

## ■ 金台视线

诱导过度检查，结果出现疏漏，报告解读敷衍

# 商业体检：莫让乱象损害信任

本报记者 史一棋 申少铁

伴随居民健康意识提升，我国健康体检需求持续增长，商业体检机构应运而生并发展壮大。然而，随着个别负面事件的曝光，与商业体检相关的一些问题浮出水面：诱导消费、过度检查、漏诊误诊、售后缺位……如何规范行业秩序、筑牢健康体检防线，成为亟待解决的课题。

## 制造健康焦虑，诱导消费者增加不必要甚至有害的检查项目

有消费者反映，一些商业体检机构会通过制造健康焦虑、模糊套餐内容，引导消费者增加检查项目。

前段时间，广东惠州市读者刘先生带着家里老人去体检。在前期的电话预约环节，他选择了1268元的老年体检套餐，客服介绍该套餐“全面筛查，性价比高，适合居家老人的健康管理”。

“到了现场我发现情况不对，推销员一直对着老人介绍其他体检项目。老人相关知识了解不多，听到对方介绍每年肝癌、肺癌死亡率之类的话，就决定临时加项目。”刘先生告诉记者，最终他们加了肝癌、肺癌风险评估、阿尔茨海默病检测等项目，总费用超过3000元。

“看起来，体检机构没有强制搭售，增加项目属客户自愿选择，也都是明码标价，但他们通过片面信息增加老人焦虑的方式令人感到不适。陪老人体检的子女一般都是孝顺的，很少会当场拒绝。”刘先生表示。

同样，在黑猫投诉平台上，一名网友留言：“我为婆婆购买了593元的体检套餐。去抽血时，婆婆被护士误导，又加了562.8元的检查项目。”让这名网友无法接受的是，增加的项目是他们不需要的。如幽门螺杆菌的筛查，婆婆已经在半年前单位组织的常规体检中检测过了，“但护士说体检就讲究全面，医生要根据身体的综合指标判断，只检测个别项目达不到体检效果。婆婆听后连连点头。”

除了为了追求所谓的全面而做不需要的检查，还有一些项目价格高，筛查价值也因人而异。上海市普陀区中医医院内科主任章谨鸣接诊过一位患者，由于迷信所谓的“高端基因筛查”而忽略了基础的肠镜检查，导致未能及时发现体内的早期肠癌病灶。而这类“高端基因筛查”，价格动辄上万元。

“部分体检机构利用大众对疑难病症的恐惧，大力推广基因检测、肿瘤标志物检测、PET—CT 等高价检测。这些项目对普通人群的筛查价值有限。”章谨鸣介绍，2024年国家卫生健康委在相关文件中明确指出，不推荐将肿瘤标志物检测作为常规癌症筛查手段。《中国肿瘤防治核心科普知识（2025）》也强调，无特殊风险因素的健康人群无需频繁进行此类检查。全而无用的高价体检加项不仅增加了体检者的经济负担，而且高频或带辐射的检查还可能带来身心伤害。

## 商业体检出现漏诊误诊，准确度遭质疑，消耗消费者信任

“我在上海市一家体检机构体检，B超未

查出肾囊肿，一个多月后因腰疼去上海中山医院查出右肾囊肿1.2厘米。如果我没第二次去医院检查，后果不堪设想。”在人民网“领导留言板”上，一名网友投诉说，“这让我对此次机构检查结果极其不信任。要求退款时，对方态度极恶劣，不承认他们的检查失误。”

检索相关信息，类似投诉并不鲜见，被投诉者甚至包括知名体检机构。而在各地已公布的司法案例中，不乏涉及体检机构漏诊问题的案例。广东广州市天河区人民法院公开了一起因体检漏诊引发的纠纷案件：某公司员工陈某参加单位组织的体检，由某门诊公司提供胸部CT检查服务，结果显示双肺“未见异常”。两年后，陈某再次到该机构体检时，CT检查提示左上肺存在实性结节灶，建议随访复查，随后确诊为左上肺低分化腺癌ⅢA期（晚期）。陈某因此诉诸法庭，最终法院审理认为，某门诊公司对陈某进行影像检查时存在漏诊，应当承担赔偿责任。

无独有偶，陕西西安市读者孙女士前往一家体检中心体检时，原本在西安市西京医院检查出的类风湿因子阳性，竟然变成了阴性。“后来证明是商业机构误诊，他们道歉并重新检测。”孙女士说。

民法典第一千二百二十一条规定，医务人员在诊疗活动中未尽到与当时的医疗水平相应的诊疗义务，造成患者损害的，医疗机构应当承担赔偿责任。据此，如果体检机构误诊漏诊，使体检者未能及时发现病情、延误最佳治疗时机，也可能面临追责。

还有的体检让消费者虚惊一场。“我带妈妈去黑龙江哈尔滨市一家体检中心检查出来磨玻璃状结节0.7厘米，中心的医生说大于0.8厘米就会变成癌，建议3个月后复查。我和妈妈都吓坏了，到医院自费拍了增强CT，结果医院的专家说这就是个普通的实性结节，还有可能是新冠阳性后引起的炎症反应。”

在“人民投诉”上，一名网友说，即使没造成严重后果，类似误诊也消耗了消费者对商业体检的信任。

## 一些商业体检机构医疗资质欠缺，体检报告解读敷衍

盘点消费者对体检机构的疑虑，除了检查项目与结果可信度外，还涉及部分商业体检机构在人员资质、设备维护及售后服务等方面的欠缺。《健康体检管理暂行规定》要求体检机构至少有2名内科或外科副高以上任职资格的执业医师，至少有10名注册护士，但实践中不少体检机构达不到这一标准。

近年来，有新闻报道曝光一些商业体检机构使用无资质医师，甚至还有用护士冒充医生的现象。2024年国家卫生健康委抽检发现，部分体检机构存在技师代医师阅片现象，且CT阅片平均时间远低于公立医院的平均值。

设备老化同样值得警惕。2023年8月，浙江宁波市场监管部门查出一家体检中心使用本该报废的血沉仪，该设备超期服役期间已进行5200余次检测。

一些体检机构还存在体检报告解读敷衍现象。河南郑州市读者崔先生前往本地一家商业体检中心，“体检完后，厚厚的检查报告，

标志着上上下下的箭头，一般人哪看得明白？负责解读的医生说有些指标不好，要来定期复查。当我问平时如何养护，他只回答要养成良好生活习惯，还顺便推销起了保健品。”崔先生说。

《健康体检管理暂行规定》明确指出，健康体检旨在准确评估个体健康状况、早期识别疾病风险因素和潜在健康隐患。而当前不少体检服务仍停留在“一次性交易”上，即最终只提供一份检测结果报告，忽视个体化的健康风险评估和干预指导，也难以提供具有针对性的健康管理方案。

“报告解读本应是体检流程的重要一环，如此敷衍了事，无法帮助我们真实了解自身健康情况，使体检的效果大打折扣。”崔先生表示，希望未来能出台相关规定规范体检报告解读流程。

## 专家建议配强资质和专业力量，提升操作规范化，强化执业监管

与公立医院体检部门相比，商业体检机构通常采用预约制，流程高效，环境舒适，且提供一对一导检服务，私密性强，吸引了不少消费者。专家认为，体检的本质是健康风险筛查，虽然当前的技术还无法查出所有疾病，但体检机构可以通过规范管理、提升业务能力等方式，最大限度提高体检的准确性，降低漏检、误诊的风险。

“为了增加营业额，营销对于商业机构而言是很正常的，但一定要在法律允许的范围内。”北京中医药大学法律系教授邓勇认为，商业体检机构须严格遵守消费者权益保护法等相关法律，向客户提供真实、准确、完整的体检信息，不得虚假宣传或误导客户；在宣传内容上，突出体检服务的专业性、准确性，避免使用夸大、误导性的语言；如实告知客户体检项目的风险和局限性，让客户在充分知情的前提下自主选择。

针对现行健康体检管理相关法规尚需完善的问题，邓勇建议尽快修订细化行业条文，明确体检机构的责任、义务及违规处罚标准，构建制度保障的同时，售后服务质量也要跟上。马学华表示，体检报告解读需以受检者为中心，通过内容标准化、形式可视化、服务个性化实现精准沟通。当受检者体检指标出现问题时，可按照指标风险等级，通过体检报告上的文字以及发短信、打电话等方式，结合专业解读等服务，及时提醒体检者进行进一步检查和治疗。

（闵靖涵参与采写）

为主管部门监管与消费者维权提供清晰依据，以较好解决消费者投诉较多的诱导消费、过度检查等问题。

目前，一些地方已经做出有益探索。今年7月，京津冀三地发布《健康体检质量控制规范》区域协同地方标准，聚焦健康体检全流程管理，从结构质量、过程质量、结果质量3个维度，对体检指标等作出明确规定。这有利于健全体检质量控制体系，将为区域内广大民众提供更加优质、可靠的健康体检服务。

此外，现行法规执行力度不足，对违规行为处罚偏轻，难以形成有效威慑。“有关部门在体检机构资质审核、日常运营监管等方面尚存在监管空白，导致部分商业体检机构资质不达标、操作不规范。强化执业监督管理很有必要。”邓勇建议，卫健部门和市场监管部门应不定期对体检机构进行抽检，严肃处理伪造从业人员资质、夸大宣传等违规行为；还应建立健全投诉处理平台，简化消费者维权流程。

对于消费者普遍反映的漏诊误诊问题，解放军总医院第四医学中心体检中心主任、主任医师马学华认为，体检机构减少漏诊误诊现象、提升报告准确性的核心在于构建“技术—人员—流程—管理”四位一体的质量保障体系，通过精细化管理和技术创新实现全链条风险控制。

“商业体检机构不妨学习参考公立医院体检部门的业务模式。比如，解放军总医院第四医学中心体检中心建强人才队伍，要求主检医师需具备5年以上临床经验及副高以上职称，检验人员需通过临床检验专业技术资格认证；同时采取三级审核机制，以保证报告的准确性。”马学华说。

构建制度保障的同时，售后服务质量也要跟上。马学华表示，体检报告解读需以受检者为中心，通过内容标准化、形式可视化、服务个性化实现精准沟通。当受检者体检指标出现问题时，可按照指标风险等级，通过体检报告上的文字以及发短信、打电话等方式，结合专业解读等服务，及时提醒体检者进行进一步检查和治疗。

（闵靖涵参与采写）



制图：马成心

## ■ 百姓关注

## 不含“绒子”只含“丝” 不能称为羽绒服

本报记者 胡笑源

天气转冷，羽绒服市场迎来销售旺季。各大电商平台，羽绒服的价格低至几十元，高至上千元，内中的填充物却良莠不齐、暗藏陷阱。不少读者反映，网购羽绒服时遭遇过次充好、虚假宣传、退换索赔等问题。

“摸着不蓬松，穿着不暖和，还经常钻毛跑。”上海长宁区读者陈先生去年冬天在某电商平台花费206元购买了一件“90%鸭绒填充”的羽绒服，剪开后却发现里面全是以次充好的单根羽丝、绒丝。

类似情况并非个例。黑龙江哈尔滨市读者董女士在某电商平台直播间购买了一件宣称“90%白鹅绒”填充的羽绒服，她回忆，“主播当时在镜头前特意展示了填充物，看上去确实是饱满的绒朵。”然而衣服到手后钻毛严重，一次清洗过程中面料破裂，她才看清内部填充的并非宣传所说的绒，而是大量单薄的丝状物。

“以丝代绒”是目前羽绒服市场上最常见的填充物造假手段之一。那么，“丝”与“绒”究竟有何区别？

广检集团广纺院技术总监罗胜利向记者介绍：“羽绒是贴近鹅、鸭等水禽胸腹部皮肤

的绒毛，理想状态下呈立体朵状，也就是绒子。由于空气的导热性能低，蓬松的绒朵可以固定更多静止空气，所以羽绒服绒子含量越高，蓬松度与保暖性就越强。而绒丝、羽丝是在加工过程中从绒朵上脱落下来的单丝，作为填充物没有绒子保暖效果好，而且容易从面料缝隙里钻出，可能带来呼吸道健康风险。”

2022年，我国实施新国标《羽绒服装》，不再以包含绒丝、羽丝的“含绒量”作为羽绒服装的核心指标，而要求羽绒服明确标注“绒子含量”，且不得低于50%。尽管如此，仍有部分商家利用消费者对新旧标准的信息差，以低价的“丝”冒充高价的“绒”，损害消费者权益。

还有消费者买到不含羽绒的“假羽绒服”。北京海淀区读者杨先生在人民网“领导留言板”反映，他在某电商平台花费1315元，购入一件商品标注为“羽绒服”的外套。但在穿着过程中，杨先生发现这件衣服不仅不保暖还钻毛，“钻出的不是羽绒，而是丝状物。我一查水洗标，才发现填充物是100%聚酰胺纤维，压根不含羽绒。”

中国羽绒工业协会名誉理事长、国际羽绒羽毛局副主席姚小蔓介绍，国际羽绒羽毛局2025年6月新修订的测试规则规定，“羽绒”仅指绒子，只有绒子含量大于等于10%的产品，才能在其包装、广告、标签、线上页面详情等产品信息中使用“羽绒”一词。

记者在调查中发现，仍有不少商家通过使用“羽绒棉”“生态羽绒”等似是而非的名称混淆视听，让消费者误以为其产品是羽绒制品。

在某电商平台，一写有“2025年新款女装羽绒服”的商品详情页未明确标注填充物，记者咨询客服商品是否为羽绒填充，对方表示商品是“羽绒棉服”，填充物为中空棉和丝绵，并非“羽绒”。

除了“以丝代绒”，还有商家“鱼目混珠”，用价格相对较低的鸭绒冒充鹅绒。四川泸州市读者罗女士向记者反映，她在某电商平台自营店购买了一件鹅绒服，到货后却发现水洗标标注填充物是鸭绒。“我就是冲着鹅绒填充才花了五六百元买的，客服推脱说是发错货。但店铺内根本没有同款鹅绒服，我收到的衣服商标编号也和平台展示的鹅绒服一模

一样。”

鸭绒与鹅绒很难通过肉眼辨别，且由于羽绒属于制品的内在填充物，其质量优劣难以凭外观直接判断，消费者往往在穿着一段时间后才能察觉问题。待到维权时，又面临检测费用高、举证难、索赔难等多重障碍。这一困境在电商渠道尤为突出，商家失联、平台推诿，消费者常常陷入投诉无果的窘境。

陈先生告诉记者，他通过平台投诉商家后，平台当天就关闭了涉事旗舰店，但也仅作退款处理，未履行当初“假一赔十”的承诺。他又多次索赔，平台才补偿了他100元优惠券。董女士的遭遇则更为典型，“联系平台售后，对方回复店铺已关闭，无法退货或赔偿，只能不了了之。”罗女士要求平台退款，但商家只愿补偿50元购物券，并表示“不然就无法解决”，而该商品仍在店铺中继续销售。

针对此种消费维权之困，广东华商（苏州）律师事务所律师王岚认为，维权的关键在于证据的保存和路径的选择。“消费者要保留好购物订单、商品详情页截图、客服聊天记录等证据。一旦遭遇侵权，可以优先通过电商平台投诉，要求平台履行‘先行赔付’义务，然后再向商家追偿。”

此外，如果商家存在欺诈行为，消费者可以向市场监管部门或消费者协会举报，依法主张“退一赔三”。“如果金额较小，可以选择小额诉讼程序，成本低、周期短，适合个人消费者维权。在投诉或起诉时，应特别强调‘商家存在虚假宣传、欺诈构成要件已成立。’”王岚表示。

燃油营运车上线“车险好投保”平台

## 助力破解大货车、网约车投保难问题

本报记者 向子丰

今年8月11日和9月22日，“读者来信”版分别刊发稿件《大货车为何遭遇续保难》《如何破解“车主喊贵、险企喊亏”》，反映大货车、网约车等车辆投保难、保费贵，给大货车、网约车车主带来从业压力，制约行业发展。记者近日从国家金融监督管理总局获悉，相关举措将助力解决这一问题。

依据金融监管总局官网10月28日发布信息，此次“车险好投保”平台增设对象具体包括使用性质为出租（含预约出租客运）营业客车、租赁营业客车、营业货车和非营业货车的燃油车辆。符合上述服务对象范围的车主可通过平台链接保险公司进行投保，相关保险公司不得拒保。其中，个人客户可通过“车险好投保”微信服务号、支付宝生活号自助投保，在登记投保需求并自主选择保险公司后，跳转至所选择的保险公司投保页面完成投保操作；法人客户可访问网页（<https://nevis.shie.com.cn>），登记投保需求并自主选择保险公司后，相关保险公司将主动联系该法人客户提供线下承保服务。

受使用强度大、出险率高等因素影响，部分燃油营运车面临投保难问题，而货车、出租租赁车等燃油营运车辆与国民经济运行和民生保障息息相关，金融监管总局此次将高赔付风险燃油营运车纳入“车险好投保”平台，为车主提供保险公司常规投保渠道之外的新选择，实现“愿保尽保、凡投必保”，必将提高货车司机等车主的获得感。

2025年1月，金融监管总局指导中国保险行业协会和上海保险交易所搭建“车险好投保”平台。截至目前，已有超110万辆新能源车顺利通过平台投保，提供风险保障超1.1万亿元，有效缓解高赔付风险新能源车投保难问题。

## ■ 身边事

河南扶沟县——

## 阴雨天气却宣传“禁烧” 村里工作过于死板

## ■ 建议

## 警惕以改签机票名义诈骗

最近，我和老伴出门旅游，通过网络订购了飞机票。出发前，我突然接到一个电话，对方说我的机票因航班故障要改签或退票，还准确报出了我的航班号，要求我提供身份信息，并下载一个手机应用。随后，对方又让我登录一个网站操作改签，还要走了我的银行卡号，说要开通理赔通道。对方让我往指定账户转账980元，钱转出去后，我才反应过来可能被骗了，赶紧报了警。感谢公安机关很快冻结了嫌疑账户，两个小时就帮我追回了被骗的钱。虽说有惊无险，但还是心有余悸。在我们购买回程的火车票后，我和老伴又同时收到“火车因故改签或退票”的短信。有了之前的教训，我立马去火车站咨询，确认情况属实后才进行改签。

我想通过亲身经历，给大家提个醒：接到航班、火车车次变动的电话或短信，一定要通过官方网站或官方客服核实；不明链接不能随便点击，陌生手机应用不能轻易下载；万一被骗，记得保留证据，迅速报警。此外，盼望相关部门在追查诈骗的过程中，也能严打深挖，堵住个人信息泄露的源头，建立常态化反诈机制，有的放矢地帮助群众特别是老年人避免诈骗陷阱。

云南建水县 王玉春

## 征集

人民日报“读者来信”版与人民网“领导留言板”联合开展群众急难愁盼问题征集，欢迎读者提供线索和建议。

邮 箱：rmbdzlx@126.com  
dzlx@peopledaily.cn  
移 动 端：人民日报客户端“曝光台”  
人民网“领导留言板”客户端