

“电子黄牛”在偷走你的专家号

■半月谈记者 兰天鸣 袁全

抢不到专家号可能并非因为“手慢”，而是“黄牛”的机器人抢号速度太快。当前，有不少患者发现，自己拿着手机卡点抢挂号平台上三甲医院的热门专家号，号源却屡屡转瞬即空。与之形成鲜明反差的是，大量被抢占的号源并未真正用于就诊，而是在临近医生接诊时，被人集中退单作废，造成优质医疗资源浪费。

半月谈记者调查发现，相较于以往线下游走、现场倒号的传统手法，新型黄牛已完成技术化、线上化“迭代”。一条依托脚本算法批量囤号、线上引流加价的黑色产业链，正悄然侵蚀公共医疗资源，扰乱公平就医秩序。

披着“陪诊”外衣的猎手

近期，社交平台出现了大量提供代挂号服务的账号，其发布的内容多有“陪诊”“代办”“跑腿”等字样。还有人通过发布求助帖在评论区引流，将用户引至社交软件进行私下沟通。相关话题标签包括“医院挂号”“希望可以帮到有需要的人”“线上医疗就诊”“三甲医院”等。

半月谈记者在社交媒体上联系了一名微信名叫“答案”的用户，咨询其能否代抢一知名三甲医院肿瘤科的专家号。对方报价服务费900元，挂号费自理。“我们就是走官方的预约平台，都是正规号源，你可以放心。”对方表示，只需提供患者姓名、身份证号、电话号码即可操作。出号后，患者拿着身份证到医院自助机取号缴费即可。

社交媒体上认证为杭州一医疗健康公司的用户表示，可提供上述同一专家的代挂号服务。其向半月谈记者报价服务费400元，挂号费自理。“都是正规的渠道。”该用户表示，病人不需要提供实体证件，“给身份证号和正面照片就可以”。挂号成功后，预约信息会在医院的平台上显示。

半月谈记者联系了多名代挂号人员发现，相关账号IP地址集中于北京、上海、西安、杭州等大城市，单次服务费用在300元至1500元不等。不少提供抢号服务的账号宣称“成功率高达95%”“挂号失败全额退款”“支持闲鱼交易”。部分账号还会发送有人挂号成功的聊天截图，以佐证其能力。

他们靠算法“吸血”，年入百万

“犯罪嫌疑人住所内，数十部手机整齐排列，分别登录不同医院、不同专家的挂号界面。嫌疑人即便外出，也会远程监控设备，实时紧盯号源动态。其名下房产、车辆，均靠倒卖专家号购置。”上海市公安局闵行分局网安支队办案民警谈及抓捕场景时介绍。

今年3月底，上海市公安局闵行分局接到辖区医院上报线索：医院线上挂号小程序显示大量专家号已约满，但实际到诊率偏低，诸多号源出现无人就诊的情况。

而不少患者家属向院方投诉，自己准时卡点登录挂号页面，号源开放后短时间内便被抢空。同时，多名医院专家反映，就诊时段空号频发，大量号源临近就诊才被集中退回。

专案组对空置号源开展全量数据分析，排查出17个存在批量抢占号源异常行为的小程序账号。经研判，这些账号频繁更换就诊人信息，累计预约挂号3000余次，实际就诊仅950余次，取消、过期号源占比超60%。

“经测算，普通患者从登录系统到完成挂号付款，全程至少需要2分钟至3分钟，而嫌疑人借助自动化脚本，仅需数秒即可完成抢号操作。”上海市公安局闵行分局网安支队民警高峰解释道。

今年4月，上海闵行警方奔赴上海、安徽、福建等地开展抓捕行动，抓获6名利用技术手段抢占、倒卖医院号源的“电子黄牛”，以及4名违规倒卖号源的陪诊师，该团伙非法获利累计达640余



万元。

经查，该团伙有专人盯守上海多家知名三甲医院的号源。在抢号环节，嫌疑人依托各大医院挂号小程序，利用实名核验、挂号次数的系统漏洞，通过非法接码平台批量注册账号，借助自主编写的抓包程序、自动点击器等脚本工具，搭配虚拟手机号快速抢占优质专家号源。

在引流推广环节，一名犯罪嫌疑人在应用商店上架“就诊服务”App，面向全国公开接单。用户可在App内挑选医生、支付服务费，坐等号源锁定。据统计，该App上线1年左右，累计注册用户2.5万人，可核实有效订单1524单。另有部分人员以“陪诊师”身份，在社交平台发布代办挂号广告引流获客。

斩断侵蚀民生资源的黑手

“黄牛批量囤积号源后，若无法高价转售，便会在就诊前集中退号，普通患者根本来不及补挂，严重浪费稀缺的医疗公共资源。”一名有从医经历的办案民警表示。

医疗资源是重要的民生公共资源，面对代挂号服务这一乱象，需进一步统一执法和司法标准，推动打击治理工作

前置，构建标本兼治的长效治理体系。

——完善法律供给、统一执法标准，提高违法成本。办案人员介绍，需针对技术抢号等新型作案手段，进一步明确执法认定与定罪量刑标准，将利用脚本高频刷屏囤积号源、大规模加价倒卖号源等行为明确纳入刑事打击范畴，破解“行政处罚偏轻、刑事认定模糊”的治理难题。

——迭代平台技术防护，兼顾便民服务与安全监管。上海一大型医院门诊办公室负责人表示，可在账号建卡环节全面部署人脸识别、虚拟号段拦截、异常账户与行为大数据研判等技防措施；推行分场景差异化核验机制，补齐儿童等人群证件核验的监管短板；推广语音验证码、AI智能排查等防控手段，全面升级挂号系统安全防护标准。

——开展全链条溯源整治，清除黑产工具与分销渠道。多名医护人员认为，可由卫健、公安、网信、市场监管等部门开展联合执法，从源头清查非法抢号软件、接码平台等作案工具；明确陪诊行业合规边界，加大电商、社交平台“代挂号”“有偿陪诊”等违规信息处置力度；建立跨省份号源非法抢占黑名单共享机制，起到“一处违规、全域受限”的震慑作用。（实习生周子钰参与采写）

专家声音



尚虎平(中国科学技术大学公共管理学院教授):
**要将“黄牛”现象
视为系统性问题来解决**

“黄牛”产业链的上游是技术开发者，他们专门研究各大医院的官方小程序和预约平台接口，开发针对性抢号脚本。同时，租用大量高速服务器和IP池绕开平台的频率限制。

为了避免战线太长被网警侦测，“黄牛”追求短期内快速套利，若预期将100个号源卖出30万元，一个号源就以3万元高价出售，卖出10个就可以完成销售目标，他们就可能放弃剩下的90个号源，这也导致了部分专家诊室空置的局面。

“黄牛”横行，医疗机构的正常运行秩序会被打破。将更多精力放在防抢号、防倒卖、堵漏洞上，无疑会占用优化分级诊疗、改善导诊效率、提升分流能力等真正需要提高的医疗服务。

“黄牛”在有相关处罚的前提下仍顶风作案，本质是因为违法成本和收益之间有较大差距。处罚力度不足以形成震慑，多数“黄牛”只是链条中的一环，制作脚本、分销倒卖付出的时间和精力成本小，承担的法律后果相对较轻，却可能在短期内获取巨大的经济利益。

执法不能只停留在打个案，要重点打击技术支持者，以切断灰色产业链。要将“黄牛”现象视为涉及医疗资源配置、平台规则设计、执法协同和患者权益保护的系统性问题来解决。



许静(北京大学新闻与传播学院教授):
**医院的内部管理
需要进一步升级**

技术本身是中性的，既可以向善也可以向善。线上挂号本是让普通人更公平地获取医疗资源，如今却被“黄牛”反向利用。

大量号源被囤积后爽约作废，稀缺的优质医疗资源被浪费，正常诊疗秩序被严重扰乱。同时，自动化脚本可以轻易绕过验证码，说明挂号系统本身可能存在安全漏洞，这不仅意味着号源被侵占，患者的个人信息、就诊信息也有泄露风险。

建议医生明确反映号源异常，医院信息中心可以溯源核查。医疗信息系统本身就应该有标准化的安全管理要求，防护等级、真人验证机制、异常账号监测规则都该有统一规范，行业主管部门也应进行常态化检查督导。

(本报综合整理)

评论

斩断电子黄牛黑手 守护医疗公平底线

■焦小超

三甲医院专家号“秒空”，未必是患者手速太慢，而是电子黄牛用技术垄断了稀缺医疗资源。如今，传统线下倒号乱象早已迭代升级，依托脚本算法、线上引流的新型电子黄牛黑产悄然蔓延，肆意囤积倒卖专家号源，不仅让普通患者求医无门、被迫加价就医，更严重浪费公共医疗资源、扰乱就医公平秩序，成为民生痛点难题，亟待重拳整治、标本兼治。

医疗专家号是普惠民生的公共资源，承载着群众看病就医的迫切期盼，本应按需分配、公平共享。但在技术黑产加持下，公平就医的天平被彻底打破。普通患者卡点等候、手动抢号，全程需要两三分，而电子黄牛借助自动点击脚本、抓包程序、虚拟账号批量操作，数秒就能锁定全部热门号源。更恶劣的是，该黑产形成了完整产业链，不

法分子批量囤号后高价倒卖，单次服务费从数百元至上千元不等，无人购买的号源则在接诊前集中退单作废，导致医院空号频发、到诊率低，优质医疗资源白白闲置浪费。

相较于传统线下号贩子，电子黄牛的隐蔽性、规模化、产业化特征更为突出，治理难度大幅提升。这类不法分子藏身网络平台，以陪诊、代办、跑腿为伪装，在社交平台引流获客，通过专属App公开接单，无需实体证件，仅凭身份证号和照片即可违规抢号，规避监管排查。上海警方侦破的案件极具警示意义，一个十人犯罪团伙依托黑产工具疯狂抢号三千余次，实际就诊率不足四成，非法获利超六百万元，靠着侵占民生资源牟取暴利，严重践踏社会公平底线。

电子黄牛泛滥，暴露出医疗挂号系

统存在明显短板与监管漏洞。长期以来，部分医院挂号平台核验机制单一，缺乏人脸识别、异常行为排查、虚拟号段拦截等技防手段，难以抵御自动化脚本批量刷屏抢号。同时，相关执法司法标准不够细化，技术抢号、大规模囤号倒卖等新型违法行为，存在行政处罚偏轻、刑事认定模糊的问题，低廉的违法成本，难以形成有效震慑，让黑产从业者肆无忌惮、屡禁不止。

守护就医公平，必须以技术对抗技术、以监管堵住漏洞、以严罚筑牢防线，构建全链条、常态化治理体系。筑牢技术防护屏障是基础，各大医院需全面升级挂号系统安全机制，完善人脸识别核验、AI智能排查、异常账号监测功能，补齐各类核验短板，从技术层面阻断机器抢号通道。

强化全链条监管整治是关键，卫

健、公安、网信、市场监管等部门需开展联合执法，溯源清理抢号软件、非法接码平台等作案工具，压实网络平台主体责任，全面清理违规代挂号广告，明确陪诊行业合规边界，斩断引流、抢号、倒卖的完整黑产链条。同时，完善法律法规与执法标准，细化新型抢号倒卖行为的定罪量刑依据，大幅提升违法成本，对电子黄牛团伙从严从重打击。

医疗公平是最基本的民生公平。唯有织密技术防护网、拧紧监管责任链、高悬法律惩戒剑，彻底铲除电子黄牛生存土壤，才能让稀缺医疗资源回归公益属性，让每一位患者都能公平抢号、安心就医，切实守护群众的健康权益与民生获得感。

(来源:爱济南新闻客户端)

网友评论

@椒盐小锅巴:
希望可以抵制这种行为,解决挂号难问题。

@高洪泉:
系统漏洞和人为制造,必须严厉打击电子黄牛现象。

@嘟嘟侠:
不仅仅是医院挂号,在手机上买票也是。

@风亦:
建议建立跨省份号源非法抢占黑名单共享机制,起到“一处违规、全域受限”的震慑作用。

(本报综合整理)

公益广告·移风易俗系列

生前尽孝重于行
身后厚葬薄于名



厚养是指

父母长辈健在时，尽自己所能给予充分的物质供养和精神关怀，使其安享晚年。

薄葬是指

在丧葬事宜上，坚持简约适度、文明环保的原则，简化仪式，从简治丧。