

伴 老 · B A N L A O

伴老产品操作手册

家属端 · 陪伴师端 · 长辈端 · 运营后台 — 全流程分步操作指南

在线体验入口（浏览器直接打开，无需安装）

家属端 <https://banlao-family-web.herokuapp.com>

陪伴师端 <https://banlao-companion-web.herokuapp.com>

长辈端 <https://banlao-elder-web.herokuapp.com>

运营后台 <https://banlao-family-prod.herokuapp.com/admin>

重要说明：本手册对应产品体验版（POC）。应用内所有人物、订单、金额均为**虚构演示数据**；支付为模拟流程，不产生任何真实扣款；非真实服务。

版本 1.0 · 2026 年 10 月 · 手册中的截图均来自真实运行中的体验版

目录

1. 体验前须知：四端一后台、演示人物与访问码
2. 家属端 — 预约、跟踪进展、确认报告
3. 陪伴师端 — 接单、三重核验签到、服务报告、收入
4. 长辈端 — 认人、访问码、紧急求助、评价再约
5. 运营后台 — 总览、人工匹配、安全台、报告审核
6. 常见问题（FAQ）
7. 附录：三分钟跑通完整闭环的演示脚本

第 1 章 · 体验前须知

1.1 产品构成：四个入口，一套后台

端	给谁用	做什么
家属端	异地子女（付费方）	为父母预约医院陪诊 / 上门陪伴，查看服务进展与陪伴报告，确认后结算
陪伴师端	陪伴师（服务者）	接单、到门三重核验签到、服务中观察上报、提交服务报告、查看收入
长辈端	老人（被服务者）	认识来访者、核对访问码、一键求助、好/不好评价；无价格无支付
运营后台	平台运营人员	订单匹配派单、安全与投诉处理、报告审核、财务结算，15 个管理视图

关键机制：四个入口连接同一套云端数据库。家属刚下的单，陪伴师端立刻能看到；陪伴师交的报告，家属端与运营后台同时收到。本手册第 2-4 章的案例串起来就是一条完整的真实订单。

1.2 演示人物（虚构）

角色	人物	说明
长辈	王秀英（王阿姨），68 岁	住长沙岳麓区，偏好女性陪伴师、会说长沙话
家属	陈女士	王阿姨的女儿，人在外地，通过家属端下单
陪伴师	刘女士	实名核验 + 陪诊培训资质，服务过王阿姨多次

1.3 两个贯穿全程的演示参数

参数	说明
访问码 2816	长辈端向老人展示的 4 位数字；陪伴师到门后必须说出/输入它才能开始服务。演示环境固定为 2816。
平台服务费	订单 ¥200 以上收 ¥60，以下收 ¥30。例：医院陪诊 ¥268 → 陪伴师到手 ¥208；上门陪伴 ¥158 → 到手 ¥128。

给演示者的提示：手册截图取自测试数据库（网址后加 `?env=test` ）。直接打开不带参数的网址即为正式演示库，数据略有差异属正常现象，流程完全一致。

第 2 章 · 家属端

场景：女儿陈女士在外地，要替妈妈王阿姨约一次医院陪诊，并在服务结束后查看报告。

案例 2.1 · 预约一次医院陪诊

1. 打开家属端首页。顶部可切换服务对象（妈妈 · 王秀英）；首页有两类服务入口：**医院陪诊（半天 ¥268）**和**上门陪伴（¥79/小时起）**。
2. 点击「医院陪诊」卡片，进入预约页。
3. 预约页自动带出服务对象；依次确认或修改：**服务日期、服务时间、就诊医院、就诊科室**，可填写预约号。
4. 点击底部「下一步」，进入确认与支付页。

设计点：首页同时展示「下一次陪伴」卡片——有了安排后家属一眼能看到谁、什么时候来。



① 首页：选择服务



③ 预约页：确认时间与医院

5. 确认与支付页核对：服务对象、时间、医院科室、**费用明细**（¥268）；选择微信支付或支付宝（演示不扣款）。
6. 勾选「我已阅读并同意《服务协议》」。未勾选直接支付会出现红色提示「请先阅读并同意《服务协议》」（见右图②）。
7. 点击「确认支付 ¥268」。支付成功后自动进入「**预约进度**」页：显示「预约已提交 · 正在为妈妈匹配陪伴师」，时间线第一步「预约与支付已确认」打勾。

此刻后台发生了什么：这笔订单已实时进入陪伴师端的订单大厅（对服务过王阿姨的刘女士显示为置顶邀请），同时进入运营后台的待匹配队列。接下来请翻到第 3 章，切换到陪伴师视角接这一单。



② 未勾选协议的提示



⑦ 支付成功 → 预约进度

案例 2.2 · 跟踪服务进展

1. 点击底部导航「服务」，进入「我的服务」列表；按**进行中** / **待服务** / **已完成**三栏切换。
2. 服务进行中时，卡片实时显示：陪伴师身份（实名核验、陪诊培训标签）、**核验时间线**（身份核验完成 → 已签到 → ...）；外出类服务展示脱敏的行程示意（仅记录签到签退，不做持续定位展示）。
3. 点击卡片可进入详情查看完整时间线与费用信息。

设计点：家属的安心感来自「每一步有记录」——签到三项核验通过的时间点都会落在时间线上。



①② 服务列表：进行中的陪诊

案例 2.3 · 查看并确认陪伴报告

1. 服务结束、陪伴师提交报告后，底部导航「报告」出现新报告，标签为「报告已提交」。
2. 报告包含：3—9 张现场照片、心情、食欲、用药观察（固定表述：未进行药物操作，仅观察是否按时服药）、陪伴师备注。
3. 点击「确认报告并评价」完成确认；确认后这笔费用才进入陪伴师的每周结算。48 小时未操作则自动确认。
4. 如对服务有异议，可在报告页发起申诉，由平台客服介入。

资金规则：家属先付款 → 平台托管 → 报告确认后才结算。没有报告，陪伴师拿不到钱。



①② 报告：照片+观察+确认按钮

第 3 章 · 陪伴师端

场景：陪伴师刘女士收到王阿姨家的直接邀请，从接单到拿到收入的完整七步。

案例 3.1 · 在订单大厅接单

- 1. 打开陪伴师端，默认进入「订单大厅」。顶部琥珀色卡片是**家庭直接邀请**（标签「家庭指定 · 曾服务过」），带接受倒计时；下方是按资质匹配的公开订单。
- 2. 注意邀请卡片上只显示**区域**（长沙 · 岳麓区），明确标注「接单前隐藏地址」。
- 3. 点击「**查看邀请**」进入订单详情：服务时间、区域、长辈偏好（女性陪伴师、长沙话）、服务任务，以及**收入明细**——家属付 ¥268 – 平台 ¥60 = 预计收入 ¥208。
- 4. 点击「**接单 · 预计收入 ¥208**」。接单成功进入「已接订单」页：**此刻才显示精确地址**，同时自动加入日程，平台安排出行（不得自驾驾车接送）。
- 5. 不方便接单时点「**婉拒并选择原因**」（时间冲突 / 距离太远），订单回到匹配队列。

系统会自动拦截：时段冲突的订单（弹出「时段冲突」并引导查看日程）；缺少陪诊培训资质时无法接医院陪诊单（引导去培训中心）。



① 订单大厅：邀请置顶



③ 详情：接单前地址隐藏

接单成功后

- 6. 「已接订单」页显示解锁后的地址（示例医院A门）、长辈偏好、收入与出行安排、联系窗口（服务前 24 小时至服务后 48 小时开放 IM，电话走隐私号）。
- 7. 点击「查看日程与导航」回到日程页；所有已接受的服务按日期排列，到点后从这里发起签到。



⑥ 已接订单：地址解锁



⑦ 日程：待服务与进行中

案例 3.2 · 到达签到：三重核验

1. 到达服务地点后，在日程卡片点「到达签到」，进入核验页。开始服务前必须依次通过**三项核验**，不可跳过：
2. ① **GPS 位置核验**——确认已进入服务地点围栏（演示环境自动通过）。
3. ② **人脸活体核验**——确认到场的是陪伴师本人（演示环境自动通过）。
4. ③ **长辈访问码**——请长辈出示 4 位访问码并输入。演示访问码为 **2816**。
5. 输错访问码会被服务器拒绝并提示「访问码错误：请与长辈再次核对（限次重试，人工支持可协助）」（右图②）；**不放行，不可绕过**。
6. 三项通过后点「**完成核验，开始服务**」，订单进入服务中状态，**服务期间保险同时生效**；家属端时间线同步打点。

产品体验版 · 虚构演示数据 · 非真实服务

[← 返回](#)

到达签到

三项核验全部通过后才能开始服务，不可跳过

📍 1. 到达位置核验 (GPS)

已在服务地点围栏内 (演示) ✓

👤 2. 人脸活体核验

与陪伴师本人一致 (演示) ✓

🔒 3. 长辈访问码

请长辈出示4位访问码 (演示访问码: 2816)

输入 4 位 访问 码

完成核验，开始服务

签到遇到问题？所有失败均可重试或转人工支持，不放行。

①—④ 三项核验页

产品体验版 · 虚构演示数据 · 非真实服务

[← 返回](#)

到达签到

三项核验全部通过后才能开始服务，不可跳过

📍 1. 到达位置核验 (GPS)

已在服务地点围栏内 (演示) ✓

👤 2. 人脸活体核验

与陪伴师本人一致 (演示) ✓

🔒 3. 长辈访问码

请长辈出示4位访问码 (演示访问码: 2816)

1 2 3 4

访问码错误：请与长辈再次核对（限次重试，人工支持可协助）

完成核验，开始服务

签到遇到问题？所有失败均可重试或转人工支持，不放行。

⑤ 输错码被拒绝

案例 3.3 · 服务中：清单、观察上报与 SOS

1. 服务中页顶部确认「三项核验已通过 · 保险生效」；**服务清单**列出本单任务（陪诊：登记排队、陪同检查、领取药品、记录医生嘱咐）。
2. 用药边界为固定表述：**未进行药物操作，仅观察是否按时服药**。
3. 发现异常时在「**观察上报**」点选对应项即时上报：精神低落 / 食欲不佳 / 居住环境异常 / **疑似诈骗电话** / 跌倒风险 / 其他。上报实时进入运营后台安全台的待响应队列。
4. 陪伴师自身遇到安全问题时点「**我需要安全协助 (SOS)**」：立即通知平台安全台，误触可在 10 秒内取消（取消以更新方式发出，已送达的提醒保留记录）。
5. **行为边界**始终展示在页面上：不代管银行卡/密码、不借贷与收礼、超过 ¥200 的代购需家属批准后再付款。

产品体验版 · 虚构演示数据 · 非真实服务

服务中

三项核验已通过 · 保险生效 (演示)

服务清单

聊天陪伴 · 散步 · 观察情绪与环境
未进行药物操作，仅观察是否按时服药

观察上报 (点选即上报)

精神低落

食欲不佳

居住环境异常

疑似诈骗电话

跌倒风险

其他观察

行为边界

不代管银行卡/密码 · 不借贷与收礼 · 超过¥200的代购需家属批准后再付款

我需要安全协助 (SOS)

确认签退，进入服务报告

签退后必须提交报告；未提交报告不进入结算。

①—⑤ 服务中页

案例 3.4 · 签退并提交服务报告

1. 服务结束点「确认签退，进入服务报告」。签退后系统立即锁定：不提交报告就不进入结算。
2. 报告表单必填：服务照片 3—9 张（不足 3 张提交按钮不可用，多于 9 张被服务器拒绝）、情绪状态、食欲、用药观察（固定表述）、备注。
3. 点「提交服务报告」。成功页明确提示：提交报告 ≠ 结算——需家属确认（48 小时自动确认）后进入每周结算；本单预计收入 ¥208，状态「待家属确认」。

此刻：家属端「报告」页已经能看到这份报告（第 2 章案例 2.3），运营后台报告审核队列同步出现这条记录。

产品体验版 · 虚构演示数据 · 非真实服务

服务报告

提交报告后才能进入结算：需 3—9 张照片

服务照片 (3 / 9)



+ 添加演示照片

删除一张

不足3张不能提交；最多9张。

情绪状态

愉快

平稳

低落

食欲

正常

一般

不佳

用药观察 (固定表述)

未进行药物操作，仅观察是否按时服药

备注

今天聊了家常，陪散步30分钟... (演示)

提交服务报告

② 报告：3—9 张照片硬性要求

产品体验版 · 虚构演示数据 · 非真实服务

报告提交成功

提交报告不等于结算：家属确认 (48小时内自动确认) 后，进入每周结算。

本单预计收入 ¥208

状态：待家属确认 · 每周三结算 (演示)

查看我的收入

返回日程

③ 提交成功 ≠ 结算

案例 3.5 · 查看收入与结算规则

1. 底部导航「收入」：顶部为本周预计结算总额；**每单明细**逐行展示「家属支付 - 平台费用 = 您的收入」。
2. 每单状态标签说明结算位置：**待家属确认** → **已确认，待周结算** → 每周三结算到账；**缺报告的订单显示「结算锁定」**。
3. 平台代扣代缴税费，服务期间含意外保险；税务凭证每月初可下载（演示）。



①② 收入：逐单透明

案例 3.6 · 入驻、培训与资质（「我的」页）

1. 底部导航「我的」：顶部是陪伴师档案（编号、评分、资质标签，前 10 单带试用标识）。
2. 入驻与资质六个环节：实名认证、无犯罪记录证明、健康证明、培训课程与考试、视频面试预约、平台审核。需补充的材料会标黄并写明原因；审核通过前不得接单。
3. 培训中心：四门课程逐门考试；医院陪诊订单必须持有「陪诊培训」证书，证书待审核期间不解锁陪诊单。
4. 语音介绍：录一段向长辈播放的自我介绍，审查通过后会播放（长辈端「听她的介绍」的来源）。



①—④ 入驻 / 培训 / 语音介绍

第 4 章 · 长辈端

场景：王阿姨独自在家。长辈端的一切都为她重做：20pt 起的大字、超大按钮、每屏只做一件事、全程语音播报，没有价格、没有支付、没有信息流。

案例 4.1 · 认识「下一次陪伴」

- 1. 打开长辈端即是**唯一的主页**：一张认人卡片——大照片、名字、什么时候来、来做什么。
- 2. 点「**听她的介绍**」：语音播报来访时间和陪伴师的自我介绍录音（演示用合成语音）。
- 3. 不喜欢这位陪伴师？点「**想换一位，不用说原因**」——订单退回匹配队列，由家属和平台处理，**老人不需要解释**。
- 4. 每屏底部固定两个安全出口：**电话帮助与紧急求助**。



①—④ 主页：一张认人卡片

案例 4.2 · 今天来访：开门前核对访问码

1. 来访当天点「她今天来，看访问码」进入本页。
2. 上半屏是**大照片**：「开门前，请先看清是不是这个人」。
3. 下半屏是**超大 4 位访问码 2816**：「她会说出这个号码，号码对上了再开门」。
4. 页面明确提醒：**如果来的人说不出这个号码——不要开门**。这是针对上门诈骗的硬防线，与陪伴师端的签到核验（第 3 章案例 3.2）互为两端。
5. 陪伴师进门后点「她进来了，开始服务」。



②③ 大照片 + 大访问码

案例 4.3 · 服务中：整屏只有两个键

1. 服务进行中，长辈端整屏只有两个超大按钮：绿色「联系家人」与红色「紧急求助」——没有任何其他干扰项。
2. 「联系家人」通过隐私号转接，双方都看不到对方真实号码；接不通会自动引导到电话帮助。

设计点：这是刻意的「少」。服务中老人唯一需要的是两条求助通道，其余一概不出现。



① 两个键，没有别的

案例 4.4 · 紧急求助 (SOS)

1. 任何页面点红色「紧急求助」：立即同时通知家人和平台安全台——先通知，不等待确认。
2. 页面显示通知状态（家人：已通知；安全台：已收到），并提示需要时按指引拨打 120/110（平台不代表急救派车）。
3. 误碰了？10 秒倒计时内点「是误碰，取消求助」：所有收到提醒的人都会收到取消更新，已送达的提醒保留记录——取消是补充通知，不是撤回。
4. 超过 10 秒未取消则求助持续生效，安全台跟进处置（运营后台安全台同步出现事件，见第 5 章）。



①—③ 已通知 + 10 秒取消窗口



③ 取消后的确认页

案例 4.5 · 服务结束：评价与「再请她来」

1. 服务结束后主页出现「上次服务还没评价」入口，进入评价页：只有两个键——😊 好 / 😞 不好，支持语音播报引导。
2. 按「不好」不需要讲原因，平台会主动跟进。
3. 按「好」后进入「再请她来陪您？」：点「好，请她再来」即向家属发送再约请求——由家人确认并付款，老人全程不涉及钱。页面明确「还没有约好；家人确认后才算」。



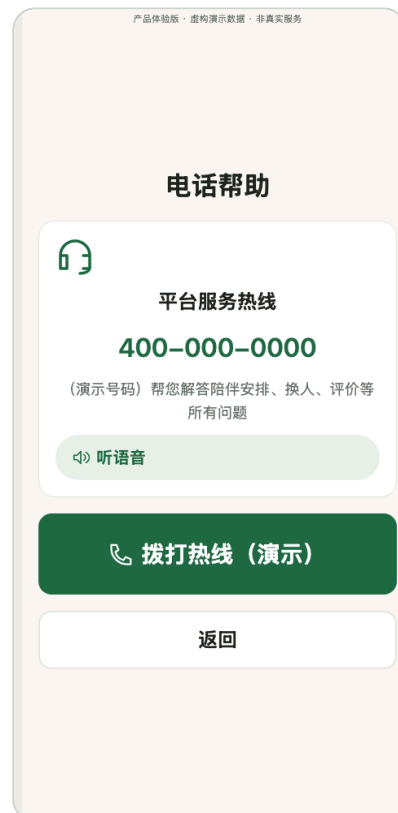
① 好 / 不好，两个键



③ 再约 → 发给家人确认

案例 4.6 · 电话帮助

1. 任何页面点「电话帮助」进入专属热线页：超大号码 + 语音说明，点绿色按钮接通平台工作人员（演示环境不真实拨号，正式号码由平台配置）。
2. 热线解决一切「不紧急但需要人」的问题：改时间、换人、问报告、不会操作。SOS 留给真正的紧急情况。



① 热线页：一个大按钮

第 5 章 · 运营后台

网页版管理台（适合电脑打开），15 个管理视图覆盖订单、人员、安全、财务。本章挑四个核心场景。所有改动类操作都要求填写原因并记入审计日志。

案例 5.1 · 运营总览：每天上班第一屏

- 1. 打开 `.../admin` 即运营总览：四个核心指标——今日服务、进行中、待匹配、待处理事项，以及近 7 日陪伴时长趋势。
- 2. 「查看待办」列出需要人工介入的队列（待匹配订单、资质审核、投诉处理、报告审核），点击直达对应模块。
- 3. 红色「重点关注」卡片置顶突发事件（如长辈突发不适），标注处理阶段。



运营总览：指标 + 待办 + 重点关注

案例 5.2 · 人工匹配：给订单派合适的人

1. 左侧导航「服务订单 → 人工匹配」：左栏是待匹配订单队列，中间是当前订单详情（服务需求、偏好要求、**历史服务记录**——系统标红提示「该长辈之前接受过刘** 的服务，建议优先邀请」）。
2. 下方候选陪伴师按**专属优先** → **曾服务过** → **距离与资质**排序，逐个显示距离、当前可约时段、资质有效性。
3. 点「邀请接单」向候选人发出邀请（30 分钟响应时限，最多同时邀请 3 位）；人工指定（越过推荐顺序）必须填写原因，记入审计日志。
4. 缺陷诊资质的陪伴师无法被邀请接医院陪诊单——后台与 App 端执行同一套硬校验。

伴老 BanLao
运营管理台

运营总览

服务订单

服务订单

人工匹配

陪伴师管理

家庭与长辈

安全与投诉

报告审核

财务管理

系统设置

帮助中心

服务订单 · 人工匹配

长沙 · 运营人员 ·

人工匹配 演示数据

匹配规则说明

为待分配的服务订单筛选合适的陪伴师，并发起邀请接单。

待匹配的订单 (5)

王阿姨 待人工匹配

医院陪诊 | 10月12日 09:00-13:00

长沙 · 长沙市中心医院

王阿姨 待人工匹配

医院陪诊 | 10月12日 09:00-13:00

长沙 · 长沙市中心医院

王阿姨 待人工匹配

上门陪伴 | 10月12日 15:00-17:00

长沙 · 岳麓区

吴阿姨 待人工匹配

上门陪伴 | 10月13日 15:00-18:00

长沙 · 天心区

王阿姨 待人工匹配

医院陪诊 | 10月14日 09:00-13:00

长沙 · 长沙市中心医院

订单详情 (当前选择)

王阿姨 68岁 医院陪诊 待人工匹配

服务时间 2026-10-12 (周一) 09:00 - 13:00

服务地点 长沙 · 长沙市中心医院

服务需求 协助长辈完成门诊就诊流程，包括：取号、排队、陪同就诊、缴费、取药 (如有)，全程陪同并协助照顾。

偏好要求 女性性陪伴师、会说长沙话、有医院陪诊经验

历史服务记录 共 3 次

2026-10-08 医 刘** 服务完成

院陪诊

2026-10-06 上 刘** 服务完成

门陪伴

2026-10-02 医 刘** 服务完成

院陪诊

该长辈之前接受过刘** 的服务，建议优先邀请。

可邀请的陪伴师 (3)

按 专属优先 → 曾服务过 → 距离与资质 进行推荐。每位候选人邀请后有 30 分钟响应时间，最多同时邀请 3 位，之后需人工处理。

刘** 女 48岁

专属推荐 曾服务过

1 刘

资质齐全

距离 4.6 公里

当前可约 10月12日 09:00-18:00

资质 陪诊培训 (有效)

邀请接单 查看资料

4.9 (86条) | 服务过 26 位长辈

张** 女 52岁

距离近 资质齐全

2 张

距离 2.1 公里

当前可约 10月12日 08:00-18:00

资质 陪诊培训 (有效)

邀请接单 查看资料

4.7 (41条) | 服务过 18 位长辈

人工匹配：队列 → 订单详情 → 候选人邀请

案例 5.3 · 安全与投诉：SOS 与异常的处置台

1. 「安全与投诉」视图汇集所有安全事件：长辈 SOS、陪伴师 SOS、服务中观察上报（如「疑似诈骗电话」）、求助取消更新——每条带时间、订单号、当事人（脱敏）、状态（待响应/已处理）。
2. 第 3、4 章里触发的 SOS 和观察上报，就出现在这个队列里；值班人员按状态认领、处置、升级。
3. 处置动作（指派负责人、记录、关闭）全部留痕，可回溯到人。



安全台：SOS 与上报事件的待响应队列

案例 5.4 · 报告审核与结算把关

1. 「报告审核」视图列出全部服务报告：提交时间、照片数、家属确认状态、自动确认倒计时。
2. 运营抽查报告质量（照片是否达标、是否出现医疗建议类违规表述）；有问题的报告可退回陪伴师补充——退回期间结算保持锁定。
3. 「财务管理」视图按周生成结算批次：只有「报告已提交且家属已确认」的订单才进入批次，与陪伴师端收入页的状态一一对应。



报告审核：质量抽查与结算把关

第 6 章 · 常见问题（FAQ）

问题	答案
访问码从哪里来？老人记不住怎么办？	访问码由系统生成，显示在长辈端「今天来访」页（超大字号 + 语音播报），老人 不需要背 ——陪伴师到门口说出号码，老人对照屏幕核对即可。演示环境固定为 2816。
陪伴师输错访问码会怎样？	服务器直接拒绝签到并提示限次重试；多次失败转人工支持。三项核验（GPS/人脸/访问码）缺一不可， 没有任何绕过入口 。
为什么接单前看不到地址？	保护长辈隐私：接单前只显示区域，接单成功才解锁精确地址；健康信息进一步限制为「仅当次服务期间经授权查看」。
照片为什么必须 3—9 张？	少于 3 张无法还原服务过程，多于 9 张增加家属阅读负担；前端与服务器双重校验，这是报告的硬性门槛。
陪伴师什么时候拿到钱？	报告提交 → 家属确认（或 48 小时自动确认）→ 进入每周三结算。无报告或待确认的订单在收入页显示「结算锁定」。
SOS 误触了会很麻烦吗？	不会。按下后 10 秒内一键取消，所有收件人收到「误碰」更新；超时未取消才进入安全台人工跟进。设计原则是 先通知、可取消、全留痕 。
老人不喜欢这位陪伴师怎么办？	长辈端一键「想换一位，不用说原因」；订单退回匹配队列，家属端收到通知，运营可人工改派。
体验版和正式版差在哪里？	体验版为 POC：人物与订单为虚构演示数据，支付为模拟，GPS/人脸核验自动通过，热线不真实拨号。业务流程、数据结构与权限模型与正式方案一致。

附录 · 三分钟跑通完整闭环（演示脚本）

给业务演示用的最短路径：一部手机 + 一台电脑即可，建议投屏。

步骤	在哪个端	操作	看点
1	家属端	首页选「医院陪诊」→ 下一步 → 勾协议 → 确认支付	下单 30 秒完成；支付为演示
2	陪伴师端	刷新订单大厅 → 刚下的单已置顶为「家庭指定」邀请 → 查看邀请 → 接单	两端实时同步；接单后地址才解锁
3	长辈端	打开主页看认人卡片 → 「她今天来，看访问码」	大字 2816；「说不出号码不要开门」
4	陪伴师端	日程 → 到达签到 → 先故意输 1234（被拒）→ 再输 2816 → 开始服务	三重核验真的拦人
5	陪伴师端	点一个「疑似诈骗电话」观察上报 → 确认签退 → 填报告（3 张照片）→ 提交	不交报告不结算
6	家属端	「报告」页查看刚提交的报告 → 确认	照片 + 固定用药表述
7	长辈端	评价「😊 好」→ 「好，请她再来」	再约发给家人确认，老人不碰钱
8	运营后台（电脑）	总览看指标 → 安全台看到第 5 步的上报事件 → 报告审核看到第 5 步的报告	所有动作已留痕可审计

提示：演示前如需干净数据，联系技术同事重置演示库即可；四个入口的网址见封面。

伴老 BanLao 操作手册 · 版本 1.0 · 2026 年 10 月 · 本手册所有截图来自运行中的产品体验版；人物、订单、金额均为虚构演示数据。