

# 陪诊师职业新空间还需迈过几道槛

排队、挂号、缴费、取报告……有这样一群人,虽不是患者却十分熟悉就医流程,穿梭在各大医院、奔波于科室之间,他们就是近年来兴起的陪诊师。但笔者了解到,目前陪诊师尚未被列入国家职业分类大典,没有属于自己的“职业

身份证”,服务水平参差不齐……这一新兴职业打开发展新空间,仍需迈过几道槛。业内呼吁,随着市场需求不断提升,有关部门通过合理引导,规范陪诊行业可持续发展,满足更多需要陪伴和关怀的就医群体。



展业务知识,更好地了解客户的感受。后来她发现社会对陪诊服务的需求量很大,对此越来越感兴趣,就从保险公司辞职当了全职陪诊师。如今,廖彦琴不仅自己服务过超千名客户,还带领一支16人的团队注册了公司,服务内容包括“安排取号、陪伴面诊、陪伴检查、代缴费、代取报告、代取药”等,每半天(4小时)300元,团队中活跃的陪诊师每人平均每天能接1至2单,有的月收入可达万元。

进行笔试、面试考核和陪诊培训。

廖彦琴会在医院“手把手”地向自己团队的成员传授陪诊经验,但她看到有些平台只是鼓励陪诊师兼职入驻,并未对陪诊师进行线上线下结合的培训,感到有些无奈。“职业陪诊师要起到规划、预判、沟通、协调等作用,所以我希望看到全职的、经验丰富的陪诊师去从事这个行业。偶尔兼职的陪诊师不熟悉业务,面对在就诊时发生的状况,无法做出职业反应。”

从业人员良莠不齐、缺乏统一标准规范,似乎人人都可以自称陪诊师。在某些陪诊平台上,陪诊师与患者之间的权利和义务划分尚不明确,比如陪诊期间,患者出现的身体不适或偶发意外等责任归属,该如何避免潜在的纠纷风险,都是摆在这一新职业面前的新问题。

力量远远不够,一些孤老难以借助信息化接触到陪诊服务,而且动辄几百元一单的服务费也使不少经济条件不宽裕的家庭望而却步,建议相关部门引导、协助,进一步通过基层组织等为特殊人群提供陪诊服务。

据悉,去年上海开放大学与上海市养老服务行业协会联合开展“上海养老服务陪诊师”公益性培训,为社区居家养老服务领域日渐突出的助医需求提供人才队伍支撑。此外,一些公立医院通过医务社工、医护人员、志愿者三方联动,打造志愿服务团队,为独自就医有困难的患者提供免费陪同就诊服务。(莫雯 王小淳)

## 让返乡之旅充满温情暖意

### ——全省交通运输系统“温暖回家路”活动小记

1月30日,记者走进西安纺织城客运站,映入眼帘的是一片繁忙而有序的景象,人潮涌动,乘客们步履匆匆,行李箱的轮子声、孩子的欢笑声和广播的报站声交织在一起,形成了一首春运交响曲。

在客运站广场,田东博提着大包小包的行李,身旁爱人赵露露紧紧抱着年幼的小儿子,这对年轻夫妻脸上写满了回家的急切和幸福,快步向大厅走去。“在外的日子里,总是盼望着能早点回家看看老人和女儿,这次多亏了工会,终于可以安心回家了。”田东博笑着说。

当天上午,由陕西省交通运输工会主办,陕西省道路运输协会、西安市出租汽车管理处等单位承办的第十五届“温暖回家路”暨全省交通运输系统送温暖系列活动在纺织城客运站举行。

纺织城客运站布置得喜气洋洋,弥漫着浓厚的年味,金色横幅、红色灯笼在冬日的阳光下格外醒目,广播中不时传来轻快的音乐,增添了几分喜庆。

“感谢工会‘娘家人’的温暖,能早点回家了。”现在归心似箭,最期待回家后与家人团聚。”……在一片欢声笑语中,365名乘客领取了免费车票,这些乘客都是在之前的电子抽奖活动中选出的幸运儿。

刘佳是众多幸运儿中的一员,在西安

打工这些年,每年春运都要为买票发愁,“这次多亏了工会的帮助,让我们一家人能团圆过个年。”

安康小伙赵金凡激动地高举车票,展示给周围的人看,“太棒了!这张车票不仅是回家的通行证,更是工会对我们这些在外务工人员关心。”话语间,赵金凡的脸上洋溢着幸福的笑容。

在另一侧,一群身穿红色马甲的志愿者正为乘客们提供各种服务。有的帮助乘客搬运行李,有的为乘客指引方向,还有的为乘客们送上一杯杯热腾腾的茶水。“看到这么多人都顺利回家过年,我觉得付出都是值得的。”志愿者徐会婷说。

“温暖回家路”活动自2010年启动以来,已连续举办了15届,帮助5000余名游子春节之际通过爱心航班、爱心车免费顺利返乡,几乎遍布全国各个省市。今年,“温暖回家路”活动不仅赠送了365张车票,陕西省交通运输工会还为30位幸运乘客报销火车票,并为坚守在春运一线的交通运输职工送上慰问和春节礼包。

365个日子,别离和思念挂心上,365张免费车票,温暖游子回家路。在这样温馨的氛围中,乘客们将踏上回家的路途,这份暖意与温情也将记忆中长存。

见习记者 陈沐妍



1月30日,咸阳市总工会到中铁一局轨道运营(新运)公司西安地铁八号线项目工地慰问奋战在一线的劳动者。通讯员 刘顺良 摄

### 有的陪诊师月入过万

陪诊师常常扮演病人的“临时家属”。家住上海、工作在广东的金先生称,陪诊师曾解过他的燃眉之急。据悉,金先生60多岁的父亲需要做白内障手术,令他犯愁的是,术后要多次复查、换药,他没空请假从广东赶到上海陪父亲,这才试着在网上购买了陪诊服务。

“没想到遇上一位十分靠谱且有爱心的陪诊师,她除了带老人去医院就诊,还因老人腿脚不灵活、不方便滴眼药水而上门照顾过两次。为了让家属放心,她上门服务时都开着视频通话,且这部分没有额外收费。”金先生说,5次陪诊一共花费1500

元,在家属可承受范围之内。

据医护之家联合创始人刘瑞介绍,目前市场上陪诊需求主要来自三类人群:首先是老年人,他们因为子女不在身边或是看不清听不懂等;其次是一些异地居民找大医院、大专家时,不熟悉总院、分院或者担心挂错科室、多排队等;再者就是一些初次查出重病和家属,希望找一个有医护背景的人陪在旁边记录和解读医生的一些专业术语。

陪诊师廖彦琴原本是一名保险代理人,2019年她从一款意外险产品中了解到陪诊服务,起初接触这一新兴领域是为做保险赋能,通过亲自做陪诊拓

### “标准缺失”导致服务水平参差不齐

据观察,目前经营陪诊服务的市场主体大致分为两类,一是承接B端业务,即陪诊服务来自保险公司的套餐业务,一些保险客户在“不用白不用、试试看”的心态下发起需求订单,由保险公司合作的陪诊公司提供服务;二是承接C端业务,即像廖彦琴一样借助网购平台、社交平台等“入局”陪诊行业、宣发业务,或是注册公司、开发上线自己的微信小程序。

“由于一些初创公司为了吸引客户,难免会用低价销售的策略,于是一些客户就会抱怨明明第一次陪诊服务才99元,怎么后续复购就变成299元、499元、699元等。”一位陪诊服务公司负责人说,当

高价格没能匹配高质量服务时,就容易滋生矛盾,从而影响到整个行业的口碑和发展。

相比价格的悬殊,更令人担忧的是入门门槛,陪诊师尚未被人社部列入《中华人民共和国职业分类大典》,陪诊公司往往以“家政”“医疗咨询”或“健康管理”等名义注册。

上海一所医学院的护理专业学生小邓,趁着本科最后一学期学业压力不大,在某社交平台上找到了一个陪诊兼职工作。“他们让我填了一个表格,然后就开始给我派单。”小邓说,虽然表格里有“是否有医护背景”“是否有医护证件”的选项,但这家陪诊平台并没有核查小邓的学生证等信息,也没有对她

### “多管齐下”支持和规范新职业

据悉,新职业的蓬勃兴起给医疗服务领域带来新的机遇,也期待相关政策规范能助力这一行业走得更好。去年,《陪诊师职业技能规范》团体标准发布,一些健康管理公司及陪诊服务机构在标准制定过程中积极建言献策。

中国社会学学会老龄社会学专业委员会理事王雪辉表示,目前陪诊师的需求多集中在医疗资源丰富、经济发达、居民支付能力强的大城市,至于欠发达地区对陪诊师的需求如何,还有待进一步

调研,建议先从部分城市试点,探索制定相对适配的从业规范。

复旦大学经济学院教授、复旦大学就业与社会保障中心副主任封进认为,全国统一的行业标准可能会有一些滞后性,除了被动地等待政府监管,建议陪诊公司应加强和采取一系列自律举措,规范陪诊师的行为,形成良性竞争。

还有专家指出,虽然陪诊师优化了不少人的就医体验,但在服务特殊人群就医方面,单凭市场的



### “何止秦俑——秦陵苑囿之K0007陪葬坑”展览开展

1月31日,“何止秦俑——秦陵苑囿之K0007陪葬坑”展览在秦始皇帝陵博物院文物陈列厅开展,展期将持续至5月5日。

据了解,展览以秦始皇帝陵K0007陪葬坑为基础,以青铜水禽为重点,展出的57件展品来自于秦始皇帝陵博物院和陕西省考古研究院两家收藏单位,包含别具一格的陶俑,鲜活灵动的青铜水禽,其貌不扬的锈块以及残缺的脚掌……共同讲述了K0007陪葬坑不同于兵马俑军事题材的文化内涵,一个不为人所知的秦人精神文化世界。本报记者 李旭东 摄

## “积分到期兑换”短信乱象再追踪

不久前,新华社“新华视点”栏目播发《经常收到“积分到期兑换”短信?小心其中有“诈”》,揭露一些商家给手机用户发送短信,称其有大额积分即将到期,诱导用户采用积分加现金的方式兑换高价或劣质商品。

稿件播发后,中国电信向用户发送短信提醒:“部分不良商家以积分过期需尽快兑换为噱头进行诈骗,导致消费者权益受损。请广大用户注意核实信息来源,积分兑换请登录各平台官方地址进行处置,避免上当受骗。”

近日,“新华视点”记者追踪发现,仍有消费者不时收到类似的“积分到期兑换”短信。为何这一乱象屡禁不止?

### 仍有消费者反映积分兑换到劣质产品

河南消费者冯先生说,前些日子收到一条短信,“说我有3万多积分将在次日过期,并提供了兑换链接,署名‘服务通知’。”冯先生误以为是移动运营商的提醒,随即点开链接,以现金加7300积分为孩子购买了“价值”799元的“天才M6智能电话手表”。收到后发现手表做工低劣,两小时就没电了,且无法退货。

记者看到,冯先生购买的手表背面贴有制造厂商名称,但未见产品商标及具体生产地址。经查,售卖该手表的谷创优品积分商城,为深圳市历创科技有限公司运营,公司注册资本100万元。

北京消费者王先生在积分兑换平台上用429元和29000分购买了六瓶号称“原产地澳大利亚”的“奔富臻致PIN407干红葡萄酒”。记者发现,王先生购买的这款红酒与市场上每瓶售价500多元的一款澳洲知名品牌红酒高度相似,极易混淆。

还有消费者反映,以积分加现金购买了包装及品名极其类似“SK-II”的产品,收到后发现竟是一款名为“SKINI”的山寨产品,退货无门,不敢使用,只能扔掉。

新浪黑猫投诉平台有关负责人表示,2023年第四季度,黑猫投诉平台上,与积分短信相关的投诉量较上个季度环比增长超77%。

### 非法短信是如何群发的?

非法积分短信的发送号码一般以“106”开头。记者以“106短信”为关键词在网上搜索发现,不少商家发布了以“106”开头的短信“生意”广告。

记者询问上海一家自称可群发“106”开头短信的平台获悉,该平台针对个人及企业用户提供自助操作账号及短信套餐,收费为每1万条400元。

记者以化妆品网店店主的身份购买了该平台的“106”短信套餐。当记者询问能否发送包含“积分兑换”字样的群发短信时,该工作人员称,正规的短信群发平台不允许发送这种短信。不过,经协商,在去掉具体积分数额后,该短信平台还是发送了积分兑换提醒短信。

而另一家群发短信平台则对记者表示,他们对用户行为无审核监督义务,用户因发送信息产生的全部法律责任由用户承担。

“网络安全法规定,电子信息发送服务提供者应当履行安全管理义务,知道其用户发送的电子信息含有法律、行政法规禁止发布或者传输的信息的,应当停止提供发送服务,采取删除等处置措施,保存有关记录,并向有关主管部门报告。”西南政法大学仲裁研究院(仲裁学院)教师邱威祺说。

同时,邱威祺说,网络安全法还规定,网络运营者应当加强对其用户发布的信息的管理,发现法律、行政法规禁止发布或者传输的信息的,应当立即停止传输该信息,采取删除等处置措施,防止信息扩散,保存有关记录,并向有关主管部门报告。

### 如何加强监管?

“山寨货”“骗钱”“拖着不给退”……不少消费者反映,联系这些积分兑换平台,电话是空号或被

挂断,客服为机器人回复,无人受理退货或受理后不予处理。

记者调查多家被投诉的此类公司的工商注册信息,发现大部分公司注册于2022年至2023年,未见经营异常与处罚记录。

上当受骗的消费者冯先生表示,向市场监管部门投诉后,被告知需要在3日内提交“被举报产品完整不间断开箱视频及全方位完整清晰图”。由于冯先生无法提供该视频,投诉被按证据不足处理。

江苏省泰州市人民检察院第六检察部主任顾伟认为,这些案例中,商家所售产品与知名商品的外包装在色彩、字体等设计元素上近似,极易使消费者造成错误判断,具有迷惑性,涉嫌违反商标法的相关规定,涉及侵犯注册商标专用权。

“我们认为此类行为存在多重违法可能,涉及行政责任、民事责任,还可能涉及诈骗罪刑事犯罪。”顾伟表示,检察机关应密切关注此类现象,对涉及侵犯公共利益行为,应及时依法开展公益诉讼监督。有运营商表示,消费者对短信合法性存疑时可以进行举报,监测到的号码属于诈骗电话、骚扰电话、垃圾短信的,系统会予以关停。不过,据了解,目前有消费者曾向运营商提交投诉,但30天过去仍未收到答复。

邱威祺介绍,网络安全法对网络运营者不履行行处置违法信息义务、电子信息发送服务提供者不履行安全管理义务规定了责令改正、给予警告、没收违法所得、罚款、责令暂停相关业务、停业整顿、关闭网站、吊销相关业务许可证或者吊销营业执照等相应法律责任。

专家建议,市场监管部门可与公安机关、网信部门、运营商等共同建立违法线索同步机制,通过合作及时分享线索,协同共治,根除这一乱象。

(新华社北京1月30日电)

## 西安市交通运输综合执法支队多措并举保障春运

本报讯(记者 李旭东)1月30日,记者从西安市交通运输综合执法支队获悉,1月26日至29日,西安市公路客运全市发送班次23391班,客运量48.95万人次,比去年同期增加了80%,城市公交累计运行179503班次,运送乘客767.46万人。面对客流的增长,西安市交通运输综合执法支队多措并举,持续加强执法监管,守护市民旅客平安出行。

支队碑林区大队联合公安、交警、文旅、城管、交通运输等部门,开展春运秩序

专项整治行动,对“黑车”非法营运及出租车、旅游大巴违规经营强化监管,不断净化客运市场秩序。同时,全面启动汽修行业安全生产隐患排查大排查大整治工作,进一步压实企业安全生产主体责任。

长安区交通运输执法大队科学制定运输方案,在引镇火车站安排5辆应急车,及时应对高峰客流,安排执法人员密切监测车站、景区客流,采取灵活调整运力配置和开通定制公交、景区直通车、摆渡车等多种措施,动态满足旅客出行需求。

## 一场60分钟的生命救援接力



1月30日,在由中国铁路西安局集团有限公司西安客运段上海一队西沪五组担当的D92次列车上,突然响起了广播:“各位旅客,各位旅客,列车上有旅客突发疾病,现在广播寻医,哪位旅客是医务工作者请速到5号车厢。”危急关头,列车内立即展开了一场爱心接力,成功救助一名突发疾病的旅客。

1月30日21时30分许,D92次5号车厢列车员在巡视车厢时发现一名男性旅客突发疾病,全身冒汗、四肢无力、呕吐不止,急需救助。列车员第一时间用对讲机

通知当班列车长付强、车浩赶往现场,并通过列车广播在车上寻找医生。很快,一名旅客医生赶到,对发病旅客进行诊断,初步判断为高血压,需要立即下车治疗。车浩立即向上海局客调汇报,接到命令在前方最近的蚌埠站临时停车,办理交接。生命之重,分秒必争,一场爱心接力就此展开。22时30分,列车临时停靠在蚌埠站,付强将发病旅客交至蚌埠站进行救治。

一场生命救援接力,仅仅用了60分钟,让旅客顺利送医救治,最终平安无事。

1月31日,被救旅客拨通付强的电话表达感谢:“是你们工作人员帮助了我,在危急关头出手相救,谢谢你们!”

通讯员 南力莹



## 陕煤层气钻井分公司:累计测井深度突破8万米

本报讯(通讯员 张亚明 张宏涛)近日,陕煤层气钻井分公司油气测井组传来捷报——累计测井深度突破8万米。

该公司石油测井车于2023年8月底正式投入使用,测井业务区域涵盖山西、

张掖、甘肃、榆林、神木等地的气田、油田。截至目前,共施工直井、定向井33井次,累计测井深度达8万余米,单井最深测井深度达4500余米。下一步,公司将加强拓展外部市场力度,持续扩大“朋友圈”。

1月28日,西安光电公司与驻厂代表室共同举办“军民同心迎新春 绿茵竞技增情谊 实干担当建新功”军地联谊足球友谊赛,进一步加深军地双方交流。

通讯员 邓晓军 摄

