



策划/统筹 龚丹枫 王倩
文/图 羊城晚报记者 许敏
薛仁政 李可欣 朱嘉乐

“广州市民胃肠健康普查正在进行中，回复‘1’申请普查。”近期，不少广州市民收到此类“1068”号段短信。看似政府惠民活动，实则暗藏玄机。记者暗访调查发现，这些短信以低价为诱饵，引导市民前往民营医院，检查时项目层层加码，还有患者全麻后遭加价、诱导消费。涉事医院此前就因虚假宣传遭行政处罚，如今却仍顶风作案。



B 调查：低价诱饵请君入瓮 检查项目层层加码

3月1日，羊城晚报记者收到“广州市民胃肠健康普查正在进行中”的短信，究竟这些匿名短信来自哪里？记者按短信指引回复“1”后，次日即接到自称医院工作人员的来电。对方在初步问诊后强调，为响应国家两癌筛查号召，医院对胃肠镜普查进行减免，减免之后只需要90元即可进行无痛胃镜检查，“包含打无痛（麻醉）的费用，胃镜的扫描还有心电图、尿检、抽血化验这些项目在内。”

为揭开低价体检背后的真相，3月8日上午9时30分左右，记者根据指引来到位于广州市越秀区德政中路的东大肛肠医院。进入医院大厅，首先被导诊台工作人员要求扫码添加“院长刘振秀”的微信，在填写完病历资料后，记者被引导至二楼诊室。

在四名“白大褂”的环视下，一名男性“接诊医生”向记者询问了相关症状，听闻记者胃胀伴有打嗝后，诊疗方案陡然升级：“另外还要考虑十二指肠和横结肠的问题，我认为你不光要检查胃，还要把肠也检查一下。”原本宣传中90元的单项检查，瞬间转为260元的“无痛胃肠镜套餐”，见到记者有所犹豫，此时一旁身穿白大褂的中年女子劝说：“麻醉是用从大豆里面提取的一种物质，就像牛奶的颜色，它是一个短效的，几分钟就从体内代谢了，就是从输卵管里用一点就行了，叫丙泊酚。做麻醉的时候你是睡着了，什么感觉都没有，检查过程十分轻松。”

记者留意到，在这名“接诊医

生”的登记簿最近一页上，排在记者之前还有3位患者，这名中年女子表示，即便是从9时40分开始排队，检查也要等到下午2时左右了，随后，在另一名年轻“白大褂”的全程陪同下，记者到收费处交费260元，检查单显示，开单医生为连明国。

随后，这名“白大褂”当场就要带记者抽血、验尿、做术前清肠准备，记者表示要等待陪同人员到场，令人诧异的是，开单医生竟以“三八节特惠”为由，竭力推销“买一送一”套餐，试图将陪同人员也纳入诊疗范围。医生表示，无痛胃肠镜检查原价1400元，优惠后260元可以检查两个人，至于是否会产额外费用，要看检查结果，如治疗，不同治疗方案产生的费用不同。而当另一名暗

访记者追问医生，如果发现息肉等病灶，是否直接进行切除治疗并收费时，医生含糊其辞，无法给出明确的收费标准，只提及小于1厘米的息肉切除收费为1500元，表示“我们不按息肉数量，只按大小收费”。

记者在医院走廊公示的《内镜项目价格表》中发现，“经内镜手术治疗”明确标注1500元/次，既未区分治疗方式，也未注明病灶大小等分级标准。面对记者的再三追问，医生闭口不提具体费用，只表示可以先检查，其他的后续检查完再说，“你可以选择治或不治”。当被问及麻醉后如何保障患者自主选择，医生并未给出明确答复。最终，记者办理了退费，未进行相关检查。

C 案例：全麻无意识后被加价 就诊没有医药费明细

“在我全麻的情况下把我家属叫进去，被水了几千元。”“这里都是乱收费的，没有费用明细。”“感觉真是忽悠人呢”“他们就是一步一步引导让你消费，感觉都是设计好的流程”……

在公立三甲医院收费上千元的无痛胃肠镜检查，在民营机构真的可以做到260元还能“买一送一”的优惠吗？低价检查的背后又有哪些隐形消费？记者在东大肛肠医院门口蹲守两日，多名手持病历资料刚从医院门口走出来的患者向记者讲述了就诊经历。

“做个检查是260元，但是做

检查的时候会给你打全麻，你是没有意识的，然后他会叫你家属过来，家属不懂，他就会说很严重什么的，然后花了几块钱。”黄女士告诉记者，自己是在视频平台刷到的广告，觉得费用便宜可以先检查一下，做不做治疗另说。结果手术中黄女士的家属被告知需要加价，“说我有3个息肉，总共做下来就是3603元，不包括那260元，另外还有400多元的药费。”

在广州读博的安同学曾13次收到“胃肠普查”的短信，近期恰逢肠胃不适，他在女友的陪伴下到东大肛肠医院进行检查，

安同学告诉记者，在申请退费时，扣去已经做的抽血、验尿、泻药等费用，260元的检查费退

回了163元左右，他们并没有拿到具体的收费明细，事后回想整个过程，小李感慨：“从一开始他就不会让消费者知道全程，当我作为一个旁观者去看他的流程时，就觉得他肯定是设计过的。”

同样收到“普查短信”从番禺赶来的刘小姐告诉记者，最近胃有些不舒服，在这里刚做完胃镜检查，过程中还被医生推销“物理治疗”，“要花600—1200元，物理治疗就是说给你修复一下黏膜，一直在那边劝，我就说不做。”最终，医生给刘小姐开了5盒口服药，家属称，这些药共花费530元，且并未收到医药费明细。“我

找他拿药单，他说没有药单。在电商平台查了一下，这些就一二二十块一盒，就是乱收费的。”

“我是有一点痔疮，吃了药已经止住了，我想着过来查一下。”邱女士告诉记者，自己同样是收到短信来到东大肛肠医院，做了肛门镜和肠镜检查，检查时被告知直肠有息肉需要切除，邱女士的电子结肠镜检查报告单显示，直肠可见4枚0.2—0.5厘米肉样隆起，表面光滑，色同周围，边界清。对此，邱女士当场表示质疑。邱女士说，来做检查前被告知只需要30元费用，没想到检查后还要花费1000多元。

3.15 维护高质品牌 共筑满意消费

广东电信

恒守贴心服务 共筑满意消费

广东电信秉持“以客户为中心”的理念，怀着始终如一的热忱，执着追求高品质服务，用心打造“好服务，更随心”服务品牌，全力共筑满意消费的美好家园。

消费提醒，时刻关怀

在信息飞速发展的当下，广东电信始终以客户需求为导向，致力于提供更加优质、便捷、透明的通信服务。2024年，广东电信对服务提醒进行了全面优化。实现精准提醒、关键信息不遗漏。无论是套餐余量、流量使用、账单费用，还是业务办理和协议到期等重要信息，短信都会以清晰、易懂的方式及时传达，让客户对每一项消费动态都心中有数，例如，当您的流量即将用完、即将产生套餐外费用时，服务提醒短信会及时送达，提醒客户合理安排使用。同时，实现个性化定制、自主掌控。在“广东

电信”微信公众号上开通了服务提醒短信定制服务，客户可自由开通或关闭特定提醒服务。既能确保关键信息不遗漏，又能避免不必要的打扰，真正实现“我的服务我做主”。广东电信始终践行“明明白白消费”理念，以行动提升服务质量，持续为您的满意而努力。

携手防护，筑牢安全防线

为切实守护广大客户财产安全，防范打击通信网络诈骗，广东电信始终以“防诈、发展、服务”三位一体为原则，通过不断升级技术手段，进一步加强“入网关、处置关、复通关”综合防诈治理体系的能力建设，致力于防诈精准性提升。

2024年，广东电信向手机客户累计发送防诈短信35亿条，在IPTV新闻防诈专区播放公益宣传片累计220万次，向视频彩铃客户播放防诈公益宣传视频彩铃累计6900万次，同时在全省21个地市约2500个营业网点播放防诈宣传海报，切实增强客户的防诈安全意识。

广东电信还在深圳举办了“携手共筑反诈防线”主题宣传活动，讲授了常见的案发场景、诈骗手法和反诈防诈经验。同时深入城中村，以多种形式传播防诈反诈知识，反复强调“不做电诈工具人”，提醒居民警惕可疑信息，勿轻易

转账。活动提升了居民防诈能力，取得良好效果。

智服升级，便捷随心

广东电信致力于加快打造新质生产力，以服务智能化助力客户满意消费，将大模型等AI技术融合应用于10000号客户服务场景，提升触点服务能力，让客户享受更便捷服务，提升客户服务感知。

多种模态智能自助，方便客户触达和问题解决：

智能语音导航增强智能预判，包括优化停机、流量、故障等客户热点需求预判和场景处理能力，并引入语音语义大模型，立足广东地域粤语特色，创新突破，匠心打造粤语智能语音导航服务能力，提升全省粤方言地区智能服务能力，令客户服务交互感知更佳。

数字化视频自助服务，持续推进大模型功能从1.0迭代至3.0版本，增强复杂场景识别能力，客户满意度、渠道业务办理成功率大幅提升。

打造“在线客服专区”，文字机器人为您提供一站式文字对话自助服务，广泛应用于中国电信APP、电信微信公众号/小程序等渠道；同时，接入大模型提升“在线客服专区”的上下文识别能力，使识别准确率、热门场景问题解决

率都有较大提升。

丰富融媒体服务，坚持原创理念，累计为客户提供通信产品/服务使用原创视频、图文1300多项，相关内容全年传播阅览近4000万人次，令客户轻松获取立体式的产品使用辅导及服务体系。

广东电信探索AI+客服应用，大模型重塑客服智能化，持续为客户提供更高效的满意服务。广东电信积极响应加快形成新质生产力的号召，组建“Smart翼万”大模型团队，推进大模型等AI技术与生产实际深度融合，解决了大模型在客服领域数据标注、幻觉抑制、时效控制等方面难点问题，率先孵化与客户感知密切相关的核心应用场景应用，包括首个语音对话大模型(接话机器人)直面客户多轮语音对话，大模型伴随通话增强坐席智能辅助，推荐最佳问题处理指引，查询定位提效60%；大模型提炼生成客户诉求，智能填单，智能辅助结单，加速问题处理。

关爱升级，温情相伴

广东电信举办“智慧养老，守护健康”公益讲座，全力保障老年人安全健康，传递暖心关怀。线上借助中国电信星播客平台直播，吸引超4万人次观看。讲座紧扣主题，深入探讨智慧养老概念、技术及应用，聚焦如何用智慧手

机守护老人健康。未来，广东电信将秉持“好服务、更随心”理念，持续创新活动，推动行业发展、为提升老年人生活质量贡献力量。

2024年12月3日，广东电信依托“AI赋能 共筑数字新生态”2024数字科技生态大会，在爱心翼站举办数字科普活动，吸引众多家庭参与。现场通过三大互动板块展现数字科技魅力：AI光栅画拍照区融合艺术与科技，AI合成体验区激发创意乐趣，扭蛋抽奖环节营造热烈氛围。爱心大使系统讲解中国电信构建数字中国、发展数字经济的目标，并设置天翼看家、AI云盘、卫星通讯、量子密信、AI学习棒等前沿产品体验区，直观展示数字技术在智能家居、信息安全等领域的应用成果。

详单查询，明白消费

在数字化服务浪潮中，广东电信再度发力，为客户带来便捷高效的全新服务体验。近日，广东电信微信小程序进一步优化完善“详单查询”服务功能，让客户便利掌握通信消费详情。在这里，客户可随时随地查询每一次上网流量的使用情况，每一个问题的拨打时间、地点和时长，每一条短信的发生时间、对象及费用，以及每一笔增值服务（彩铃订购、短信包等）的消费明细。

通过该功能，客户能全面、深入了解自身通信消费状况，摆脱消费不明的困扰，让客户明明白白地安心消费。

码上反馈，竭诚服务

为进一步落实“以客户为中心”的服务理念，强化数字化服务赋能，提升营业厅服务品质，广东电信上线了客户声音收集及处理闭环的数字化服务平台，通过广泛便捷收集营业厅客户对电信服务的意见建议并安排专人处理，实现客户问题“码上反馈”、集约处理、高效答复。

走进广东电信的营业厅，客户不难发现这位充满诚意的“沟通小助手”。这小小的二维码，是连接客户与广东电信的数字桥梁。只需轻松一扫，客户就能快速进入反馈页面，无论是网络信号的微弱之处，还是套餐使用的疑惑之处，都能即时传达。满意的消费源于对客户安全的保障、需求的满足与细致的服务。每一次服务的优化、每一个问题的解决，都是为了给客户带来更优质、更安心的体验。未来，广东电信将借5G、AI之力不断革新服务，以更高标准提升服务品质。用坚实的行动，在通信领域为客户铸就安心堡垒。



D 专家：有过度治疗嫌疑 治疗费用超认知

对于邱女士报告中提到“息肉样隆起”，广州某公立三甲医院消化内科副主任医师通过照片初步判断，可能为黏膜增生。对于黏膜增生，一般的处理方式为取活检判断性质即可。如果将其视为息肉直接切除，在他看来则有过度治疗嫌疑。如果不是明确的息肉，进行任何切除都存在包括出血、穿孔等风险。在给患者造成经济损失的同时，还让其承担了不必要的风险。实际上业内普遍认为，如果只是增生而非变白的腺瘤性息肉，并不需要过度治疗。

“我们在接诊中遇到过这类情况，有患者拿着一些医疗机

构的胃肠镜检查单来就诊，这些检查报告90%都显示患者长有息肉，而且其息肉的数量和治疗费用都超过我们原来的认知程度，看起来并不规范。”这位副主任医师告诉记者，目前由政府主导的大规模肠癌筛查活动，不会让所有人直接做胃肠镜，基本上通过潜血检测或DNA检测先验大便，如果大便阳性则继续做肠镜。

他还提醒患者，要提防个别不正规的医疗机构在出具报告时，可能通过内镜下特殊染色和改变色调，显示患者直肠长有增生性息肉，要求进行切除治疗并收取费用。

E 监管：因涉虚假宣传等行为 涉事医院曾多次被罚

“广州卫健委”官方微信号曾于2023年7月和2024年9月发布辟谣信息：“广州市、区卫生健康行政部门并没有组织‘全民胃肠普查’，请各位街坊注意识别，切勿轻信非官方渠道发布的短信。”

此类短信所称“全民胃肠道体检”等名目极易与广州市正在开展的“广州市大肠癌防控项目”（以下简称“大肠癌筛查”）相混淆。记者了解到，广州市并未组织开展全民胃肠道体检筛查或胃肠道健康筛查。

对待这类短信，最直观的识别手段，是注意看广州市大肠癌防控项目推送的工作短信，必定会显示“广州市疾病预防控制中心”“广州市大肠癌防控项目”“广州市社区重点人群大肠癌筛查”“广州市公共卫生热线12320”等字样。广州市有关部门组织的体检、健康筛查等活动皆通过公立医院或基层卫生服务中心进行，活动通知会通过卫生健康行政部门或相关医疗卫生机构的官方网站、官方微博账号、官方视频号等渠道发布，所有信息应以官方渠道通知为准。

记者通过检索发现，广州市东大肛肠医院的违规群发行为早有监管记录。越秀区市场监督管理局行政处罚决定书（穗越市监处罚〔2023〕106号）显示，该院于2022年10月17日因涉嫌违反《中华人民共和国反不正当竞争法》相关规定被立案调查。

据该处罚文书披露，东大肛肠医院与上海联麓电子商务有限公司签订服务协议，以0.038元/条的单价，在2022年7月15日至2023年3月3日期间，向广州地区手机用户累计群发医疗服务广告短信61.12万条。经监管部门查实，其短信中宣称的“广州全民肠胃体检”“广州市第三次消化道健康检查”等市级医疗项目，并未获得相关政府部门授权或委托。

越秀区市监局在处罚认定