

# “先用后付”套路多 擦亮双眼巧避坑

□新华社记者 沈易瑾

无需密码误触下单，意外开通难以关闭，资金危机信用受损……近年来，各大网上购物平台纷纷推出“先用后付”支付方式，“0元支付”的噱头吸引消费者目光的同时也引发了质疑。

这种所谓的新型消费模式，是指满足条件的用户在网络购物时可以先0元下单，待确认收货后再在规定时间内付款。记者调查发现，“先用后付”确实在一定程度上简化了支付流程，但目前存在的安全风险、侵犯消费者合法权益等问题仍需警惕。

## 被开通： 4岁女孩下单6件商品

“下单时不用输入任何密码，也不需要指纹、面容验证，收到货时我才反应过来是女儿玩手机时误触下单的。”黑龙江省哈尔滨市的陈女士提起这段经历时仍有些难以置信，4岁的女儿怎么就能如此轻易地成功下单了6件共计400多元的商品，“这种支付方式真的成熟和安全吗？”

北京市民李女士也有类似经历。“完全不知道我什么时候‘被开通’了这个服务，尽管我每次都刻意选择其他支付方式，但下次结算时‘先用后付’依然是默认选项。”

除了女儿误触带来的麻烦，陈女士表示自己也不愿意使用“先用后付”功能，“下单时感觉不要钱一样，还款时钱包却突然瘪了下去，花销也要比不开通时多出一些。”她说。

记者搜索各大购物和消费平台发现，淘宝、拼多多等应用都普遍支持“先用后付”功能。这一策略可以说是在用户增长和交易量增速趋于饱和的激烈竞争下，电商平台的又一创新尝试，简化购物流程，吊足用户胃口。

业内人士称，“先用后付”概念极具吸引力，它赋予消费者无需支付任何费用即可先行体验商品的权利。“满意后再付款，不满意轻松退货”的宣传标语看似百利而无一害，但实际运行起来，却让不少消费者担心在无意之间被“割了韭菜”。

## “先用后付”争议何在？

不少受访者表示，网上购物可以越来越便利，但是支付方式不能丢掉严谨。“先用后付”带给消费者的不良体验和存在的不当行为应引起重视。

——“被开通”且“难关闭”。

一些平台将“先用后付”选项隐匿于支付界面细微之处，以不易察觉的提示询问用户是否启用；一些平台则在用户初次体验后自动激活，并在日后消费中直接“默认



■警惕“先用后付”套路。

新华社发 程硕 作

勾选”且难以更改。

然而，与这种近乎“无障碍”的开通流程形成鲜明对比的是，取消步骤异常繁琐复杂。记者尝试关闭“先用后付”默认设置，一直难以发现关闭页面。最终不得不致电客服，在其指导下进行四五步操作后才彻底关闭。

“平台强制或者变相强制消费者接受‘先用后付’功能的行为，涉嫌侵犯消费者的知情权与自主选择权。”北京市长安律师事务所高级合伙人王宇维说。

——“秒下单”但“多花费”。

“先用后付”的支付方式给消费者带来极大不安全感，尤其对于未成年人或对智能手机操作不熟练的人群，误触下单风险显著增加，可能导致因并不知情或资金紧张而逾期支付，进而对消费者信用记录产生不良影响。

“我女儿误触下单的产品我不仅要挨个将它们退回，还要支付相应物流费用，这既让我承担了信用风险，还要处理后续问题。”陈女士不解道，本来是便利措施，怎么却让她花费了更多精力？

不少消费者反映，“先用后付”的确让他们“花费”更多了。作为一种消费信贷模式，“先用后付”在心理上降低决策门槛，延后对实际花费的感知，从而可能导致过度消费。

——“夸大优点”但“含糊风险”。

“我母亲看到‘0元试用’就下单了，以为是免费送呢。”河北秦皇岛市民杨先生抱怨道。

部分电商平台在推广“先用后付”时，往往倾向于夸大其便捷性、灵活性等优点，对于潜在的风险和问题，未能给予消费者充分警示和说明，反而想方设法让消费者“手滑一下就下单”。

很多消费者称自己根本不记得是如何开通的“先用后付”功能，更不要提阅读细则了，“根本没有印象”。

## 理性选择 加强监管

业内人士指出，普及“先用后付”支付模式必须尊重消费者知情权和自主选择权。购物平台需优化其开通、更换及关闭流程，提供简单便捷的操作指引，并强化信息披露，让消费者全面了解该支付方式利弊后理性选择。监管部门应加强监管，对于存在违规行为的平台，及时进行处罚和整改。

王宇维建议，消费者在决定使用“先用后付”功能之前，需充分了解其运作机制及风险，对平台的默认设置保持警惕，及时更改避免不必要的麻烦。定期查看信用记录和账户余额，确保没有因误触下单或逾期付款而产生不良影响。

黑龙江省消费者协会投诉部工作人员赵振宇提示，当权益受损时，消费者应妥善保存相应证据并第一时间通过平台客服协调解决。如若平台介入无效，建议消费者及时向有关行政部门或者消费者协会投诉。

“在受理消费者投诉后，我们会积极调查调解，也请大家关注我们发布的消费提示，谨慎开通、理性消费、及时付款，避免不必要的损失。”赵振宇说。

(新华社哈尔滨 12月10日电)

# 破“一床难求”！ 我国多地试行“共享病床”

□新华社记者 董瑞丰 李恒

一张小小的病床，可能只是大医院的“千分之一”，却会是住院患者的“百分之百”。

着眼患者“一床难求”之忧，我国多地医院探索试行“共享病床”——打通各科室，医院哪里有病床，患者就住在哪里，让全院床位成为流动的共享资源，减少患者入院等待时间。

为缓解住院难，我国已经持续扩容病床数量。最新统计显示，全国共有床位1017.4万张，每千人口医疗卫生机构床位已超过部分发达国家水平。

调查显示，“一床难求”的一个主要症结是“忙闲不均”。

一面是部分大医院病床供不应求，一面是基层医院病床时有闲置。即便在医院内部，不同科室的病床使用也不均衡，各有各的峰谷。

2023年全国医院病床使用率为79.4%，其中三级医院91.1%，二级医院74.3%，一级医院54.1%。

民之所盼，正是医改之所向。

## ——“共享病床”怎么“共享”？

在中日友好医院，前来治疗肺部恶性肿瘤的李女士，从预约挂号开始，不到一周就办理了入院手续。几年前她看同样的病，床位排了1个多月。住院更快，是因为李女士没有在胸外科病房“干等”，而是住进了住院部其他科室的病房。

医院医务处负责人介绍，医院内科和外科各为独立组，组内楼层相近的科室可以共享床位。以胸外科为例，现有47张床位，有了“共享病床”，收治能力相当于近70张床位，增长约50%。

冬季呼吸道疾病高发，湖南省儿童医院通过床位统筹，将患者收到其他内科病房；福建医科大学附属第一医院的患者由原先平均等候7至8天入院降为3至4天；北京市卫生健康委在2024年改善医疗服务工作方案中提出，以市属三级医院为重点，启动试点“全院一张床”管理……

没增加病床、没增加医护人员，从共享里“多”出的收治床位，可以让患者尽早住院。

## ——“共享病床”是否就是“床位调配”？

最大程度“盘活”有限的床位，不少试点医院成立专门的管理中心统筹患者收治，通过信息化系统，及时跨科调配病床。

为简化患者办理入院、出院手续，减少院内奔波，有的医院还大力推行床旁自助结算工作。患者无需再到服务大厅窗口排队等候，床位闲置的时长也进一步缩短。

“这是一项‘以患者为中心’的系统工程，体现了医院现代化治理能力的提升。”中日友好医院党委书记宋树立说，“共享病床”涉及医务、护理、财务、信息、后勤等多部门的深度协作，是对医疗服务流程的重塑和优化。

## ——如何确保疗效“不打折”？

为方便跨科住院病人，重庆医科大学附属第二医院实行首诊医生负责制，从查房、查体到写病历、开医嘱，均由首诊医生负责到底。

专家介绍，“共享病床”要确保医疗质量不打折扣，“医生跟着患者走”是关键。患者调配到其他科室的病床，负责治疗的仍是原科室医生。护士经过针对性培训，也能够胜任护理任务，并朝着全科护理的方向发展。

部分医院还成立了紧急医疗救护快速反应小组，“共享病床”一旦出现危急重症病人，能确保及时、规范进行急救治疗。

缓解住院难，“共享病床”是一种答题方式，各方也在寻找更多解题思路。

加快建设分级诊疗体系，让术后康复、慢性病维持等患者“下沉”到更多基层医院；推动更多非必须住院的术前检查项目在门诊完成；提升“当天住院、当天手术、当天出院”的日间手术比例……

想方设法做，努力向前进，办好一件件就医“小事”，就是医改惠民的“大事”。

(新华社北京 12月10日电)