

切除胆囊意外“复活”！体检行业需“体检”



新华社发 朱慧卿作

检查出胆囊正常，令他啼笑皆非。

“体检中心工作人员在电话中对工作出错致歉，提出免费给我的一位家人做次体检作为补偿。”郭先生说。

2018年，多家连锁体检机构和医院体检中心被爆出错检、误诊等问题。其中，今年7月底，美年大健康体检中心下属机构广州美年富海门诊部被曝存在使用“冒牌”医生等问题。广州市天河区卫计局对此调查认为，该体检机构部分B超检查报告未经医生审核，由其他医生“冒名”发出，并责令整改。

套餐分项收费明细不清

“二道贩子”成潜规则

今年10月底，国家卫生健康委发布的《关于进一步加强健康体检机构管理促进健康体检行业规范有序发展的通知》要求，“健康体检机构应当明确本机构开展的健康体检服务项目和价格并进行公示，采用套餐、打包等方式

收费时应当明确分项收费明细。”

记者走访多家体检中心发现，一些体检中心并没有将套餐分项价格明细进行公示，部分机构仅在院内做了项目价格表，而套餐项目的单项价格仍让消费者摸不着头脑。记者在位于北京市西城区的一家体检中心看到，接待前台一侧的墙上张贴了各项目单价表，而在各类体检套餐的宣传册中并未看到价格明细。该体检机构人员对此答复说：“这个看不了，想看价格明细可以去前台边上查。”

一些体检中心还推出打一折的“诱惑”套餐价格。“我们还在沿用‘五一’的优惠活动，这款原价7000元的套餐现在只要699元，差不多打1折。”美年大健康北京宣武门分院一工作人员推荐说。这份套餐的检查项目大大小小超过了45项，其中包含多项肿瘤筛查项目和抑癌基因检测项目，“超低”折扣让人对检测质量产生怀疑。该工作人员对此解释，这款是特价。

部分体检中心当“二传手”赚回扣，且乐此不疲。业内人士反映，一些国有大型医院和医

学类院校的体检中心知名度高、业务量大、底子厚，有的还有财政支持，生存状况相对较好。相对而言，民营体检机构处于劣势，因为民营企业都是自己投资、运营，经营场所租金、员工工资等都自行负担，生存艰难。有些医学院校的体检中心工作人员就利用这一优势当起了“二道贩子”，自己不做体检，而是把“送上门”的单子转手给其他缺乏客源的体检中心，并从中赚取大量回扣。

价格战乱象扰乱市场

要监管也要自律

体检乱象的背后，是行业内无序竞争的价格战。

海南省一家体检机构负责人介绍，有些体检机构把价格压得很低，差不多两折、三折，根本没利润，其中有的体检机构就会为了生存下去进行造假，这种无序竞争很令人担忧，价格战把市场打乱了，最终受害的是消费者。

比如同样的检测项目，价格悬殊竟然达10倍以上。记者在北京一家体检中心走访过程中，工作人员向记者推荐了烟酒代谢基因检测6项，现价300元。而同样的检测项目在杭州军缘健康管理有限公司官网上，市场价标为3800元，现价1980元。

当问及为什么有这么大的差价时，杭州军缘健康管理有限公司一名工作人员解释说：“这个不大好解释清楚，主要是因为基因检测都是跟外面机构合作的项目，渠道不同，检测机构不一样。”

“为吸引更多客户，部分体检中心还会推出一些国家未批准的检查项目，有些检查项目对临床没有参考价值，检查结果连很多医院的医生都不了解，”业内人士吴先生说，“体检应该是一件被严肃对待的医学行为，不能一味地追求经济效益。”

为了体检行业有序发展，受访的多名体检机构负责人建议通过政府监管部门、体检行业协会等多方共同约束价格战乱象。一方面，要对造假的体检中心加大查处力度，另一方面，也需要加强行业自律，一些地方的体检行业目前连行业协会都没有，比较松散，呼吁尽快成立体检行业协会，共同制定相关行业自律的规范约定。

新华社记者王军锋、程士华、朱文哲
新华社北京电

中国时事

新华时评

体检结果“张冠李戴”，工作人员冒名顶替，体检信息泄露后遭保健品广告轰炸……近期体检行业乱象被频频曝光，这些乱象不仅让人们对体检结果的有效性心存疑虑，同时对体检行业的可信度也打上了问号。这给整个行业发展都敲响了警钟，必须剔除阻碍体检行业健康发展的“烂白菜”。

体检是守护全民健康的一道前置关口。定期体检有利于早发现潜在的致病因子，早期病灶或功能异常等情况，从而达到早期发现、早期治疗的目的。随着人们生活水平的提高和对健康的日益重视，通过体检防范疾病于未然，成为很多人关注自身健康的主动选择和重要参考。近年来，我国体检市场发展迅速，据测算，2017年我国健康管理(体检)量约为5亿人次。

随着体检市场“火山喷发式”的迅猛发展，部分机构管理混乱、职业操守缺失、盲目逐利等问题也随之产生。同时，行业监管制度的笼子没有扎紧，仍有缝隙和死角，也给体检乱象滋生提供了土壤。

“健康所系，性命相托”是医生誓言中的第一句话，这句话同样适用于体检行业。不论是基于对用户健康负责，还是出于行业长远良性发展考虑，体检行业首先必须是一个“良心活”，绝不能视公众健康如儿戏，在体检任何一个环节上要猫腻，让体检质量大打折扣。

体检行业关乎公众健康，应该大力发展。同时，监管和规范也必须及时跟上。体检机构应加强管理，按照规定聘用具有执业资格的人员从事相关岗位，各项检查行为符合规范。行业要加强自律、自净，对服务质量低下、滥学充数的体检机构及时说不。同时，相关部门应尽快出台完善管理办法，加强发挥第三方监督作用，采取有效手段剔除“烂白菜”，让体检行业更好地服务于公众健康。
新华社记者季小波、林苗苗
新华社北京12月6日电

拔掉体检行业中的“烂白菜”

手机销户还要跨省跑，“异地销户”何时不再难？

本报记者杰文津、沈汝发、颜之宏、何凡

由于工作调动或住所迁移等原因，用户常常需要将原先地区的手机号码注销，再换用新地区的手机号码。但不少地区的通信运营商还要求用户必须在号码归属地才能办理相关业务，给广大用户带来极大不便。

手机销户还要跨省跑？新华每日电讯记者调查发现，异地销户难的根源主要在于运营商集团总部和各地分公司因无利可图，同时又面临考核压力，自上而下都缺乏推进各地数据系统对接的积极性。

目前，虽然已有通信运营商在国内部分地区的部分自有营业厅试点代用户申请办理异地销户业务，但仍存在办理流程不顺畅、办理效果不确定等诸多问题。

“异地销户难”让人心累

仍是消费者“堵点”“槽点”

“要么你不缴费等着自动销户，但是会影响征信，要么就回异地办理销户。在这期间，还要交着每月不知道多少钱的号码保留费用，心累”

当前，通过绑定手机号码实现“移动生活”相当普及，手机号码中往往包含大量公民个人信息，给生活带来了极大的便利。然而，“手机号异地销户难”问题迟迟难解，已成为群众生活的“堵点”。

“福建移动手机号，办了一个58元流量套餐，后来去异地工作，在异地不能销户，没想到移动一直坚持给我每月扣费58元，导致欠费670元。这合理吗？”

“要么你不缴费等着自动销户，但是会影响征信，要么就回异地办理销户。在这期间，还要交着每月不知道多少钱的号码保留费用，心累。”

在网上，诸如此类的用户吐槽不胜枚举。福州一名白领由于工作调动缘故，需将福建的联通手机号销户。咨询江苏联通客服之后，得知不能在江苏办理，必须机主本人持身

份证原件回号码归属省份办理，或将本人身份证原件和委托授权书寄送给异地亲友，由亲友前往相应营业厅办理。

这两种方式都给用户带来极大的不便。一位现在在南京工作的用户告诉记者，她原来在北京工作，办的是北京的手机号，“我从南京来回北京一趟，路费、住宿费要上千元，还要花一两天时间，就为了销一个号？不值！”她说，“如果委托朋友办理的话，不仅麻烦别人，而且身份证寄走了，我住宿、坐车等都成问题，实在太不方便！”

新华每日电讯记者实测发现，前述情况并非个案。多地运营商机构在回答记者能否异地销户时，均给出否定答案。

江苏联通市场营销部一位负责人坦言：“服务部门会把用户的诉求和不满意的点反馈给相关部门，异地销户难确实是用户反映比较集中的一个点。”

各地数据系统难以互联

“离网用户”考核有压力

在移动电话普及率超过100%的背景下，一些基层分公司只能去挖“友商”的“墙脚”，更别谈“放用户从我这儿离开”了

记者调查了解到，通信运营商的技术能力限制、集团公司的考核压力和无利可图等问题，是影响通信运营商解决手机号异地销户问题的主要原因。

当前，运营商数据系统存在“划地自守”、难以互联的问题。江苏联通相关负责人表示，之所以不能异地销户，主要是因为销户需要核验客户本人的身份、购买的套餐以及是否欠费等信息，涉及省与省之间系统的对接，工作难度比较大。

“目前，运营商在每个省的系统，都是独立的。”她说，“销户要处理很多信息，比如你的号码有没有欠费，有没有合约，是否具备销户条件等。如果省与省之间的系统没有打通，在本地无法读取异地系统内的信息。”

这一点，得到了工信部的确认。工信部介绍称，手机号异地销户涉及跨区域、跨系



▲部分地区的运营商正在逐步试点开设手机号异地销户业务。新华社资料照片

统客户资料核实问题。据三家基础电信企业报告，由于历史原因，各省级公司的业务支撑系统各自独立运行，目前尚未完全打通，暂不支持异地核验用户姓名、产品套餐、合约计划、账单、预存款、欠费等销户信息。

业内人士表示，异地销户还关系到运营商“离网用户数”的考核压力。

沿海某省通信运营商的负责人告诉记者，运营商内部存在对用户“新增入网量”(新申请入网用户数)和“净增入网量”(“新申请入网用户数”减去“离网用户数”)等两项关键指标考核。该负责人向记者证实，除上述指标外，基层分公司还面临“离网用户数”的考核要求。另外，通信运营商还会根据不同省份、不同城市的人口结构特点对上述考核指标进行“定制操作”，一些人口基数大、经济发展水平高的地区考核要求会更高。

今年以来，记者的中国电信手机号几乎每周都会接到中国移动福州分公司的营销电话，反复

向记者推荐“新入网用户”专享的“移动光宽带”业务。业内人士告诉记者，在移动电话普及率超过100%的背景下，一些基层分公司只能去挖“友商”的“墙脚”，更别谈“放用户从我这儿离开”了。

限制“异地销号”于法无据

试点“异地销户”问题仍多

手机销户难问题本质上是几大电信运营商利用市场绝对优势地位对消费者权利的漠视

多名专家认为，运营商处理“异地销户难”时的“惰性”，来自成本考量与市场优势。新华每日电讯记者从工信部了解到，异

地销户既涉及用户与归属省公司、业务办理省公司之间的权利、义务转移，又涉及用户退费、异地交费、省际结算、异地发票退回和开具、工单流转、人员培训等问题，业务实现较为复杂。特别是对于靓号、终端、融合产品等合约计划用户，须先解除合约才能办理销户，而各地合约计划内容差异较大，解约所涉及的违约金规则各不相同，要保证异地销户用户的权益，需要花费时间及投入人力、物力，做大量复杂、细致的工作。

“与消费者个人遭受的不便程度相比，运营商要彻底解决异地销户问题的成本要大得多。”北京邮电大学教授舒华英告诉新华每日电讯记者。

当前我国有近20亿手机号，数量远超户籍人口总数，这使得运营商要实现数据库全国联网将付出巨大成本，且对企业来说并没有多少效益。

“打通省与省之间的系统，需要在技术上大规模改进。这种花钱不挣钱的事，运营商也不积极。”独立电信分析师付亮也认为电信企业因为没有回报，所以缺乏积极性。

工信部数据显示，我国移动电话普及率已超过100%，2018年第二季度的全国移动电话普及率高达108.6部/百人。

随着人员流动不断增加，对异地销户业务的需求也日益增长。手机异地销户服务直接影响众多消费者切身利益。

中消协专家委员会专家委员邱宝昌律师认为，手机销户难问题本质上是几大电信运营商利用自身市场绝对优势地位对消费者权利的漠视。

中国人民大学未来法治研究院研究员熊丙万认为，运营商用自己提供的格式合同限制异地手机号销号是一种限制解除合同自由的行为。我国合同法明确规定，以格式合同单方面限制权利、加重义务的行为是无效的。

据记者了解，部分地区的运营商正在逐步试点开设手机号异地销户业务。

中国移动、中国电信部分营业厅已可以代用户申请办理异地销户，但不能当场办理，仍需要等待数天，且最终能否成功办理并不一定。

中国联通部分地区则采用手机营业厅方式办理相关业务。

记者从江苏联通方面获悉，目前正在采用互联网化思维，遵循“简单、便捷”原则，开展省间系统对接的支撑工作，逐步向全网用户开放自有营业厅和手机营业厅的单卡用户异地销户业务。

工信部向记者表示，高度重视用户反映的手机卡异地销户难问题，要求三家基础电信企业2019年1月1日起在全国正式提供手机号异地销户服务。