

962555

帮忙·消费维权

产科医院「一妇婴」标识  
事发后,上海慈弘妇产科医院  
受访者供图

之惑



▶事发前,服务中心挂着“一妇婴新虹桥分院”标识



“我们当初选择慈弘妇产科医院,就是因为背靠一妇婴医疗团队资源。”近日,多名与上海慈弘妇产科医院(以下简称“慈弘”)签约的孕妇向“新民帮依忙”求助。11月中旬,她们被突然告知上海市第一妇婴保健院(以下简称“一妇婴”)全体医护人员撤出慈弘,导致原定由一妇婴医生提供的孕期服务无法继续。“我们一直被蒙在鼓里,更打乱了我们预定的生产计划。”如今,事发近一个月,慈弘仍未给出明确说法,被指“毫无诚意”的退费方案更让众多孕妇及家属心寒。



## 收费不菲 自称三甲医院“分院”

慈弘妇产科医院位于闵行区华漕镇,自2023年开业以来,该院对外始终以“一妇婴新虹桥分院”为宣传重点,院内外“一妇婴”标识随处可见。多名孕妇坦言,这层“三甲公立医院背景”是她们选择

慈弘的关键因素。张女士原本计划在一妇婴完成产检与生产,但最终选择慈弘。“离家近,而且宣传承诺由一妇婴‘金钥匙’医生团队看诊和接生。”7月15日,她签约“优越”服务套餐并全额支付76800元。其中优越产检服务优惠后费用为20450元,优越剖宫产服务优惠后费用是56350元。合同明确,一位一妇婴副主任医师将成为她的“结对医生”,全程负责其产检、分娩及产后42天复查。

家住青浦的沈女士同样被“一妇婴新虹桥分院”的宣传吸引。“去一妇婴本部路途较远,慈弘既能就近就医,又能享受同等级别的产科服务。”她支付同等费用购买了优越套餐。沈女士提供的医院宣传手册上,院名标注为“上海慈弘妇产科医院(上海市第一妇婴保健院新虹桥分院)”,并称其为“由国有资本与社会资本共同投资兴建、高校参与的混合所有制妇产专科医院”,

承诺“与一妇婴实行双向转诊,同质化管理”。手册所列25名医护人员中,超半数来自一妇婴。“我一直以为慈弘就是一妇婴的分院。”沈女士说。

### 传言证实 孕妇们焦虑又无助

11月14日,社交平台传出“一妇婴整体撤出慈弘”的消息,签约孕妈们顿时陷入慌乱。11月16日,多名孕妇及家属赶到医院,发现所有“一妇婴”标识已被拆除。“我们挺着肚子在门口苦等四小时,既焦虑又无助。”张女士回忆。

在众人强烈要求下,院方人员才出面承认一妇婴团队已撤出,但后续安排“还未确定”。“他们反复说一妇婴撤得很突然,他们院方也是措手不及。”当时现场有孕妇已预约下周由一妇婴主任医师主刀剖宫产,更多人则已进入孕晚期。预产期不足一月的沈女士倍感无助:“产检有严格的时间窗口,我现在该找谁?”她认为,慈弘未提前告知、毫无沟通的做法,严重侵害了孕妇的医疗权益,更增加了妊娠期

的身心负担。

### 条款“霸道” 退款方案令人心寒

更让孕妈们心寒的是慈弘事后提出的善后方案。据张女士介绍,选项有二:一是更换医生留在慈弘;二是转院退款。但退款方式被指“极不合理”:合同总价包含产检与生产打包折扣(据称为原价65折),目前服务仅涉及产检,退款时却要按产检项目“原价”扣费,且转院需自行处理。“慈弘单方面违约,导致我在孕中期被迫转院,本已承受诸多不便,还用这种算法克扣退款,简直是‘霸王条款’。”张女士慷慨道。据了解,类似情况涉及20至30个孕产家庭。她们认为,慈弘理应按折扣价核算已消费项目,退还余款,并对违约承担相应责任。

然而事发近一月,慈弘既没有就一妇婴撤离发布官方说明,也没有给出统一的退费方案。维权群内流传不同核算版本,加剧了混乱与不信任。知名社交媒体上,亦有多名网友指称慈弘在后续安置上“一味推诿,令人心寒”。

### 专家已撤 后续安置仍在协商

记者联系慈弘妇产科医院,相关负责人承认一妇婴团队已撤离,善后方案仍在洽谈。对于变故原因,他称慈弘有41%股份为闵行区国资委持有,重大决策需与股东协商。此前与一妇婴系“技术合作”,并称“董事会对合作方亦有考核要求”。目前,医院正按股东要求寻找新合作方。上海市第一妇婴保健院则在书面回复中明确:我院与慈弘于2023年7月签署10年期《战略合作协议》,依约派驻医护团队提供专业技术支持。近期,慈弘以医院运营管理为由,单方面提出提前终止合作,并于11月13日来函,要求一妇婴人员于11月15日前撤离。院方表示,后续将配合做好相关患者安抚和医疗服务保障工作。

截至发稿,慈弘仍未向受影响孕妇出具清晰、合理的解决方案。这场风波何时平息?孕妈们的合法权益该如何保障?对此,“新民帮依忙”将继续关注。

本报记者 季晨祯

## 找名牌装修,找了一肚子气

接连遭遇设计师缺位、不停加价、工期延误,消费者称即便经过调解,装修公司仍“拖拖拖”

“本想着找家大品牌装修,能省心省力,没想到反倒惹来一肚子气!”近日,市民童女士向“新民帮依忙”求助,自己委托“极家精装”(徐汇店)为房屋装修后,不仅广告中“设计师全程跟进”的承诺成为空谈,麻烦事还接踵而至。更让她郁闷的是,即便属地消保委介入调解,双方签订调解协议约定了退款金额和时限,“极家精装”迟迟未兑现付款承诺,让她身心俱疲。

### 全程跟进成空话

童女士家住北虹路某小区,2024年下半年,她决定对房屋进行整体装修。“当时‘极家精装’的广告铺天盖地,强调‘设计师全程跟进’‘一站式拎包入住’,看着靠

谱。”童女士回忆,2024年10月12日,她专程前往位于徐汇区龙华西路585号的极家精装徐汇店实地考察。门店工作人员热情地向童女士介绍了装修套餐、设计团队实力及售后保障。童女士当场与其签订装修合同,合同涵盖基础装修、个性化定制等内容,包含地暖系统、定制门窗及橱柜等全套家具家电,总费用合计28万元。随后,童女士足额支付了款项,满心期待房屋能顺利“焕然一新”。

2025年2月18日装修开工后,童女士很快发现情况不对。“‘全程跟进’完全是空头支票!”童女士气愤地说,设计师仅在开工前上门勘测过一次房屋后匆匆给出设计方案,此后便销声匿迹,无论

是施工过程中的细节确认还是材料选型的沟通,都找不到设计师身影。“我只能自己一遍遍联系材料经销商,才勉强敲定房屋布局、家具款式等关键细节。”

### 不断加价延误工期

童女士表示,装修开工后,“极家精装”的施工团队便以各种理由要求额外加价。“几乎每个施工环节都能找出‘加价借口’,地坪、吊顶和电线等部位,每一项施工时,都要额外收费。前前后后又支付了9000多元。”工期延误也让童女士备受困扰,合同约定7月底结束工期,结果拖到8月底才勉强结束。“我和家人一直在外面租房子住。工期每晚一个月,我

就要多付一个月的租金!”童女士无奈地说。

更让她崩溃的是商家的售后态度。“合同里写着‘48小时售后响应’,但实际情况是我每次反映问题,要么没人接电话,要么接了之后就说‘会转专人跟进’,从来没有一次能在48小时内得到回复。”童女士坦言,从开工到竣工,她几乎每天都在为装修的事奔波,弄得“一肚子火气”。

### 调解之后仍未赔付

忍无可忍,童女士向徐汇区消保委投诉。借助徐汇区消保委牵头,童女士与“极家精装”相关负责人召开协调会,

双方当场签订《人民调解协议书》。

记者看到,协议书上写明:双方协商一致,极家赔付童女士一万二千元整,1个月内完成付款。约定退款日期为11月23日。“然而,12月中旬都快过去了,退款依旧‘遥遥无期’。我打电话过去,他们永远只有一句‘正在走流程’!没有任何实质性进展。”童女士说。

随后,记者致电“极家精装”官方客服热线。客服人员表示,会安排专人跟进处理。截至发稿前,“极家精装”相关负责人向记者承诺,将于近期把12000元赔偿金足额支付至童女士指定账户。

本报记者 徐驰



本报编辑/胥柳曼  
视觉设计/竹建英