

# 关注“3·15”

## 50万秒寿命运行2500秒就“罢工”？

### 广州一医院投诉西门子：千万元设备核心部件接连故障，售后服务“避重就轻”

文/图 羊城晚报记者 马灿

作为现代医疗不可或缺的“眼睛”，CT设备的造价与售价向来不菲。然而，广州富力国际医院近日向羊城晚报记者反映，该院花费逾千万元购买的西门子高端CT设备，其核心部件——球管，接连出现远超正常范围的早期故障：一只设计预期寿命约50万秒的球管，实际仅运行约2500秒便宣告“罢工”。面对医院要求彻查根本原因的诉求，西门子方面的回应被指“避重就轻”，引发院方对设备质量的严重担忧。

个：要求西门子对故障球管进行技术拆解，并提供关于“同一设备球管连续早期故障根本原因”的书面分析报告。“我们不是在纠缠一次孤立的故障，而是在追问一套价值超千万的设备，其核心部件为何会像‘易耗品’一样接连失效。”该负责人说。

### 频繁的意外停机严重影响医院正常运营

13日，记者探访了位于广州市番禺区的广州富力国际医院。在院方人员带领下，记者来到位于影像科的CT检查室。CT室内一尘不染，环境整洁，那台处于风波中心的西门子SOMATOM Force双源CT设备在灯光下泛着金属光泽，外观崭新。

“设备现在运行是正常的，但我们心里像揣了个‘不定炸弹’。”一位医务工作人员苦笑对记者说，“它很贵，也很新，但它的‘心脏’太脆弱了。我们不知道它下一次‘罢工’是什么时候，这让我们在面对患者时非常被动和尴尬。”

一名不愿透露姓名的行业专家表示，CT球管被称为整套设备的“心脏”，价值超百万元，其核心技术长期处于少数跨国企业的垄断之下，因此设备质量与售后服务显得尤为重要。

记者查阅双方于2020年12月签订的《医疗设备采购合同》发现，免费维保期后，该型号设备的年度“全保”费用高达设备单价的10%。以这台超千万元的设备计算，年度维保费用逾百万元。

“我们支付着每年上百万元的维保费，买的是‘稳定运行’的保障，不是



广州富力国际医院购买的西门子SOMATOM Force双源CT设备

‘快速更换故障件’的通行证。”该院负责人表示，频繁的意外停机已严重影响医院正常运营，“而最不能接受的，是西门子‘只换不答’的态度。”

### 从归咎“操作问题”到“正在调查”

根据该院提供的长达数月的邮件往来记录，院方认为西门子方面的回应“避重就轻”。

对于2026年1月这次“2500秒”的极端故障，西门子广州售后服务经理在2026年2月13日的回复中，将部分原因指向医院操作：“设备Checkup并非每天做，球管会冷态启动，对球管寿命是负面影响，而且病人的扫描功率也高于同类产品平均值……”

对此，广州富力国际医院在2月26日的回函中反驳：操作人员均经西门子培训并持证上岗；若某些参数设

置对球管寿命有“决定性影响”，为何在装机培训时不作为致命风险重点强调并书面确认？院方有理由认为，这是在回避对自身产品质量的深入调查。

针对医院要求提供加盖公章的正式技术分析报告，西门子方面在2月12日仅提供了一份《球管更换说明函》，内容为每日做Checkup、执行空气校正等常规建议。院方直言：“如此通用模板，完全是敷衍。”

为了求证上述事实，记者联系了西门子相关人员，并提出了采访要求。事后，西门子医疗系统有限公司有关部门负责人回复羊城晚报称，球管的使用寿命与使用时间、次数及使用环境等因素有关。该院共更换过三只球管，“前两只球管属于正常范围更换，第三只球管使用一个月就出现问题，时间确实比较短，我们很重视。这是一个偶发的情况，公司总部正对该球管进行技术分析，结果出来后，将与医院进行沟通，致力于妥善解决问题。”

### 价值超千万元的设备为何接连故障

2022年3月，广州富力国际医院新引进的西门子SOMATOM Force双源CT正式装机启用。据行业通用标准及技术资料，此类高端CT的X射线球管，设计预期寿命可达50万秒。

然而，现实数据令院方震惊。2025年5月27日，设备A球管发生故障，后台数据显示其累计使用时间仅约9万秒，不足预期寿命的五分之一。为解决故障，医院于2025年12月29日更换了全新的A球管。不料，2026年1月28日，这只序列号为SN#604502571、价值百万元的新球管再次发生严重故障，累计曝光时间仅约2500秒，不足预期寿命的0.5%。

“从9万秒到2500秒，衰减是指数级的。如果第一次还能用‘运气’解释，那2500秒如何解释？”该院负责人说，遇到这种情况，不得不担忧设备存在质量问题。

自2026年1月底故障发生以来，该院多次正式发函，核心诉求只有一

## “技术黑箱”与“天价”维保：医疗设备售后之困何解？

陷入被动——运行数据、故障逻辑皆掌握在原厂手中，形成“技术黑箱”。厂家出具的数据分析几乎是唯一的“证据”，用户既无力质疑，也难寻权威第三方鉴定。

更值得深思的是商业模式。用户每年支付高达设备价10%的“天价”维保费，买的究竟是“杜绝隐患”的深度

保障，还是“坏得快、换得快”的通道服务？当更换故障件本身成为利润业务，制造商彻底追查问题根源、提升部件寿命的动力还剩多少？

此类纠纷并非孤例。2021年，媒体曾报道湛江西南医院一台西门子CT，不到三年内同一球管更换5次，最短一次仅用3个

多月，院方累计支付维保费用超130万元。

广州富力国际医院的坚持，不仅是为自身权益而争，更是在为所有相似处境者发声：当精密设备成为现代医疗基石，谁来保证基石的坚固？当“技术黑箱”阻碍责任界定，患者的权益、医院的运营安全，又该由谁来守护？

### 记者 手记

广州富力国际医院与西门子的这起争议，表面上是关于一只CT球管的质量纠纷，内核却触及高端医疗设备领域的长期痛点：技术垄断下的权责不对等。

医院花费巨资购买的，不仅是设备本身，更是其为患者提供诊疗服务的能力。然而当核心部件出现异常，用户往往

## 数智融合绘就“十五五”新画卷

### 广东电信“云改数转智惠”赋能千行百业，惠及千家万户

当数字浪潮席卷南粤大地，一幅由数智技术勾勒的高质量发展画卷正徐徐展开。中国电信广东公司（以下简称“广东电信”）主动融入“十五五”发展大局，深入贯彻中国电信集团“云改数转智惠”战略，以“服务型、科技型、安全型”企业建设为牵引，全面推动数智融合，拥抱人工智能，以数智融合助力高质量发展，让“智惠”之光点亮经济社会发展的每一个角落。

### 夯基垒台，构筑智能化、绿色化、融合化云网底座

数字经济的蓬勃发展，离不开坚实的新型基础设施。广东电信以“智能化、绿色化、融合化”为方向，持续夯实云网底座，为高质量发展预埋强劲动能。

一方面，广东电信大力提升新型基础设施能力，通过推动AI与网络深度协同，实现固网与移动网的智能化升级，为不同场景提供差异化服务。同时，积极实践“云网+算网”融合，构建算、存、网一体化多要素供给能力。

在AI能力方面，广东电信重点推进算力中心建设。韶关算力中心作为国

家“东数西算”工程粤港澳大湾区的重要枢纽节点，支撑大规模AI训练、推理及数据处理任务。依托该中心，广东电信构建起“中心+边缘+端”协同的算力网络体系，为政府、企业、科研机构提供高效、绿色、安全的算力服务。

另一方面，宽带网络感知与移动网络覆盖持续提升，通过打造精品光接入网络，让光衰不达标率与不可用时长控制在极低水平。同时50G PON实现广深全覆盖，珠三角其他城市重点覆盖，为千兆业务发展提供坚实支撑。移动网络则通过多频协同、载波聚合等技术让重点场景5G用户体验大幅提升，为万物智联铺就高速通道。

### 智赋千行：数智驱动产业升级与政务治理

中国电信正充分发挥运营商“算力+算法+数据”的融合优势，构建覆盖通算、智算、超算和量子计算的“五位一体”智能云体系。作为这一战略的排头兵，广东电信加速推进智算数据中心建设，构建覆盖多行业场景的AI赋能平台，深度赋能数字领域。

在数字政务领域，广东电信全力支持算力与政务智算资源池建设，打造一体化算力调度网络。深度赋能委办局数字化转型，打造一体化交通管理平台、人社大模型等标杆应用。助力12345热线升级服务品牌，落地民生实事工程。前瞻布局低空经济新赛道，现已建成全国规模最大的省域政务无人机组网。

在数字企业领域，面向中小企业及先进制造业，提供“5G+万兆光网+智算”一体化解决方案，协助多家企业成功申报国家级5G工厂标杆。搭建低空智联基础设施，打通车路云一体化数据闭环，加速低空经济与智能网联汽车落地。拓展算力服务，推进“息壤”算力调度，为人工智能产业发展提供澎湃动力。

在数字民生领域，广东电信打造数字文体标杆，护航十五运等重大赛事，以标杆赛事平台保障赛事圆满完成。在医疗领域，推进AI+区域卫生健康数据中台建设，推动医疗数据资源价值释放，助力构建卫生健康数据管理和应用中心，为智慧医疗、科研教学提供支撑。在金融领域，融合AI、量子安全技术，打造智慧金融风控与普惠金融服务体系，树立金融通信安全新标杆。

在数字教育领域，深化产教融合，打

造智算底座，提供全场景AI支持服务，使大模型训练与推理性能达到国内领先水平；同时，科技赋能中小校园，承接“阳光成长”热线守护青少年心理健康，为广州全市数千所中小幼提供信息化服务，助力广东实验中学白云校区、清华附中湾区学校等打造新型“智慧校园”。

### 智慧万家：重塑全屋智能美好体验

当万兆光网与AI技术延伸至家庭，

## 粤消委会发布2025年六大消费陷阱 黄金、盲盒、演出票等成维权重灾区

羊城晚报讯 记者马灿、通讯员粤消宣报道：在3月14日举行的广东省消委会“3·15”信息通报会上，省消委会对2025年度全省消费投诉总体情况进行了介绍，并重点分析了六大消费投诉热点与难点。

伴随黄金投资与消费热潮，行业信息不透明等问题凸显，引发纠纷频发。2025年全省首饰类投诉11717件，主要问题包括“以旧换新”规则含糊、工艺费标准不明、克重不足甚至以次充好。省消委会提醒，经营者须明确告知全部计价规则，消费者在购买时应仔细核实克重并妥善保存购物凭证。

从APP自动续费到各类虚假促销，部分经营者通过模糊告知、默认勾选等方式侵害消费者权益。数据显示，2025年涉及虚假宣传的投诉32677件。省消委会强调，经营者必须以显著方式提示重要条款，不得设置消费陷阱。

针对老年群体的消费欺诈手段更加隐蔽，不法商家常以“免费讲座”、亲情营销为幌子，诱导老年人购买高价劣质保健品或办理高价套餐服务。省消委会呼吁，家庭与社会需共同筑牢防线，经营者应恪守商业道德，同时建议有关部门进一步加大对此类违法行为的打击力度。

随着演唱会、旅游等体验式消费的增长，相关投诉也随之增多。主要问题包括“强实名”下退票难、影院放

映质量不达标、3D眼镜收费、酒店住宿“货不对板”等。省消委会意见强调，服务提供方应确保服务质量与宣传一致，并合理设置退改规则。

网约车、汽车租赁等出行服务领域的投诉，主要聚焦于价格不透明与消费体验落差。部分平台存在以“低价”为诱饵吸引下单，事后叠加未明示费用的情况，甚至有司机危险驾驶等行为。省消委会要求平台公开计费规则，同时建议消费者下单前确认费用并留存证据。

从APP自动续费到各类虚假促销，部分经营者通过模糊告知、默认勾选等方式侵害消费者权益。数据显示，2025年涉及虚假宣传的投诉32677件。省消委会强调，经营者必须以显著方式提示重要条款，不得设置消费陷阱。

针对老年群体的消费欺诈手段更加隐蔽，不法商家常以“免费讲座”、亲情营销为幌子，诱导老年人购买高价劣质保健品或办理高价套餐服务。省消委会呼吁，家庭与社会需共同筑牢防线，经营者应恪守商业道德，同时建议有关部门进一步加大对此类违法行为的打击力度。

## 去年全省各级消委会为消费者挽回损失4.48亿元 消费投诉焦点转向售后与合同

3月14日，广东省消费者委员会召开“3·15”信息通报会。记者从会上获悉，2025年，全省各级消委会共处理消费者投诉102.88万件，首次突破百万大关，同比上升6.98%，为消费者挽回经济损失约4.48亿元。数据显示，服务类投诉在总量中占比升至54.58%，首次超过商品类投诉，凸显总量高企、结构转型、热点迁移特点。

广东省消委会副秘书长黄冠英介绍，在扩内需、促消费政策驱动下，全省消费市场活力持续释放，服务消费、体验消费等快速增长，也带来了维权诉求的新变化。2025年受理并调解结案投诉65.68万件。

值得关注的是，消费结构正从商品主导向“服务与体验并重”转型。互联网服务、教育培训服务和文娱休闲服务领域的投诉合计增加3.13万件，增幅显著，反映了其服务标准、合同履行等环节亟待进一步规范。广州、深圳两市的投诉量占比超过九成。

从投诉性质分析，售后服务（22.26万件）和合同问题（19.05万件）连续多年位居前列，两者合计占比超66%。而质量类投诉（13.46万件）同比下降最多，减少1.99万件；假冒类投诉（4958件）同比下降43.79%，增速最快。

“这一变化表明，消费纠纷的焦点已逐渐从商品基本功能，转向营销承诺、服务质量和售后体验等领域。”黄冠英指出，消费者愈发关注“用得顺不顺”“退得爽不爽”等全周期消费体验。2025年，全省服务类投诉34.05万件，占投诉总量的54.58%，比重上升5.96个百分点，首次超过商品类投诉。商品类投诉27.30万件，同比下降10.81%。家用电子电器、服装鞋帽等传统品类投诉量普遍回落，显示相关领域质量与售后矛盾有所缓和。

在服务类投诉中，互联网服务（14.85万件）、生活社会服务（6.59万件）和教育培训服务（4.66万件）位居前三。其中，互联网服务投诉持续高企，矛盾主要集中在网络游戏、网络支付等领域。与此同时，电信、邮政等部分传统服务领域的投诉量同比下降显著。

面对投诉总量大、热点多、调解难等特点，全省消委会综合运用调解、约谈、支持诉讼等手段化解纠纷。全年通过调解实现加倍赔偿的投诉468件，消费者获赔金额26.51万元。省消委会表示，下一步将继续聚焦新型消费纠纷，加大维权力度。

（马灿 粤消宣）