

不菲“服务费”难保三针，约苗不易退款“埋雷” 彩虹医生疫苗代预约约了个寂寞

1 “三针全包”难以保障

“疫苗预约上彩虹医生，就是快！”“9-45岁现货预约，多开针时间可选！”

由于HPV疫苗预约排队周期长，社区医院库存难抢，北京的林小姐在社交平台看到了上述宣传语，于是通过支付宝阿里健康的渠道，购买了彩虹医生四价HPV疫苗套餐，实付款为3300元。

顺利打上第一针的她，没想到后续会一波三折。“第一针是3月初安排到北京新世纪奥东门诊，按计划，5月应该打上第二针，但彩虹医生却临时打电话告知没针，让她等安排。”林小姐表示，这一拖就两个多月，其间她曾与彩虹医生客服多次沟通，但并未得到准确回复。7月底，她才被告知可在8月4日接种第二针疫苗。

但意想不到的，彩虹医生迟迟未告知其接种机构的地址和联系方式。直到8月3日，她才收到了一条短信——“您好，到达请务必联系XXX工作人员接待，告知流程再进医院，否则无法接种。切记，有问题出门打地陪电话，低调打针，不要问医生。”短信附上的地址不是医院门诊，而是一个公交站，这不禁令林小姐怀疑。

“这条短信感觉很奇怪，我第二天就没有去约定的公交站。结果就接到了电话，说原定预约的奥东门诊闭了，要么接受新代理的安排打针，要么赶紧过来退款。”当天，林小姐试图拨打彩虹医生的客服热线了解情况，但只等来了“人工坐席繁忙”的嘟嘟声。

根据林小姐提供的地

址，记者于8月12日前往北京新世纪奥东门诊现场，发现原横跨4间商铺的门诊部铺面已换成北京毓航门诊部，且只占两间铺面，但内部仍张贴着原奥东门诊的告示牌，其右侧的空商铺贴着“出租”字样。

毓航门诊部的工作人员告诉记者：“奥东（门诊）和毓航（门诊）其实就只是改名了，只要能查到预约电话或者平台订单号码，就可以继续接种。”当记者提供林小姐的手机号查询后，对方却表示：“这边没有四价疫苗，是否愿意到房山区的北京XX妇儿门诊部打呢？如果愿意可让专属客服联系您。”同时向记者再次称：“这是正规私立门诊，也是我们的。”

尽管如此，林小姐并未收到客服主动联系，只得自行多番咨询和沟通，才于8月17日在海淀区一家社区卫生服务中心打上第二针。“下单前彩虹医生客服明确说，下单三针就能打三针，开针后包一年内打完。钱全都交了怎么还是没有保障，得靠自己啊？”

无独有偶。北京的李女士本来预约了8月14日接种四价HPV疫苗第三针，结果被临时告知医院被查封，需自费在另外安排的医院接种。“彩虹医生说已经把三针疫苗费用缴纳给医院，让我自己找医院退款。8月7日，阿里健康平台又打电话来解释，让我等彩虹医生和医院沟通的结果。但现在也没有最新消息，感觉钱都打水漂了！”

另有消费者担心：“超期接种HPV疫苗，实际预防效果是否会大打折扣？”



文/羊城晚报记者 黄颖琳 实习生 黄惠华 图/受访者提供

HPV疫苗火热抢手，放号后往往“秒光”，催生了一批“疫苗预约代订平台”。近期，羊城晚报记者接到多起消费者报料，指向的正是颇具知名度的彩虹医生平台。经调查发现，不少消费者在该平台购买的HPV疫苗预约代订服务可谓“迷雾重重”：“三针”服务因代约门诊倒闭无法继续接种，预约未成功却视作订单核销，申请退款需扣除近百元服务费……消费者纷纷质疑，难道花了不菲的“服务费”的高价代预约也不靠谱？

2 退费条款细则像“文字游戏”

下单付款、收到短信上传个人信息、致电预约医院、到院接种疫苗，这是彩虹医生产品页面上注明的订单预约流程。每个环节看似合理，但不少消费者却踩了坑。

来自陕西的张女士在彩虹医生微信小程序上购买了九价HPV疫苗三针套餐，介绍处有灰色小字标明“7天内预约，未约可退”，实付款共5127元。据了解，此前她曾收到两条预约短信，要求同意预约医院随机安排，并填写相关个人信息。但因超期7天仍未接到接种时间和医院机构的短信，她便申请了退款服务。

但客服表示：“订单已经核销。我们是先锁定名额，医院确定时间再联系您的。”最终需要扣除8%手续费（约410.16元）。但根据张女士向记者提供的订单页面截图，目前状态仍为“待预约，排队中”，并没有任何订单核销的显示（见右图）。

记者留意到，根据彩虹医生的产

品详情页，关于核销问题的说明是“信息登记之后，您购买的地区到苗后我们会尽快联系您，帮您预约接种机构、安排接种时间并进行订单的核销。”在退款方面，则表明“我们未为买家安排接种机构前，买家可无条件申请全额退款”。但其下面又附了一行更小的字——“若买家已接受安排的接种机构订单已核销的，则不适用全额退款规则”。

不适用该怎么办？彩虹医生还在页面另一处标出了退款手续细则：“您在下单后订单未核销前因您个人原因需要退款的，我们可以安排退款，但需扣除您订单金额1%的手续费；如您在接受我们帮您预约接种机构完成订单核销后，除特殊情况外，我们将不再接受退款。若您因自身原因导致无法接种等特殊情况下需要退款的，将扣除服务费（包括8%的手续费）。”

在张女士看来，退款规则就像是“文字游戏”，在接受采访时，她不满地

3 “服务费”不菲相关投诉却不少

根据费用说明，三针HPV四价疫苗（厂家默沙东）约2500元，三针HPV九价疫苗（厂家默沙东）约4000元。据目前多个受访者提供的订单金额粗略估算所谓的“服务费”，四价实付款与疫苗差价在800元-2000元，九价的差价在900元-2300元区间（各地疫苗费用略有差异），即便刨掉接种机构所要收取的接种费、门诊挂号费等，彩虹医生也有不少盈利空间。

但不菲的服务费不匹配的是，彩虹医生的疫苗预约服务体验欠佳。记者统计发现，黑猫投诉平台关于彩

发出四连问：难道排队就代表预约成功吗？逾期未约上只能归于个人原因？未安排接种机构和时间就可以未经同意核销订单？只要下订单就扣除手续费，这难道不是霸王条款吗？

张女士的遭遇并非个例。据记者了解，不少在彩虹医生购买HPV疫苗套餐的消费者都重点提到了其预约流程不合理、退款规则模糊误导的问题。陈小姐同样陷入预约“窘境”，其在阿里健康购买彩虹医生九价套餐（定向选择山东潍坊）快一个月了，才收到信息确认是否预约。等到订单核销，下一步才得知只能约到另外一个城市的疫苗。在提交全额退款申请后，客服驳回并告知需扣除8%的手续费。

王女士则提到，她下单后并未收到预约短信和填写任何相关信息，订单也未核销，在此情况下申请退款却被扣除1%的费用。“这些退款规则绕来绕去，平台说的预约和消费者理解的预约，真的是同一个标准吗？”

虹医生的疫苗预约服务相关投诉累计超1770起，涉及退款细则模糊、手续费扣除、预约服务不及时等方面。

公开资料显示，彩虹医生是上海芥箴健康咨询有限公司旗下品牌，并自称是“国内知名疫苗预约代订服务平台”，全年服务用户超600万，合作机构超1000家，覆盖城市超400个”。

针对消费者投诉，记者通过多种渠道试图联系彩虹医生的相关负责人，但人工客服仅表示：“这边已经帮您反馈，会有专员联系您。”截至发稿，记者仍未收到最新回复。



彩虹医生小程序截图

律师说法

平台或侵犯消费者合法权益

上海泰兵（北京）律师事务所律师刘馨远告诉记者：“彩虹医生此类平台实际属于服务合同，基于此该类型平台的主要履约义务，包括但不限于成功预约医疗机构、协助消费者完成三次HPV疫苗注射服务以及对消费者沟通答疑等服务内容，其中最核心的合同义务就是预约和协助三次注射服务。”

针对彩虹医生的条款细则，刘馨远表示，根据《民法典》第四百九十七条规定，上述合同条款属于彩虹医生平台单方制作的格式文本，消费者并不能予以修改商榷，若相关条款内容否定平台责任，或者加重消费者责任并限制其权利的，属于无效条款，对消费者不产生法律效力，如未帮忙预约成功，消费者申请退款需要扣除手续费，就违反上述规定，显然不合理。

另外，作为代预约平台，如彩虹医生安排的医疗机构倒闭无法保障后续接种。“如果在预约后，属于医疗机构自身责任倒闭，彩虹医生责任无关，但是其代预约服务如果无法成功协助消费者完成注射服务，其服务费等等应当予以对应退还。若彩虹医生在代预约前明知知道医疗机构倒闭，但是仍然向消费者进行预约，其违约责任更重，或属于欺诈行为。”刘馨远补充说。

刘馨远还提到：“如果消费者没有获得任何主要服务，可以要求全款退款。消费者接受了部分服务，比如已成功预约两次注射，但平台并未完成对应服务，消费者有权要求其退款，若平台过错导致消费者有损失，平台还要承担赔偿责任。”

喜上加喜！ 广东体彩推出 7星彩450万元赠票活动

文/羊城晚报记者 丁玲 通讯员 粤体彩 插图 采采

7星彩5000万元大派奖活动正在火热开展中。为配合本次大派奖活动，广东体彩也同步推出7星彩450万元赠票活动，喜上加喜。本次赠票活动仅限广东省体彩实体店参与。

本次赠票活动自7星彩第23094期（2023年8月15日开奖）开始，至累计赠票金额达到450万元的当期7星彩游戏销售结束后停止，不含第23097期（2023年8月22日开奖）。

活动期间，购彩者以指定投

方式购买7星彩彩票且不中奖的，可获得对应金额的赠票，赠票标准为：单票单倍投注方式为一票10注（单式），不中奖可获赠票4元；单票单倍投注方式为两组二同，不中奖可获赠票120元；单票单倍投注方式为二同，不中奖可获赠票320元。

如果该张彩票中奖，但奖金金额低于上述赠票金额（派奖期间中奖奖金按照加奖后的金额），购彩者可获得差额部分的赠票。例如：活动期间购彩者购

买7星彩两组二同，且中得30元奖金，则还能获得90元赠票。多倍票赠票金额按倍数计算，二同和两组二同的包号和后区复式投注赠票金额不变，多期票不参与，赠票不能用于投注竞猜游戏，预售票的单期票可参与活动（以投注的奖期是否在活动时间内为准）。

值得注意的是，七夕特别奖期派奖当期（8月22日开奖的第23097期），本次活动暂停，第23097期结束后活动恢复。



多措并举 珠海体彩全力筑牢安全购彩环境

A 已完成170台终端机更换工作

体彩销售终端机是专门用于中国体育彩票销售、兑奖业务的终端设备，与彩票销售息息相关。珠海市2014年投入运行的“英特达TPT-II”型号终端机已达使用年限，设备老化、功能落后。为确保体彩实体店正常稳定销售，珠海体彩于6月开展终端机

的更换工作，将全市范围内200台英特达终端机更换为“穗彩SPLT01”机型。全新升级后的终端机操作更便捷，出票速度加快，有效减少安全隐患，为体彩实体店的安全运行提供了坚实的硬件保障。目前，珠海体彩已完成170台终端机更换工作。

B 开展30次异常终端核查

为做好体育彩票销售风险隐患排查工作，珠海体彩不断加强市场监管，严格落实大额购彩预约和超额销售审批制度，借助全国统一系统的优势，发挥技术系统对责任彩票风险

C 6月共查出实体店安全隐患13项

6月，珠海体彩通过召开座谈会、线上宣传、检查走访等线上与线下相结合的方式全面开展安全知识宣传，紧紧围绕“人人讲安全，个个会应急”主题，营造

理性、健康、舒适的购彩环境，提升全体人员安全生产的思想和应急处理能力。同时，将安全生产理念落实到安全检查中，对全市体彩实体店开展常态化、

全覆盖安全检查，并在节前开展安全抽查，重点对曾发现安全隐患的实体店进行“回头看”。6月共查出实体店安全隐患13项，全部现场整改完毕。

D 倡导理性购彩 保护购彩者合法权益

珠海体彩抓好体彩实体店第一道安全线，将实体店打造为“理性购彩”宣传堡垒，推进责任彩票建设走深走实。为每个实体店配备“快乐购彩五知道”和“实体店应对非理性购彩风险”指

导手册，要求代销者在店内显眼处粘贴“本店不向未成年人销售彩票及兑奖”标识。

对于购彩者进行大额投注的购彩行为，珠海体彩要求代销者按规定提醒并劝导其理性购彩，购买竞彩

游戏单人单日累计超过1万元须填写《竞彩游戏大额投注（大于1万元）预约及实名认证表》，预防和干预非理性购彩行为，营造文明、健康、理性的购彩氛围。

（丁玲 粤体彩）

奇偶均衡 和值下降 ——析体彩玩法走势

大乐透：前区：小号热出，大小比关注2:3防1:4。和值下降，关注70—90之间。奇偶均衡，关注奇偶比2:3或3:2。012路比关注1:3:1。连号隐身，关注散号。后区首防双大、双偶组合，次防一大一小、一奇一偶组合。
7星彩：132—458—366—789—583—922+1、4、5。
排列3：精选号码三注：372、584、216。
排列5：精选号码三注：41329、35268、76541。（福星）



密码

插图：采采

大张表弟在外地的岳丈身体不适，夫妻俩休了年假赶去当地照顾，把上小学五年级的儿子托付给大张照顾。

本来，家里多双筷子算不上什么事，可现在的家长都望子成龙，不想让自己的孩子输在起跑线上，尤其是学习成绩如果落下来，怎么向表弟交代啊。

大张夫妻俩刚刚将女儿送入高中，本来打算缓上一口气，可辜负表弟的信任，又岂能是为兄之所为，他决定咬咬牙继续做好“监工”。

表弟聪明伶俐，来到表叔家后，小家伙不但低眉顺眼，而且信誓旦旦地说一定会做好功课，保证不让家长失望。表叔向大张提出的唯一条件是：如果能按时完成作业，要允许他玩一会儿游戏。

爱玩本是孩子们的天性，这点小要求都不能满足，长辈显得多么不近人情啊。大张欣然同意了表弟的要求，并爽快地告诉表叔，可以用他新买的笔记本电脑，那网速干啥都没问题。

每天玩游戏的时间是表侄最快乐的时候。看着他戴着一副小眼镜，聚精会神地玩着“荒野乱斗”，大张不禁感叹，当今的孩子们生活在美好时代。

作为老彩民的大张，有时在电脑上研究出彩走势时，表侄随便瞥上一眼，就会发现一些规律特点。大张觉得现在的孩子真的是冰雪聪明，一颗纯净心灵下拥有一双难得的慧眼。（朱廷嵩）

