



商    业    计    划    书

ACCO 友佳陪诊

老年就医陪护新选择





1

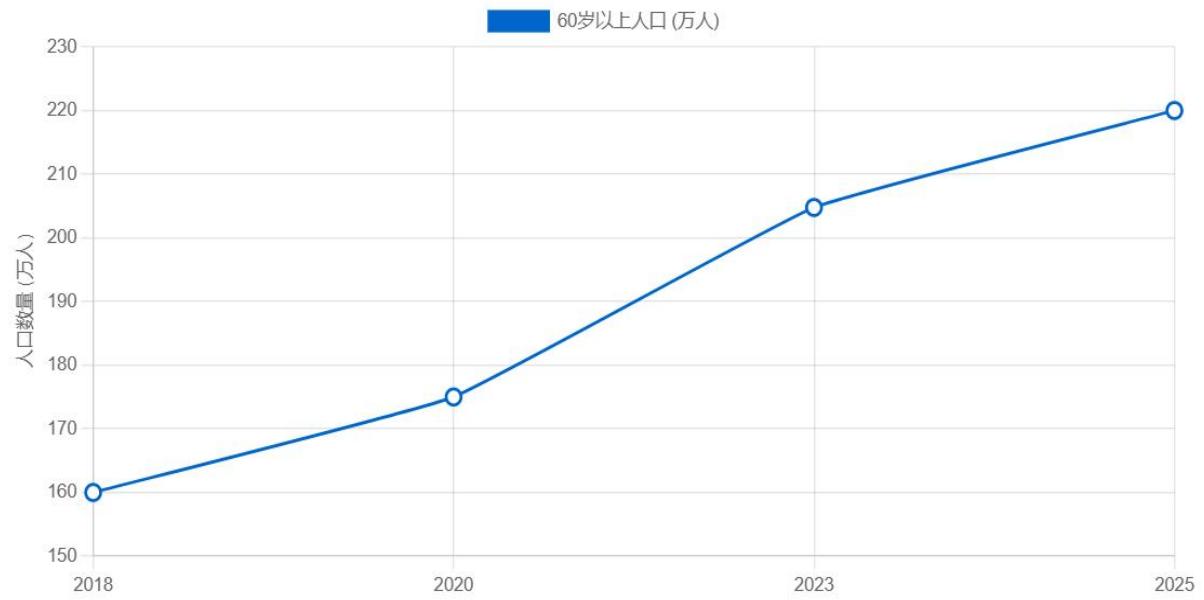
# 痛点与市场机会

## 老龄化挑战

### 老年人口增长与 就医需求拉大

广州60岁以上人口**204.77**万（2023），年均就医**6.2**次，就医需求随老龄化加剧而攀升。  
全国老年人口占比持续上升，预计2030年达**25%**，就医需求呈爆发式增长，市场潜力巨大。

### 广州60岁以上人口增长趋势（2018-2025）



注：2018-2023年为官方统计数据，2025年为EIU预测模型结果[4]  
预测年份按年均3.7%增长率计算，已考虑大湾区人口流动参数[4]

### 现有就医流程 尚存不足

用户调研显示**82%**老人因流程复杂放弃及时就医，挂号、排队、检查等环节繁琐。多数老人不熟悉医院布局和就医流程，子女无法全程陪伴，导致就医体验差。

# 痛点与市场机会

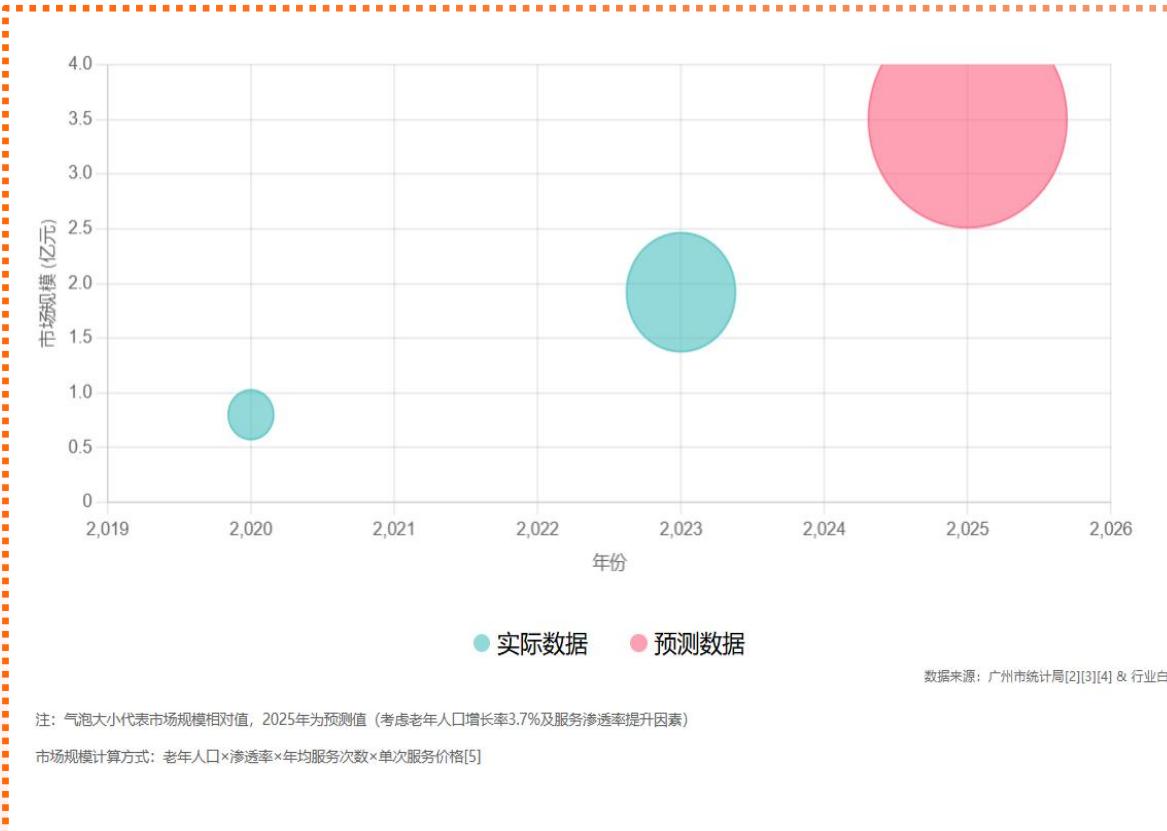
## 市场空白

### 现有服务不够专业

现有陪诊服务多为非标准化的家政代跑腿，服务质量参差不齐，缺乏专业医疗知识。

高成本的私人护士陪诊服务，普通家庭难以承受，市场存在巨大空白。

### 广州陪诊市场规模预测（2020-2025）



### 潜在市场规模巨大

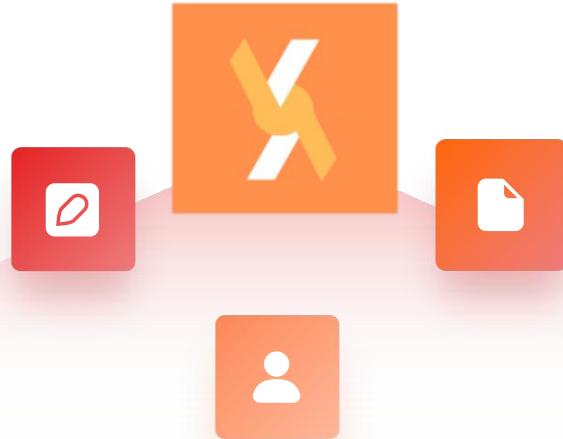
广州年陪诊需求**240万**人次，对应**1.92亿元**市场，且市场呈快速增长趋势。预计2025年全国老年人陪诊市场规模达**67.7**亿元，市场前景广阔。

2

## 解决方案

## 真心：双模式服务

普通陪诊服务：协助老人完成挂号、排队、检查等就医流程，解决流程复杂问题。  
专业陪诊服务：由护士提供，具备专业医疗知识，可进行病情初步判断和医嘱解读。



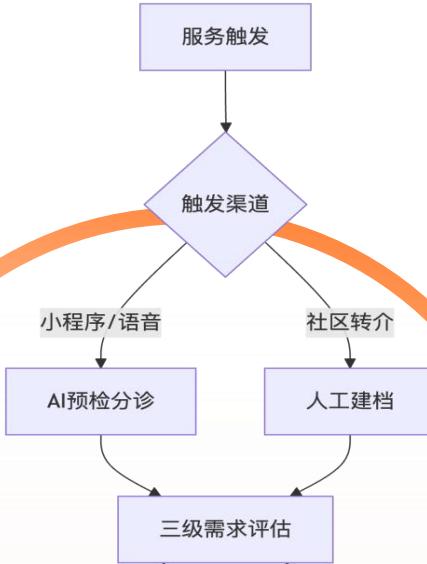
## 放心：服务流程智能化

优化陪诊服务流程，从预约、接单、服务到回访，  
每个环节都有明确规范，确保服务顺畅。  
引入智能提醒功能，提醒陪诊人员按时服务，提  
醒老人和家属服务进度。

## 安心：服务模式个性化

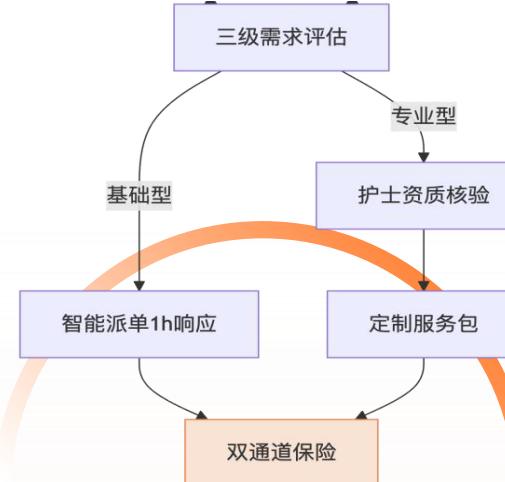
提供粤语/普通话等多语支持，贴近本地老人需求，消除语言障碍。  
家属端实时同步系统：家属可通过小程序实时了解老人就医情况，增加安全感。

# 技术创新亮点



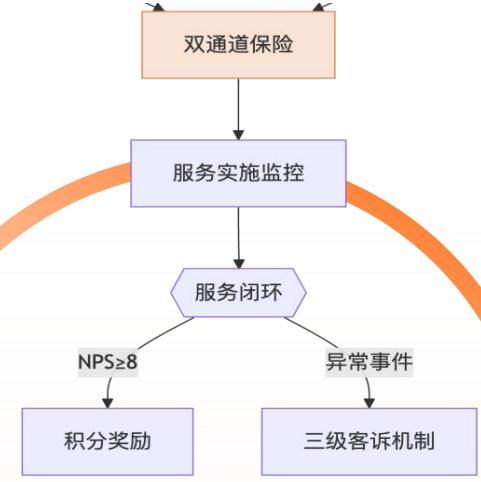
## 智能调度算法

已完成智能调度算法原型，通过模拟测试，响应时效 **<1** 小时，显著优于行业平均2小时。  
利用大数据分析优化调度算法，合理分配陪诊人员，降低运营成本，提高服务效率。



## 区块链病历存证

规划中区块链病历存证系统，与合作医院接口开发中，确保病历信息真实、完整、不可篡改。  
为老人建立电子病历档案，方便陪诊人员随时查阅，提高陪诊服务的连贯性和准确性。



## 技术架构与安全

展示技术架构简图，突出智能调度、区块链等关键技术在项目中的应用，保障技术可行性。  
强调数据安全措施，如区块链加密、用户隐私保护等，增强用户信任。

3

# 商业模式



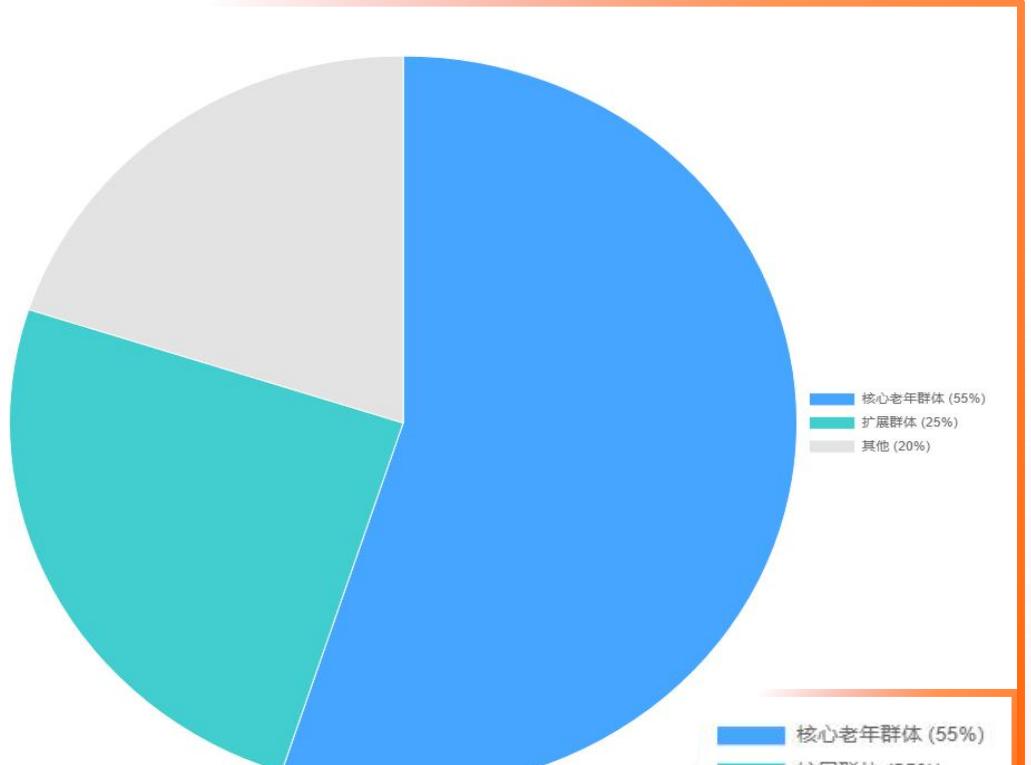
# 盈利模型



- 收入结构：单次服务 **(60%)** +订阅套餐 **(40%)**，满足不同用户需求，提高用户粘性。
- 单次服务价格亲民，订阅套餐优惠力度大，吸引用户长期使用，增加收入来源。
- 首年营收预测：**169万元**（毛利率**60.9%**），通过精准营销和优质服务，实现快速盈利。
- 随着市场推广和服务口碑的提升，预计第二年营收可达**300万元**，第三年突破**500万元**。
- 智能调度降低**30%**人力成本，社区合作减少**50%**获客成本，有效控制运营成本。
- 通过优化供应链管理和成本核算，进一步降低服务成本，提高项目盈利能力。

# 市场营销策略

## 目标客户群定位



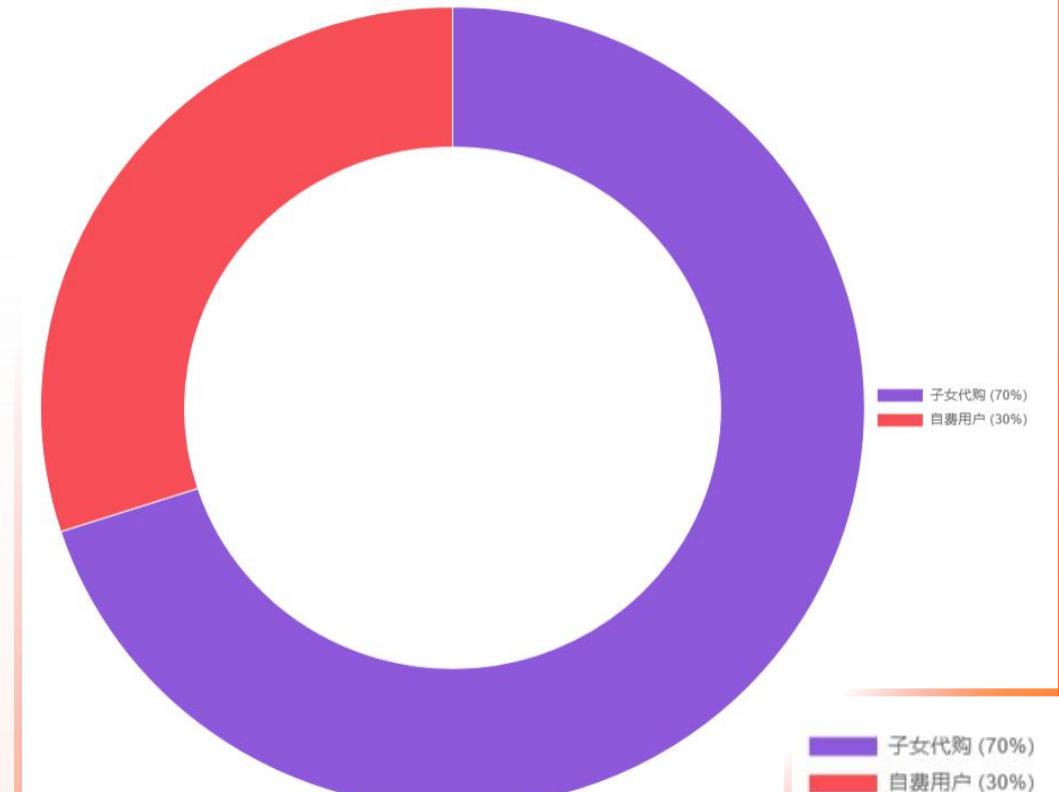
### 核心客户 (50-60%)

- 60岁以上老年人群
- **独居老人** 就医陪伴刚需
- **行动不便者** 轮椅辅助需求
- **语言沟通障碍者** 方言/听障支持

### 扩展客户 (20-30%)

- 孕妇群体 产检陪同
- 术后患者 康复复查
- 异地就医者 导诊导航

## 支付主体分析



### 子女代购 (70%)

- 30-50岁中青年群体
- 关注父母**就医便利性**
- 价格敏感度中等，重视**服务专业性**

### 自费用户 (30%)

- 高净值老年群体
- 医保报销用户
- 关注**服务持续性**和**医疗资源**



# 市场营销策略

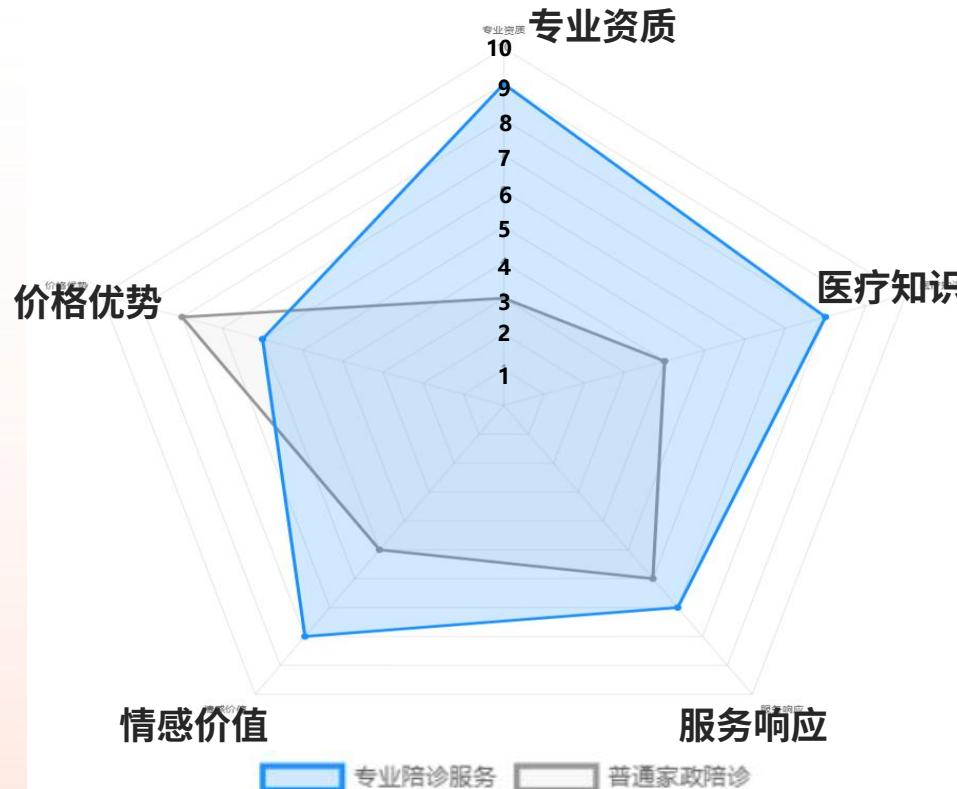
差异服务定位

## 专业医疗陪护 vs. 普通家政陪诊

- 持证护士团队 + 急救资质认证
- 三甲医院就医流程熟悉度
- 用药指导与术后护理知识

## 情感陪伴价值

- 解决“就医孤独”核心痛点
- 候诊期间心理疏导
- 建立长期信任关系



# 营销渠道

渠道类型	具体策略	目标效果
线上渠道	微信/支付宝小程序（老年模式） 抖音/视频号投放“真实陪诊故事”短视频	首年获客占比60%
线下渠道	社区健康讲座（联合居委会） 三甲医院周边发放“就医流程卡”（附二维码）	转化率提升至25%
口碑营销	老用户推荐奖励（双方各赠1次免费服务） 公开客户评价体系（小程序展示）	复购率≥35%
联合促销	与保险公司合作“购健康险送陪诊” 与药房合作“慢病管理套餐”	降低获客成本30%

# 品牌建设

核心主张：“专业陪护，全程安心”

传播内容：

情感化传播：拍摄纪录片《一天陪诊师》，展现老年人就医困境。

权威背书：与广医附属医院联合发布《老年就医指南》。

品牌资产：

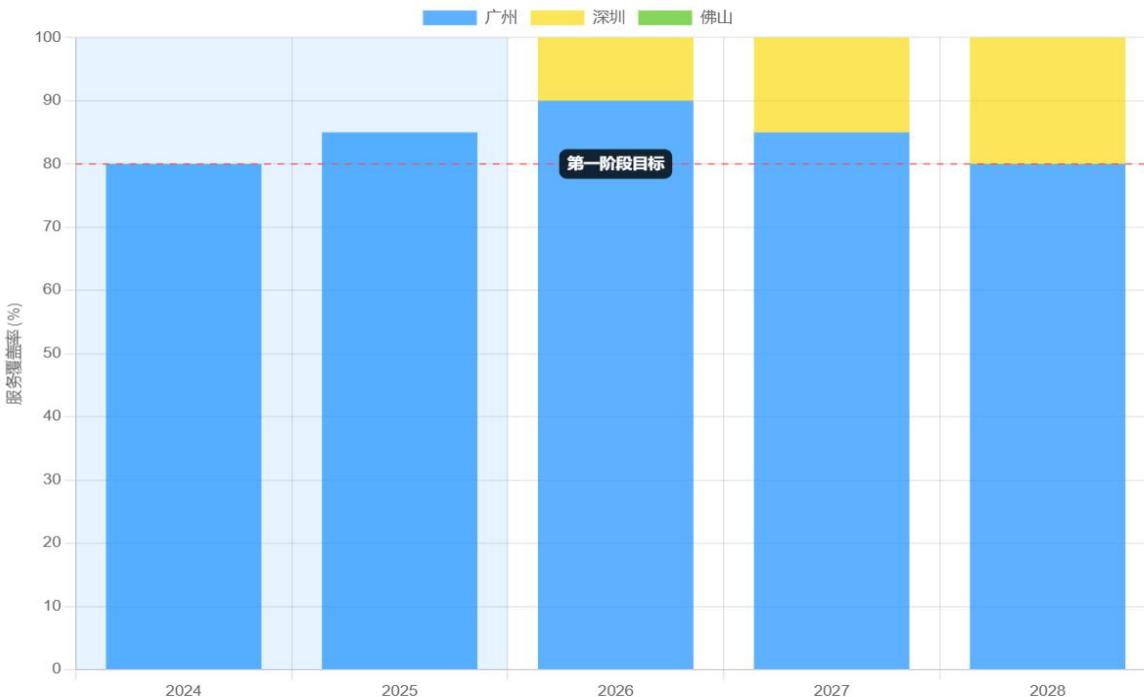
注册商标“友佳陪诊”（已注册）。

设计吉祥物“康康”（拟人化医疗包形象）。

# 合作与拓展

## 市场拓展计划

### 区域扩张路线图 (2024-2028)



2024-2026年 聚焦广州  
• 首年覆盖越秀、白云等老龄化率 > 20% 区域  
• 次年拓展至天河、荔湾高净值人群区域  
• 实现广州城区 80% 覆盖率

2026-2028年 大湾区扩展  
• 重点布局深圳、佛山核心城区  
• 复制广州成功模式，调整定价策略 (+15-20%)  
• 建立区域调度中心 提升服务响应速度

#### 广州

- 服务覆盖80%城区
- 签约5家三甲医院
- 渗透率目标: 12%

#### 深圳

- 聚焦福田、南山
- 高端服务定价
- 渗透率目标: 8%

- 广佛同城化优势
- 社区嵌入式服务
- 渗透率目标: 10%

## 合作伙伴

### 合作方类型

#### 医疗机构

与三甲医院共建绿色通道（优先挂号）  
接入医院HIS系统（实时查询报告）

提升服务效率，降低纠纷风险

#### 社区/政府

纳入街道“养老服务包”（政府采购）  
与社工站合作“时间银行”互助陪诊

低成本获客，增强公信力

#### 保险公司

开发“陪诊+健康险”组合产品  
长护险用户补贴陪诊费用（报销30%）

提升用户支付能力

#### 技术公司

与AI企业合作开发“智能预问诊”功能  
与区块链公司共建病历存证系统

强化技术壁垒

## 商业模式画布

### 模块

### 关键内容

#### 价值主张

专业医疗陪护 + 情感支持，让老年人就医更轻松

#### 客户细分

老年人（核心）、孕妇/术后患者（扩展）、子女（支付方）

#### 渠道通路

小程序 + 社区线下入口 + 医院合作

#### 客户关系

会员制（家庭套餐）+定期回访+紧急响应

#### 收入来源

单次服务费、订阅套餐、保险分成、数据服务

#### 核心资源

护士团队、智能调度系统、医院绿色通道

#### 关键业务

陪诊服务、健康档案管理、应急响应

#### 重要合作

医院、社区、保险公司、技术供应商

#### 成本结构

人力 (60%)、技术研发 (20%)、市场推广 (15%)、合规 (5%)

# 合作与拓展

## 市场拓展计划

### 业务多元化发展路径

#### 横向延伸

- 银发课堂：
  - 就医流程培训工作坊
  - 智能设备使用教学
- 适老化改造咨询：
  - 居家安全评估
  - 改造方案设计

#### 纵向深化

- 全周期健康管理：
  - 慢病随访（糖尿病/高血压）
  - 家庭医生对接服务
  - 用药管理提醒系统

#### 数据价值变现

- 匿名化健康行为数据（经用户授权）
- 提供给药企用于银发健康产品研发
- 与医疗机构合作诊疗流程优化研究

### 人群扩展战略

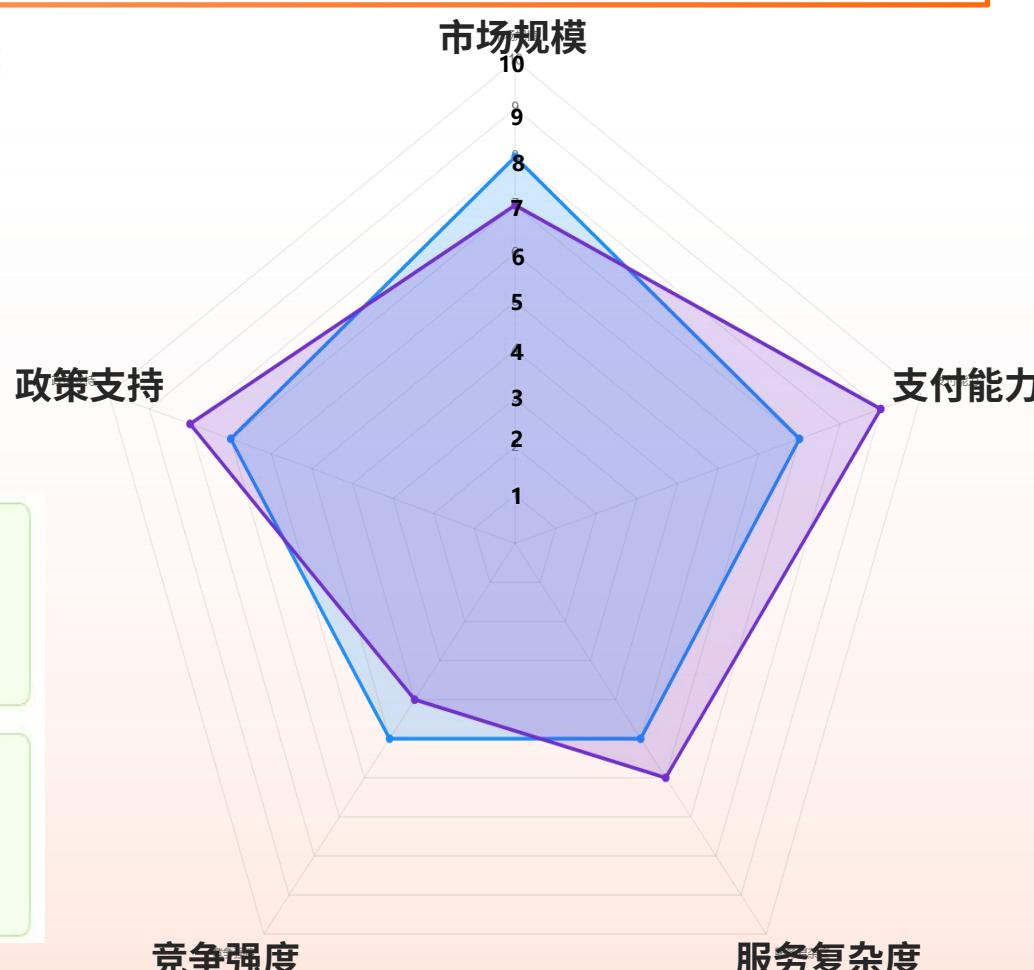
港澳老年群体    企业员工父母

#### 跨境医疗陪诊

- 服务港澳**60+**岁老年群体
- 配套**双语陪诊员**（粤语/英语）
- 提供**跨境接送+住宿套餐**

#### 企业员工父母关怀套餐

- **B2B2C模式**（企业采购）
- 按年订购**6/12次服务包**
- 配套**企业健康管理平台**接入



4

# 实施路径

# 06个月（验证期）

## 试点选择

选择越秀区**2个**老龄化社区进行试点，已与社区沟通意向，具备良好的合作基础。

社区老年人口密集，就医需求旺盛，适合作为项目试点区域，验证服务模式。

## 最小可行性产品 (MVP)

组建**10人**兼职团队，开发基础版小程序，满足基本陪诊服务需求。

MVP注重功能简洁实用，快速上线验证市场反馈，为后续迭代提供依据。

## 风险预案

针对试点过程中可能出现的人员管理、技术故障、用户反馈等问题，制定详细预案。

通过定期培训、技术备份、用户调研等方式，降低风险，确保项目顺利推进。



# ▲ 6-12个月（优化期）



## 合作拓展

与12家社区医院签订服务协议，建立长期合作关系，拓展服务范围。

与医院合作开展联合推广活动，提高项目知名度和影响力，吸引更多用户。



## 技术迭代

上线AI预问诊功能，通过智能问答初步判断病情，提高就医效率。

需求文档已完成，技术团队将加快开发进度，确保功能按时上线。



## 优化策略

根据试点反馈，优化服务流程和质量，提升用户体验。

加强团队建设和培训，提高陪诊人员专业素质和服务水平。

# 未来规划

## 13年目标

**1年目标:** 完成**100单**服务验证，  
系统1.0版本上线，签约**3家**社区，用  
户复购率**≥30%**。

**3年目标:** 年服务**5000用户**，营  
收**595万元**，拓展周边城市市场，打  
造知名品牌。



## 35年目标

**5年目标:** 成为国内领先的老年陪诊  
服务品牌，年服务用户超**10万**，营收  
**突破1000万元**。  
拓展业务领域，打造老年服务生态链，  
实现多元化发展，为社会创造更大价值。



## 持续创新

持续关注市场动态和技术发展趋势，不  
断优化服务和技术创新。  
加强与高校、科研机构合作，开展产学研合作项目，提升项目技术水平和创  
能力。



5

# 竞争优势

# 竞争对手分析



## 现有竞品

专业医疗机构延伸服务：如医院内部的陪诊团队，优势在于医疗资源丰富，仅覆盖本院患者，且价格较高。

垂直领域创业公司：如“安心陪诊”“e陪诊”覆盖区域有限，知名度较低。

区域性小微机构：多为本地小型团队，优势在于熟悉当地医疗环境，但服务能力和服务规范性较差，缺乏规模化运营能力。



## 潜在进入者

大型家政公司：如“58到家”等，客户资源扩展，但其缺乏医疗专业性和针对性。

在线问诊平台：如“平安好医生”线下服务能力不足。

养老机构：拥有老年客户资源，陪诊非核心业务。



## 替代品威胁

社区互助组织：非专业陪诊，成本低但服务不稳定。

智能健康设备：如远程监测设备，无法替代实体陪伴和医疗沟通。

家庭成员自行陪诊：随着家庭小型化，子女时间成本高，需求将持续外溢。

# 竞争策略



## 现有竞品：竞争优势

专业化团队：陪诊人员接受社会工作培训和医疗知识培训，具备急救能力，优于小微机构的非专业人员。

本地化服务：深耕广州越秀区和白云区，与社区、医院建立绿色通道合作，响应速度更快（**1小时**上门）。

技术驱动：自主研发智能调度系统和区块链病历存证系统，提升服务效率和安全性，优于传统人工调度模式。

情感支持：注重老年人心理陪伴，提供个性化服务，差异化明显。



## 潜在进入者：防御措施

快速占领市场：通过社区合作和医院绿色通道建立壁垒，形成区域先发优势。

品牌建设：强化**“专业+温暖”** 的品牌形象，提升用户忠诚度。

技术护城河：智能调度系统和数据积累难以被复制。



## 替代品威胁：应对策略

突出不可替代性：强化复杂医疗场景下的**专业服务**（如术后复健、语言翻译）。

增值服务：提供**健康档案管理**、诊后回访等，延伸服务链条。

家庭套餐：降低单次成本，吸引子女为父母购买。



## “医疗x社工” 双专业服务标准

01

医疗级服务标准 **(ISO认证+护士资质)**，确保服务专业、规范、安全。

专业护士 x 社工关怀陪诊服务，为老人提供更优质的医疗服务，提升项目竞争力。

## 本土化资源优势 创新模式发展

02

与社区、医院深度合作，开辟绿色就医通道，形成区域壁垒。

与医院建立深度合作关系，共同优化就医流程，提升老人就医体验。

## 规范化服务体系 助力行业发展

03

订阅模式降低用户决策门槛，覆盖多层次需求。

智能调度和区块链技术提升效率与信任度。

# 6

# 团队与资源

# 核心团队

01

## 团队成员

跨学科组合：**医疗法律（2人）+社工运营（3人）+技术财务**

（2人），成员具备丰富经验。

团队成员在老年陪诊服务领域具有深厚的积累，能够为项目发展提供有力支持。

”

“

## 关键能力

团队具备需求洞察（**200+**老人访谈）和原型开发（已产出DEMO）等关键能力。

通过团队协作和创新思维，快速推进项目从创意到落地的全过程。

02

03

## 团队文化

团队具有积极向上的文化氛围，注重团队协作和创新精神。通过团队建设活动和激励机制，激发团队成员的积极性和创造力，推动项目发展。

”

# 合作资源



## 专业支持

中山大学公共卫生学院研究顾问吴少龙教授，为项目提供专业的技术指导和咨询。与高校和科研机构合作，开展产学研合作项目，提升项目的技术水平和创新能力。



## 技术伙伴

某IT公司提供**小程序开发**资源（框架协议洽谈中），为项目技术开发提供支持。通过与技术伙伴合作，加快项目开发进度，确保技术架构的稳定性和可靠性。



## 资源整合

整合各方资源，形成强大的项目支持体系，为项目发展提供有力保障。通过与合作伙伴的紧密合作，实现资源共享、优势互补，推动项目快速成长。

and  
more...

A large yellow circle is positioned on the left side of the slide. It has a thin black outline and a slight shadow, giving it a three-dimensional appearance. It is partially overlapping a thick orange horizontal bar.

7

A thick orange horizontal bar runs across the middle of the slide. Below it is a thinner yellow horizontal bar, both of which have a slight upward curve or wave-like shape. The background behind these bars is white.

# 融资规划

# 种子轮融资需求

## 融资金额

种子轮拟融资**150万元**，出让**15%**股权，为项目发展提供资金支持。

## 资金用途

资金分配：技术开发（**40%**）+试点运营（**35%**）+团队建设（**25%**）。

## 资金价值

验证商业模式：**6个月内**实现单区月均**100**单服务量，用户复购率**≥35%**。

构建护城河：通过智能调度系统和本地化合作网络建立竞争壁垒。

数据积累：形成用户健康档案库，为后续增值服务（如健康管理）奠定基础。

支出类别	金额 (万元)	占比	具体用途
产品开发	30	20%	小程序/APP开发（含医院预约系统对接）、智能调度系统优化
市场验证	30	20%	越秀/白云区地推团队组建（10人）、联合社区开展50场健康讲座
人员储备	45	30%	核心团队6人薪资（含2名医疗顾问）、兼职陪诊员培训认证（首批100人）
运营成本	30	20%	办公场地租赁、车辆购置与维护
风险预备金	15	10%	保险采购（意外险+医疗责任险）、系统数据安全防护

# 种子轮融资需求

## 融资金额

种子轮拟融资**150万元**，出让**15%**股权，为项目发展提供资金支持。

## 资金用途

资金分配：技术开发（**40%**）+试点运营（**35%**）+团队建设（**25%**）。

## 资金价值

验证商业模式：**6个月内**实现单区月均**100单**服务量，用户复购率**≥35%**。

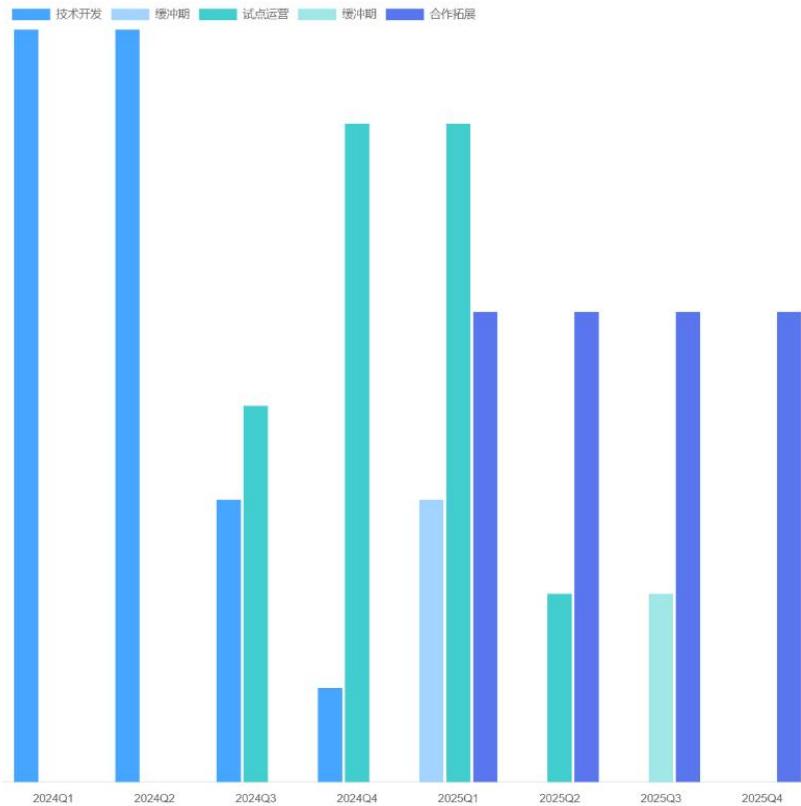
构建护城河：通过智能调度系统和本地化合作网络建立竞争壁垒。

数据积累：形成用户健康档案库，为后续增值服务（如健康管理）奠定基础。

## 种子轮融资结构



## 实施里程碑路线图



### 风险预案：

- 技术延期：预留**1.5个月缓冲期**，核心功能优先开发
- 用户增长不足：增加**地推团队**至5人，优化补贴策略
- 社区合作受阻：启用**备选合作名单**（已筛选5家备选机构）

# 投资回报

## 短期回报

验证单城盈利模型，实现收支平衡

首年实现营收**84.5万元**（按**50%**达成率），  
盈亏平衡点为年服务**1200单**（单价**138元**）。  
通过优质服务和市场推广，提高用户粘性和市场份额，实现项目快速盈利。

## 长期回报

成为全国老年陪诊服务标杆，探索智慧养老生态。

5年目标：成为国内领先的老年陪诊服务品牌，  
年服务用户超**10万**，营收突破**1000万元**。  
拓展业务领域，打造老年服务生态链，实现多元化发展，为投资者创造更大的经济价值。

## 中期回报

覆盖广州全域，拓展至大湾区其他城市

3年目标：年服务**5000**用户，营收**595万元**，  
拓展周边城市市场，打造知名品牌。  
优化商业模式，提升服务质量，扩大市场份额，  
实现项目快速发展和盈利增长。

# 退出路径

## 投资亮点

**高增长赛道：**中国老年陪诊市场规模超67亿元（2025年），年复合增长率12.3%。

**可复制模式：**标准化服务流程+智能系统，支持快速区域扩张。

**多元退出渠道：**IPO、并购、政府合作均具可行性。

**政策红利：**符合国家“健康老龄化”战略，易获政策支持（如长护险补贴）。

### IPO规划

5年  
规划IPO

优先考虑港股（18A生物科技板块）或A股创业板，借助“银发经济”政策红利。

若5年内年营收达1亿元且净利润率 $\geq 25\%$ ，启动上市辅导。

**估值逻辑：**参考医疗服务业平均PE（2030倍），预计IPO估值1015亿元。

### 并购规划

3年内寻求战略并购机会，实现项目快速扩张和资源整合。潜在收购方：大型养老集团（如泰康之家）补全服务链；互联网医疗平台（如平安好医生）增强线下能力；家政巨头（如58到家）拓展医疗场景。

**估值基准：**按营收35倍或EBITDA 810倍计算，预计并购估值38亿元

### 退出保障

对赌条款：若3年内未达营收目标，创始团队按 $8\%$ 年息回购部分股权。

优先清算权：投资者在清算时优先获得 $1.5$ 倍本金回报。

回购协议：5年后未上市或并购，公司以 $10\%$ 年化收益率回购股份。

8

# 社会效益

# 直接效益



## 提升就医体验

降低**22%**门诊候诊时间，提高老人就医效率，改善就医体验。通过优化就医流程和提供专业陪诊服务，减少老人在就医过程中的焦虑和不适。



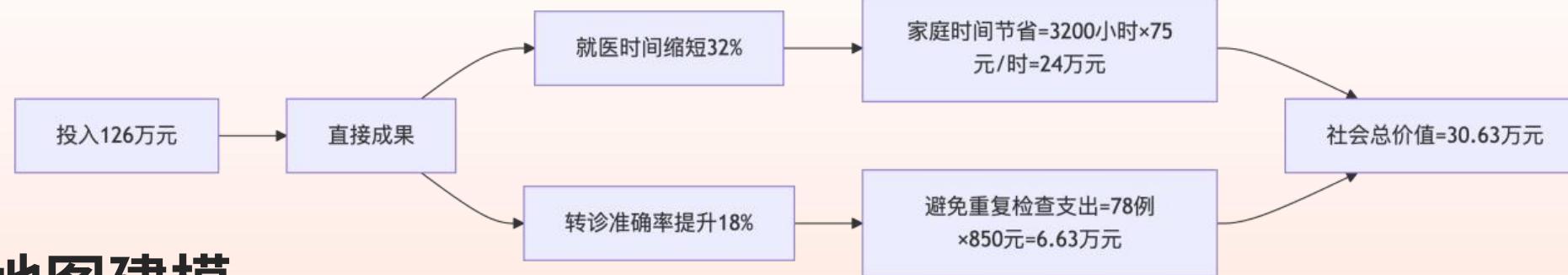
## 降低家庭照护成本

家庭照护成本减少**35%**，减轻子女照护负担，提高家庭生活质量。为子女提供专业的陪诊服务，让他们能够更安心地工作和生活，增强家庭幸福感。



## 社会投资回报

获**SROI**社会投资回报率**1:0.54**，为社会创造经济和社会双重价值。通过提供优质的老年陪诊服务，促进社会和谐稳定，推动养老服务产业的发展。



## 价值地图建模

## 推动服务标准化

拟参与地方行业标准制定，推动陪诊服务标准化，提升行业整体水平。  
通过制定标准，规范市场秩序，提高服务质量，促进陪诊服务行业的健康发展。

## 数据反哺医疗资源优化

利用匿名就诊行为分析数据，为医疗资源优化提供参考，提升医疗资源利用效率。  
通过数据分析，为政策制定和医疗资源配置提供依据，推动医疗体系的优化和升级。

指标项	取值依据	单位价值
家庭照护时间成本	广州家政服务指导价 (穗人社发[2024]8号)	75元/小时
医疗资源消耗	三甲医院门诊均次费用 (国家卫健委数据)	850元/次
社会心理价值衰减率	参照WHO心理健康影响研究	12%/年

项目类型	平均SROI	本项目优势
居家适老化改造	1:1.2	服务响应时效提升40%
社区日间照料中心	1:0.9	单位成本覆盖用户数多3倍
智慧健康监测设备	1:0.3	使用粘性高67% (日均启动2.4次)

### 本项目SROI测算

$$SROI = \frac{\text{折现后社会总价值}}{\text{运营总投入}} = \frac{\sum_{t=1}^3 \frac{30.63}{(1+0.12)^t}}{126} = \frac{25.32 + 22.25 + 19.86}{126} = 1:0.54$$



THANKS

伴您的健康，更“佳”好



伴您的健康，更“佳”好