

新华

调查

价钱真是贵,型号买不对,用上还受罪

——助听器市场乱象调查

新华社记者 周文冲 黄凯莹 尹思源



今年政府工作报告提出“健全老年人、残疾人关爱服务体系”。《中国听力健康报告(2021)》显示,我国中老年听力障碍人口规模超过2500万人,并呈进一步上升趋势。助听器已渐成中老年人群“刚需”。

新华社记者调查发现,当前市场上助听器质量良莠不齐,存在广告虚假、价格虚高等问题。另外,缺乏正确使用知识、缺少专业验配人员等问题也严重影响了助听器使用效果,甚至还可能严重损害使用者听力。

警惕广告虚假、价格虚高、验配缺位

随着我国老龄化进程的加速,助听器市场需求旺盛,但其中暗藏不少问题。

部分助听器涉嫌虚假宣传。淘宝上销量靠前的多款助听器都宣称具备“AI智能降噪”“12通道数字芯片降噪”“8场景自动降噪”“纳米钛合金动铁喇叭”等所谓“黑科技”功能。

专家表示,所谓“黑科技”的实际功能与专业助听器效果相差甚远。专业助听器会根据使用者听力受损的实际情况,在不同音频波段上对声音进行补偿,帮助使用者实现正常听

力。“一些所谓‘黑科技’助听器,本质就是个喇叭,只能线性放大声音。”

部分助听器价格虚高。青岛某商贸有限公司销售人员身穿白大褂在当地一家大型医院设立销售点,谎称产品为丹麦进口且功能先进,以高价销售国产助听器。

记者从宁波市鄞州区市场监督管理局了解到,此前在市场检查中,该局发现有助听器企业存在价格虚高问题。

专业验配缺位,商家误导风险高。天猫“新声旗舰店”客服人员称

一款型号为B80P的助听器使用前不需要验配。但记者发现,在国家药品监督管理局官网上,该产品编号“闽械注准20182190118”的注册证基本信息中,“适用范围/预期用途”一栏标明:“经验配,供气导性听力损失患者补偿听力用。”

还有多家助听器网店客服人员向记者表示,所售产品“一键操作、无需验配”,即买即戴。一款售价80多元的助听器客服称,该产品有两个档位,“哪个档听得清就用哪个档”。一款售价近500元的耳内式助听器客服

人员则告诉记者,操作只需调节音量即可。

当记者提出使用者戴一段时间后感觉不适的问题时,多家网店客服人员都称:“不舒服是因为长期耳聋习惯了安静,适应适应就好。”

“助听器属于医疗器械。”天津市第一中心医院耳鼻咽喉头颈外科主任、天津市耳鼻喉科研究所所长王巍提醒,未经专业验配不仅可能无法实现助听效果,还可能因设备将“噪声放大”,对使用者残余听力造成不可逆损伤甚至致聋。

“谁家回扣多就卖谁家的”

记者调查发现,助听器在销售使用相关问题乱象背后,存在多重原因。

——认知偏差。中国听力医学发展基金会专家指导委员会秘书长兼助听器专家委员会主任委员郝昕指出,市面上可以直接买到专为老年人看电视、听远方而开发的个人声放大产品,无须专业人士介入,这属于辅听器,并不等同于助听器。

广西壮族自治区妇幼保健院耳鼻咽喉科主任医师何宁说,佩戴助听器前的验配调试有一套专业的评估流程。专业验配师要根据被测人生成的听力曲线记录评估其在各频段的听力损失分贝数,据此为其选择不同

频率的助听器。

中国聋人协会主席杨洋表示,一般消费者、使用者往往并不了解助听器是一种医疗器械,使用时应进行专业验配才能保证效果和安全。这导致不少年轻消费者认为“贵就是好”,而老年人则往往认为“随便买个戴就行”。

——暴利诱惑。上海某助听器公司的一位核心业务工作人员告诉记者,出厂价不到千元的国产助听器,中间商加价后在市场上可以卖到上万元。宁波某助听器公司售价为12590元/个的助听器进货价实为1932.3元/个,售价为38900元/个助听器进货价实为4864.65元/个。

——缺少验配专业人员。目前我国各级助听器验配师持证人员仅万人左右,难以满足市场需要。陆军军医大学陆军特色医学中心耳鼻咽喉科副主任李良平说,部分助听器验配师资质不够或经验不足问题突出。

记者发现,有验配人员仅经过助听器厂家简单培训即上岗,不符合相关职业技能标准要求。这些人往往“谁家给的回扣多就卖谁家的助听器”。

——行业相关规范与监管不到位。国家药品监督管理局官网上《图解:关于助听器你需要了解的知识》一文中强调:助听器不可以随便购

买,一定要到医院耳鼻喉科和专业听力机构验配。且要定期复诊、定期调试助听器才能达到最佳补偿状态。但记者也发现,对助听器是否应该验配后使用,并没有规范约束。

对验配人员职业资格也缺少刚性约束。重庆市渝中区一家助听器商店店员告诉记者,验配师没证可以上岗,“自己慢慢摸索,在店里边配边学。”

记者从多地监管机构了解到,现行《电声学 助听器通用规范》国家标准发布于2010年,难以与当前技术进步、产业更新节奏相匹配。此外,验配专业服务标准则尚未发布。

改变“不好用所以不愿用” 专家建议提升行业规范水平

据北京大学人口研究所2018年发布的一份调查报告,我国65岁以上人口中,应该配戴助听器而实际配戴并从助听器中获益的比例仅为6.5%。

王巍表示,不少老年人因曾有佩戴未经验配的助听器感到严重不适的经历,对助听器产生较大心理抵触,不再佩戴助听器。提升验配使用

助听器规范化水平,不仅有利于提高应佩戴助听器人群的获益率,更有助于预防和及时缓解阿尔茨海默症等疾病。

中国残疾人辅助器具中心质量监督处张红表示,目前听力辅助器具无标生产的产品较多,缺乏核心竞争力,不利于产品高质量、多样性发展。长此以往将导致整个产业结构

失衡、发展受限。目前听力辅助器具的服务标准只有3项,且都没有正式发布,听力辅助器具大部分属于医疗器械,有的甚至需要植入人体,这更需要有服务标准的规范和约束,以达到行业内的统一,提升行业从业人员服务的专业性和规范性,以减少不良事件的发生。

天津聋人协会主席陈华铭表示,

比照当前市场需要,一方面,我国助听器验配师、听力师等专业人员还存在不小的缺口,另一方面,助听器验配师证书又存在缺乏含金量等问题。建议进一步规范各省区市的培训考核颁证制度,建立助听器验配师持证上岗制度和更严格的监督检查制度。

新华社北京3月17日电