊服务的主管部门，实现对陪诊行业的常态化、实质性监管。

“若确定主管部门统筹监管，可以最大程度解决陪诊行业从业人员资质参差不齐、准入门槛偏低、服务收费标准不统一等问题。”刘鑫说。

孟彦辰建议，主管部门确定后，可以牵头统筹市场监管、民政、人社等部门协同联动监管，同时搭建统一的投诉举报与纠纷处置渠道，实现违规行为快速核查、从严处置。

构建多元协同治理体系

在两位受访专家看来，陪诊行业规范化发展，是一项覆盖制度、准入、服务、价格、监管等的系统工程，需构建多元协同治理体系，在保障行业良性发展的同时，守住患者权益与医疗秩序底线。

记者手记

穿梭在北京某医院人头攒动的门诊大厅，看着步履蹒跚的老年患者、焦灼茫然的外地患者，记者读懂了陪诊服务被需要的底层逻辑。这份新兴职业的兴起，背后是无数普通人的就医难、看病烦，是城市医疗体系最朴素的温情补充。连续几天的采访，记者既看见了陪诊服务温暖人心的烟火底色，也目睹了行业野蛮生长的隐忧，更见证了标准化改革为这个新兴行业带来的蝶变新生。

在多家医院走访时，记者见过最动人的就医温情。陪诊师提前规划路线、细致梳理病历医嘱，耐心安抚患者情绪，帮助不会使用自助设备的老年人挂号交费，替异地就医的患者安排食宿……这些琐碎又细致的服务，解决了很多患者“看病找不到路、问诊说不清楚、术后无人照料”的难题。对于需求方而言，一位靠谱的陪诊师，不仅是跑腿办事的帮手，更是就医路上的“安心依靠”。因此，从零散的个人互助到规模化的民生态态，千家机构、数万从业者的涌现，印证着陪诊

“从顶层制度层面，加快推动陪诊师纳入职业分类大典，明确其社会化医疗辅助服务从业者的职业定位，清晰区分其与医护人员、养老护理员的职业边界。”孟彦辰说。

她还建议落地分层化准入管理模式：针对老年人、残障人士、重症康复者等困难群体的助医陪诊服务，推广上海专项职业能力考核、持证上岗、亮牌服务制度，实现全员备案可查；针对普通市场化陪诊服务，强制要求所有机构、平台从业者完成岗前标准化培训，涵盖医疗基础知识、急救救护处置、隐私保护规定、医患沟通规范、服务红线准则等内容，杜绝无证无训上岗。

“同时建立行业负面清单与禁入机制，对存在隐私泄露、倒卖号源、重大服务过失的从业人员实施终身行业禁入。”孟彦辰说。

在刘鑫看来，陪诊服务行业的规范化建设，不仅要依靠人员培训、考核发证等前置流程，行业还必须建立人员管理机制，实现对陪诊服务人员的有效约束和动态管理，真正做到“抓得住人、管得住事”。

“从法治视角审视陪诊服务行业规范化建设，完整的合规治理体系应当包含两大核心：从用工管理与风险保障层面来看，服务机构必须与在岗陪诊人员签订劳动合同，这是行业合规运营的硬性底线，绝无可选项；从服务供需权责界定层面来看，患者的陪诊服务需求，应当通过正规服务机构对接，严禁与私人订立服务约定。”刘鑫说，此外，服务需求方必须与服务机构签订服务合同，明确约定核心服务条款，具体包括服务内容、服务时长、服务强度、收费标准等关键事项，以书面形式约定双方权利义务。

受访专家还建议，要发挥行业协会桥梁作用，依托国家标准开展常态化从业人员培训、技能考核、服务评级，建立行业自律准则，引导市场良性竞争，淘汰不合规主体。

“支持职业院校、正规培训机构开展专业化陪诊人才培养，提升行业整体服务素养，同时健全风险分担机制，引导从业机构统一购买相应商业保险，覆盖患者就诊途中意外伤害、资料遗失、隐私侵权等风险，降低双方损失。”孟彦辰说，还要依托消保委、行业协会建立纠纷调解机制，明晰民事委托关系中的服务义务与侵权责任划分，减少双方纠纷。

漫画/李晓军

服务贴合民生、适配需求的社会价值。

但温暖的民生赛道上，曾长期存在“杂音”，例如，低门槛入行、无标准服务、无统一监管等。但令人欣慰的是，从上海将老年助医陪诊纳入公共服务体系，打破户籍限制、划定行业红线，到陪诊服务国家标准发布，一套标准化、专业化的行业治理体系正在加速成型。曾经无序的陪诊服务市场，逐步有规可依，有章可循；曾经的资质、培训、监管短板，正在全方位补齐。

陪诊服务，始于便民，贵在守正，重在规范。它承载的不仅是一份职业，更是无数家庭的就医期盼，是城市医疗服务的温度延伸。标准护航，监管聚力，正是为良性业态保驾护航，为民生暖意守住底线。

期待在制度与标准的双重赋能下，陪诊行业能够告别野蛮生长，让每一位从业者持证上岗，依规服务，让每一次陪诊都专业暖心、安全可靠，让这份扎根民生的便民服务，真正成为群众就医路上的一束暖阳，在法治轨道上实现行业发展与民生福祉的双向共赢。

录，争议金额等维度，动态调整举证责任分配，而非‘一刀切’。”朱杰说。

蒋偕雷则是提出双向约束机制建设思路，建立对买卖双方都有一定约束的机制。诸如建立买卖双方的信用记录制度，对于同一买家、商家，商品的退款申请数量和比例予以关注和分析。避免买家恶意申请仅退款，也避免商家以次充好。对于频繁申请仅退款的买家予以格外关注，商家遭遇恶意仅退款时也可向平台申诉和申请补偿，避免由商家单独承担相应成本。

朱杰从平台、技术、监管、第三方调解维度给出解决方案。

他说：“利益平衡的关键不在于取消仅退款规则，而在于让平台从‘裁判员兼执行员’回归‘规则搭建者’角色——建立透明化、分品类、有制约的争议解决机制，保障双方平等举证与答辩权利。针对生鲜等特殊品类，建议平台引入第三方质检快检+区块链存证等技术创新，降低举证成本；建立买家信用评分与退款权限挂钩的动态风控体系；完善商家申诉与追偿机制，引入行业协会或第三方调解组织参与裁决；监管部门依据《网络交易平台规则监督管理办法》强化对平台规则的合规审查。”

朱杰表示，仅退款规则的设计初衷是优化消费维权体验，但不能以牺牲商家公平交易权为代价。平台应当摒弃“单边偏袒消费者”的运营思路，依托监管规范重构售后争议规则，搭建信用分级、双向举证、完整申诉的平衡机制；监管部门持续开展平台规则合规审查，推动第三方调解，技术存证落地，遏制恶意仅退款行为，营造电商平台买卖双方信任环境，实现商家、消费者、平台三方利益平衡。

□ 本报记者 赵红旗

走进河南省商丘市夏邑县王集乡陈庄村，“和为贵”文化墙与“走进陈庄，不见公堂”“忍一忍风平浪静，让一让海阔天空”等法治谚语走廊相映成趣。这个村庄已连续3年未发生一起民事诉讼案件。

“没有诉讼，并不代表没有矛盾纠纷。”2026年7月23日，夏邑县人民法院王集人民法庭庭长蒋昊伸对《法治日报》记者说。一旁的村党支部书记彭红雷指着墙上的法官联络二维码补充道：“群众遇到问题，扫一扫就能联系上法庭的法官。村里还有老党员、老教师、致富带头人组成的‘智囊团调解组织’，与法官共同化解矛盾纠纷。问题解决了，还打啥官司？”

夏邑是孔子的祖籍地，孔子在“还乡祠”讲学时提出的“礼之用，和为贵”理念，至今在当地广为流传。夏邑法院党组书记、院长刘德慧说：“人民法庭离群众最近，我们把‘无讼’‘仁爱’‘和合’的文化基因注入司法实践全链条，把‘讲法’与‘讲理’‘讲情’揉在一起，以‘无讼村’创建推动人民法庭深度融入基层治理。”

以文化润心止纷争

“听讼，吾犹人也，必也使无讼乎。”孔子的“无讼”理念，不是拒绝诉讼，而是追求和谐。夏邑法院将这一文化基因转化为源头解纷、基层善治的生动实践，让矛盾纠纷化于未发，止于未诉。

近日，济阳人民法庭审理了一起84岁老人诉5名子女赡养纠纷案，法官将庭审搬到涉事村庄，把“乌鸦反哺”的道理与民法典规定相结合，5名子女当场红了眼眶，很快与老人就赡养问题达成共识，老人主动撤诉。

旁听的村民纷纷感慨：“通过这种方式，我们既学到了法律知识，又见证了亲情回归。”

法官金景利说：“家事纠纷表面是法律问题，深层住住是情感问题，光讲法条不够，还得从心出发。”

基于这一认识，夏邑法院以人民法庭为主阵地，深耕孔子祖籍“仁爱”文化根脉，创建“孔祖润家”心理疏导调解室，集情绪疏导、纠纷调解、乡风宣讲于一体，构建起“庭、站、点、员”四级便民服务网络。各法庭选聘心理咨询师，对离婚、抚养权变更等家事案件先行实施心理干预和亲情修复。

“很多当事人心里憋着一股气，我们引入心理疏导，就是先帮他们把气顺了，再谈法律、讲道理。”刘德慧说。

数据显示，2026年上半年，夏邑法院人民法庭案件调撤率达61.94%。

用乡音俚语解疑惑

“法庭处理的很多家事、邻里、侵权纠纷，背后都有各自的缘由。我们联合老党员、老教师、致富带头人等有一定威望的人士，用乡音俚语与当事人沟通，待其情绪释放、倾诉后，再引导解决问题。”蒋昊伸说。

陈庄村“无讼村”的创建实践，是王集人民法庭深耕矛盾纠纷源头化解的缩影。法庭在村党群服务中心设立“法官工作室”，配备员额法官，法官助理和书记员各一名，明确“逢五进站，有事即到”机制——他们每周五到村办公，其余时间村民可通过微信、电话随时联系，实现司法服务全天候在线。

王集法庭在每个自然村选任联络员，联合村干部、网格员、党员中心户开展“周排查、月研判”，指导村里组建“智囊团调解组织”，定期开展法律培训，邀请成员旁听庭审，参与调解观摩，目前已培育出8名扎根乡土的“法律明白人”和“金牌调解员”。

法庭依托这支队伍建立“网格首调、村委联调、法庭指导终调”三级过滤机制：一般邻里口角由网格员当场调处；专业性较强的纠纷由“智囊团调解组织”介入；疑难复杂纠纷由法官工作站牵头，联合司法所，派出所会商解决。达成调解协议后，法庭即时跟进，符合条件的当场进行司法确认。

夏邑法院还组织各法庭编制《农村常见纠纷法律指引》《诉前调解劝导书》等通俗读本发放到户；协助村委会修订村规民约，将“遇事找法、解纷靠调”等理念融入其中，逐条进行合法性审查。

让品牌特色塑形象

夏邑历史悠久、文化厚重。夏邑法院立足全县产业特色，指导各法庭落实“一庭一策”，创建品牌特色，护航产业发展。

李集古镇自古便是“汴宋咽喉、商贸通衢”，先民以钟鼓声定分止争。如今，电商产业园拔地而起，物流网络辐射全国，李集人民法庭从古镇文化中汲取智慧，打造“钟鸣古集法联·安”司法服务品牌，在电商产业园设立“法官联络站”，常态化排查网络交易纠纷线索，落实“诉前调解优先、立案审判兜底”递进解纷模式。2026年以来，涉电商纠纷同比下降近三成。庭长郭希海说：“古人用钟声凝聚市井秩序，我们用司法守护公平正义，精神内核一脉相承。”

会亭镇是全国最大的打火柴生产和出口加工基地，被誉为“世界打火柴之都”。会亭人民法庭联动夏邑县打火机行业协会成立调解工作室，以“法庭+商会”模式实现“商人纠纷商会解”。庭长乔战坡介绍，商会调解员熟悉行业规则，法庭提供法律指导和司法确认，优势互补，大幅降低企业解纷成本。

孔庄乡是“夏邑西瓜”国家地理标志产品主产地。孔庄人民法庭搭建联络介绍，紧扣西瓜购销旺季纠纷多发特点，法庭打造“法治甘霖滋润甜蜜事业”品牌，组织千警深入种植大棚和田间地头，发放《西瓜等农产品购销合同纠纷风险防控的告知书》《西瓜买卖合同(示范文本)》，开展精准普法，手把手教瓜农规避交易风险。

商丘市中级人民法院党组书记、院长杨飞实地调研后评价：“人民法庭将大量矛盾纠纷吸附在当地，消弭在基层，提升了参与基层治理治理的效能，为完善自治、法治、德治相融合的基层治理体系贡献了力量。”

电商平台仅退款规则被恶意滥用 专家呼吁

搭建兼顾消费者与商家权益双向约束制度

□ 本报记者 韩丹东

“好不容易卖出一单商品，结果却遭遇仅退款(买家申请退款，无需退货)，且不说货款遭受损失，一通流程下来觉得满心疲惫。”2026年7月中旬的一天，在天津市从事食品销售的商家王阳(化名)对《法治日报》记者说。

记者采访发现，在电商平台上从事经营的不少商家都遇到过类似情况，特别是从事生鲜、活体品类销售的商家。他们正常履约发货后，遭遇买家申请仅退款，但商品却被买家留存，因此款物两空。

仅退款，即“不退货仅退款”，是多个电商平台推出的售后机制，即买家收到货后若发现商品存在品质问题，可发起仅退款申请，平台会主动介入处理，无需商家同意即可退款，退款后货品也无需寄回。

受访专家认为，仅退款本意是降低消费者维权成本的制度设计，如今却成为不少买家“薅羊毛”的手段，根源在于商品问题审核认定机制存在漏洞。解决问题的方案在于平台应依据电子商务法相关规定，搭建兼顾消费者与商家权益的双向约束制度。同时，监管部门应该依据相关规定约束平台规则制定权限。

2026年6月25日，一笔125元的订单，商品尚在运输途中，买家便发起仅退款。

这是某平台商家李某最近的一次遭遇。李某提出扣除运费后退款，被拒。在交涉期间，快递显示被买家签收，平台同意买家的仅退款申请，款项也退给了买家。李某多次向该平台申诉，平台客服表示无法解决。此时，李某才发现买家申请退款理由标注的是

“未按时发货”，与产品质量无关。李某再联系买家，买家拒绝沟通，拒接电话。

在采访中，一名售卖活鱼的商家无奈地告诉记者，其每个月都会发生几笔仅退款的订单，买家要么说鱼死了一大半，要么说鱼全死了。

另一位销售生鲜的商家说，其平均每月因为仅退款订单损失几百元，无奈之下，只好把龙虾尾、鲜果切的销售价全部上调，以分摊仅退款导致的损耗成本。

对此，清华大学新闻与传播学院副院长、教授蒋偕雷直言，之所以出现这样的情形，是因为平台对商品问题的审核认定机制不合理。即商品是否真的有问题，程度如何，难以认定。买家通过拍照等方式发起退款申请，商家很难举证。更深层次的原因是，平台的利益激励出现了偏差，交易抽成、用户活跃度与平台收入密切相关，平台对买卖双方的惩戒标准不对等，放任宽松退款可以低成本换取用户保持活跃度，仅退款产生的所有损失均由商家承担，为恶意仅退款提供了操作空间。

经常接触消费领域纠纷的泰和泰(重庆)律师事务所高级合伙人朱杰认为，平台将消费者法定救济权简化为“单方裁决+自动执行”机制，导致出现三个严重后果——举证责任分配失序，平台以“信任消费者”为由，实质免除了消费者的初步举证义务，而对产品质量问题是否真实存在，未设置相应前置审查门槛，申请即触发退款流程；商家答辩权被架空，平台算法自动审批，商家住住在款项已退后才收到通知，丧失了电子商务法赋予的公平交易参与权；申救济情形同虚设，即使商家事后申诉成功，已退款项追回困难，而生鲜品类的时效性更使得“事后救济”失去实际意义。

受访专家认为，长期来看这样的做法会产生一系列危害。

蒋偕雷分析说，仅退款规则的过度倾斜会破坏交易双方的信任机制，甚至导致行业生态失衡。这些买家的恶意仅退款给商家带来的经营风险推高了商家的实际经营成本，商家会通过提高售价、采取过度包装等方式维持经营，因此产生的成本还是要由不特定的消费者来承担。

在朱杰看来，如果越来越多的商家反对仅退款规则，在微利甚至无利状态下，商家可能通过降低品控标准压缩成本，形成“低价—低质—高退款—更低质”的恶性循环。商家的退款损耗，逆向物流和库存折价成本，最终会以涨价或品质降级的形式反馈到消费者身上。

完全取消仅退款或无限制放任仅退款两种模式均不可取。

两位受访专家均认为，务实的解决方案是调整平台定位，搭建兼顾买卖双方约束、分层分类的争议处理体系，同时依托监管规定，规范平台规则制定的权限。

朱杰介绍说，目前已有平台在提升商家售后自主权，减少平台直接介入场景；也有平台取消了仅退款规则，改为买卖双方自主协商。此外，2026年2月1日起施行的《网络交易平台规则监督管理办法》规定，平台不得利用规则强制或者变相强制平台内经营者承担退款不退货等售后责任，损害其合法权益。

“因此，平台可以考虑引入分级举证机制：根据商品品类(生鲜/标品)、买家信用评分、历史退款记