

民生调查



难事、烦事、委屈事、不平事、新鲜事告诉我们，记者帮你办

锐评

让“3·15”的曝光变成“365”个安心

今年央视“3·15”晚会，曝光了用边角废料翻新婴儿纸尿裤和女性卫生用品、维修平台乱收费、保水虾仁、“电子签”高利贷、非标电线电缆等乱象。每个案例都与我们生活息息相关，甚至事关生命安全，令人触目惊心。

从曝光的案例来看，不法商家瞒天过海的手段更加隐蔽了，营造与消费者之间“信息差”的花样翻新了。梁山希希纸制品公司会与经销商签订貌似合法的协议，一方面对劣质商品的去向心知肚明；另一方面却在协议中“甩锅”，对劣质商品流入市场不负责任。“电子签”则是线上线下两副面孔，线上的合法协议只是幌子，线下则收取高额利息和服务费；用高科技手段抓取个人隐私信息卖给相关企业更是让人完全无法察觉，想找到泄露源头更是难上加难……“他们（消费者）根本不懂。”这就成了不法商家敢于大肆牟利的“撒手锏”。

消费信心事关经济大局，不法商家的行为不仅伤害了消费者权益，也损害了合法生产者和经营者的利益，导致社会资源浪费、增加监管和维权成本，最终让行业生态和公平竞争的市场环境遭受巨大破坏。从这个意义上来说，保护消费者权益不仅是维护市场秩序、促进公平竞争的内生要求，更是提振内需、推动经济高质量发展的重要保障。

我们看到，在“3·15”晚会后，涉事商家、企业的属地市场监管部门已经积极行动起来，迅速对有关商家、企业展开调查。然而，消费信心的修复，需要的不仅是对不法商家的事后惩戒，更要通过揭破那些“门道”里的“科技与狠活”，消弭横亘在消费者与商家之间的信息差，让消费者更加清清楚楚、明明白白。

保护消费者权益，努力营造一个公平、公正、诚信的消费环境，是一场没有终点的马拉松。从“3·15”的集中曝光到“365天”全年守护，需要政府、企业和社会各方共同努力。让合法经营者处处受益，让不法商家寸步难行，让“不敢买”变成“放心选”，让“3·15”的曝光变成“365”个安心，我们才能离美好生活更近，为提振消费、发展经济夯实根基。

新重庆-上游新闻特约评论员 吴迪

相关新闻

“全国消协智慧315平台”正式上线

由中国消费者协会联合全国消协组织共同打造的“全国消协智慧315平台”，于3月15日正式上线。

在试运行阶段，平台实现了畅通消费者在线投诉端口，打通在线和解、在线调解流程，个案公示等功能。下一步，将重点围绕智能化与共治化建设，部署DeepSeek实现面向消费者的智能问答，优化新增行业公示、指数公示、协作共治等功能。

消费者可通过电脑端网址，或手机端微信、支付宝搜索“消协315”小程序注册登录平台。注册登录后，可进入“我要投诉”“我要咨询”模块进行在线投诉和咨询，体验消协组织的消费维权服务。平台还设置“消协帮您查”“消协帮您选”等模块，为消费者提供企业查询、服务联系方式、商品比较试验结果等信息查询。

据新华社

7

“一天流水20亿元”手机抽奖“疯狂敛财”

曝光案例

最近，有关手机抽奖引发消费陷阱的投诉接连不断。记者发现，在电子发票第三方服务平台“诺诺网”开发票，提交发票信息之后，页面会自动跳转至“大转盘”小游戏。点击抽奖，系统随即提示“抽中大奖”，奖品是“200元话费券”。然而记者购买后，并没有任何话费到账，也没有看到200元的话费券。

客服表示：“优惠券一共有30张，充200元减10元的券10张，充100元减5元的券20张。”记者发现，需要充值4000元话费才能用完这些话费券，并且最快需要15个月。相关公司负责人表示，基本上一天的流水在20亿元左右。

深圳顺易通、浙江诺诺网等8家企业被曝通过“手机抽奖”敛财，号称日流水20亿元。

用户实测：中奖率100%，但“奖品”需高额充值，退货无门。

网友吐槽

避坑指南：“商场停车被套路，充了500话费，结果只能打指定号码！”

李阿姨说事：“老年人容易上当，这种‘新型诈骗’该严打！”

匿名网友：“20亿元流水都是坑来的！”

官方查处

涉事平台被指“钻广告法空子”，深圳市市场监管局已立案调查。

8

市场公开售卖非标电线电缆“火灾隐患谁来买单？”

曝光案例

按照举报人提供的线索，记者在今年1月来到南宁的科德国际五金市场，这里是华南地区规模较大的五金机电市场之一。记者在市场调查发现，这里一些商家销售的电线电缆产品报价明显偏低，说辞也基本一致，那就是他们售卖的是所谓的“非标线”。

负责公司销售的人员告诉记者，他们企业能按照客户需求，生产不达标的电线。在多个商家提供的供货单里，润德电缆集团有限公司也多次被商家们提及，主管销售的负责人范经理介绍，他们厂生产的“非标线”，不仅外观和国标线一样，还能提供齐全的资质报告，可以实现“造假一条龙”。

网友吐槽

装修互助组：“刚装修完，赶紧翻出电线看合格证，幸好买的是国标！”

烈火雄心：“商家为省钱，拿消费者生命开玩笑，必须刑拘！”

匿名网友：“火灾隐患谁来买单？”

官方查处

①针对被曝光的广西润德电力科技有限公司生产的电线电缆产品质量不合格等相关问题，广西三级市场监管部门赴现场调查，对涉事产品及原材料进行现场封存，针对被曝光的南宁科德国际五金机电市场售卖非标电线电缆问题，南宁市市场监管局和高新分局安排执法人员到达现场，联合公安部门进行依法处置，依法严厉打击。

②市场监管总局宣布“重点抽查燃气、电动车线缆”。消费者呼吁：“非标产品流入渠道，必须溯源追责。”

据央视新闻、新重庆-上游新闻等

6

“一天打10万个电话”智能机器人成骚扰电话“帮凶”

公司，都是从虚拟运营商购买的“小号”，这些号码没有实体手机卡，也不需要实名认证。利用获客软件盗取消费者电话号码，虚拟运营商有大量的小号，再加上外呼智能机器人所谓的科技加持，市场上外呼公司的电话销售产业链条，就这样快速形成。

数据显示，我国AI企业超200万家，广东、江苏成骚扰电话“重灾区”。

网友吐槽

被骚扰的程序员：“凌晨3点接到卖房电话，机器人比催收还敬业！”

小自理：“号码标记‘骚扰电话’照样打，运营商在干啥？”

匿名网友：“接电话比上班还累！”

官方查处

工信部关停涉事线路，责令整改。但有技术人员透露：“换个号码池，机器人又能‘复活’。”

曝光案例

“每天接5个‘贷款要不要’的电话，全是机器人，拉黑都没用！”

上海销窠、飞鸽传书等5家企业被曝开发AI外呼系统，机器人模仿人声推销，甚至能识别用户情绪继续纠缠。

这一年多来，互联网上出现了很多所谓“外呼”业务的广告，这些外呼公司的核心业务，就是帮助商家向手机用户拨打自己的营销电话，市场上俗称“电销”。根据“外呼”网站上的联系方式，记者前往多地进行调查。眼下，使用所谓人工智能机器人拨打营销电话已经成为行业主流。首先是机器人不知疲倦，可以日夜拨打营销电话，其二，智能机器人输出的声音由真人录音制作而成，让接听用户难辨真伪。

记者了解到，这些从事外呼业务的

多部门连夜查处“3·15”曝光问题

翻新卫生巾、保水虾仁、未灭菌一次性内裤、手机抽奖“疯狂敛财”、“电子签”高利贷……

3月15日晚，央视总台“3·15”晚会曝光翻新卫生巾、保水虾仁、一次性内裤未经灭菌、手机抽奖“疯狂敛财”、“电子签”高利贷等多个行业乱象，引发舆论广泛关注。相关部门针对曝光问题，迅速作出回应。

市场监管总局：全面彻查！针对“保水虾仁”（详情）、非标电线电缆（详情）等涉及市场监管领域的违法行为，市场监管部门连夜开展执法行动，依法严惩绝不姑息。

工信部：立即关停，全面清理！针对智能机器人拨打营销骚扰电话、虚商实名制要求落实不到位（详情）等问题，工业和信息化部作出以下部署：连夜组织北京、上海、广东等地通信管理局对涉嫌违法违规主体进行调查处置；责令基础电信运营商立即关停涉事线路；对涉个人数据信息有关情况进行检查；督促互联网平台企业全面清理违法智能外呼软件销售推广信息；将持续采取有力措施，强化对基础电信运营商、虚拟运营商、呼叫中心企业监督检查；严厉查处违法违规企业，加大曝光力度；积极配合有关部门依法打击网络黑灰产业等违法犯罪行为，全力营造安全健康的信息通信消费环境。



视频曝光部分企业在加工“保水虾仁”时超限量使用保水剂、过度包冰的问题 视频截图



四川某借贷平台被查处



河南某企业生产的一次性内裤不灭菌 视频截图

查封 关停

养血”！

黑猫投诉用户@匿名：“包装写着‘独立灭菌’，拆开连密封袋都没有，退货还被客服拉黑！”

商家回应

涉事企业梦阳服饰、雅恒加工厂被查封，浪莎未公开回应，但电商平台相关产品已下架。

官方查处

针对商丘市梦阳服饰有限公司等企业生产的一次性内裤未经灭菌的问题，商丘市市场监管、卫健等部门成立联合工作组，对涉事企业进行查封，对所有成品、半成品及原材料等进行现场封存，下一步将依法依规严查查处。

3

保水虾仁磷酸盐超标 1斤虾仁7两冰

曝光案例

部分生产厂家在加工水产品时违规、超量添加保水剂。保水剂即食品水分保持剂，常用复合磷酸盐，能保持虾仁的水分、提升口感和延长保质期，业内称这样的方式为“保水”或“泡药”，但部分企业却用保水剂来“给虾增重”。

在中青海洋水产的生产现场，记者目睹了泡完药的虾仁后续加工流程。刚从桶里捞出的虾仁，直接被送上包冰机的传送带，迅速进入冰冻环节，眨眼间就裹上了一层冰衣。

“解冻后虾仁缩水一半，原来全是‘保水剂’和冰！”

湛江、连云港多家水产公司被曝违规添加磷酸盐，1斤虾仁含7两冰，部分产品超标2倍。

工人坦言：“不加保水剂，虾仁会缩水，卖不上价。”

网友吐槽

美食侦探：“以后买虾仁按冰块重量付钱算了！”

木子李：“海鲜市场套路深，冰比虾贵不是段子！”

匿名网友：“吃的不是海鲜，是化学添加剂！”

商家回应

涉事企业尚方舟、渔趣多被连夜查处，市场监管总局宣布“提高水产品抽检比例”。

消费者仍心有余悸：“年夜饭的虾仁，会不会也是‘冰雕’？”

官方查处

针对“保水虾仁”相关问题。广东省湛江市市场监管局联合湛江市公安局组成工作专班，会同属地市场监管、公安部门，联合组织执法人员赶赴涉事企业开展检查。现场查封原材料、半成品、成品一批，责令企业立即停止销售涉事产品，对相关产品进行抽检，并督促企业召回相关涉事产品。广东省市场监管局工作组已赶赴现场指导调查处置工作。

4

最高年化利率近6000% 电子签借到“高利贷”

曝光案例

记者发现，在借贷宝平台签了正规的电子签协议，打了电子签的欠条，但实际交易的时候，真正的交易却在平台上进行。多位在借贷宝、人人信这些电子签平台上签条借款的人告诉记者，即便遭遇了放款人的高利贷和暴力催收，由于不清楚其真实身份信息，根本没办法起诉。

这样设计的商业模式，放款人通过电子签放高利贷挣钱，平台不

1

翻新卫生巾、纸尿裤竟被二次销售

曝光案例

在记者调查的过程中，有采购商前来采购好之、米菲、BabyCare等品牌的婴儿纸尿裤，以及“二等品”的自由点品牌女性安睡裤，在一个车间里，地上堆满了各种卫生巾纸尿裤的生产垃圾，其中不乏全棉时代、苏菲等知名品牌产品。

这些垃圾被打碎后，将重新分离成为木浆、吸水高分子树脂等几种一次性卫生用品的原材料。记者了解到，卫生巾纸尿裤的生产垃圾，一部分作为“二等品”，被挑出来流入市场直接销售，剩下无法再挑选利用的部分，被投入机器，生产成回收料，再次流入一次性卫生用品的生产企业。

网友吐槽

宝妈日记：“刚给孩子囤了米菲纸尿裤，现在看到‘翻新’两个字直接失眠！”

小羊不吃草：“卫生巾直接接触皮肤，翻新货不怕细菌感染吗？商家赚的是黑心钱！”

匿名网友：“孩子用的东西都敢造假？”

匿名网友：“从垃圾堆里捡卫生巾给消费者用，这良心不会痛吗？”

商家回应

涉事品牌紧急撇清关系：自由点声明“已报案”，苏菲称“2022年已更换包装”，全棉时代强调“从未授权合作”。

消费者疑虑难消：“生产线内部关系是怎么打通的？上市公司真的都‘挂钩’？”

官方查处

针对梁山希希纸制品有限公司销售劣质卫生巾、婴儿纸尿裤问题（详情），济宁成立由市场监管、卫生健康、公安等部门组成的联合调查组，依法对涉事企业进行查封，控制了企业负责人。

2

一次性内裤 徒手制作不杀菌消毒

曝光案例

2025年1月，记者来到了商丘市，知情人告诉记者，当地有多家服饰加工企业生产的一次性内裤，并不卫生，根本就不会杀菌。产品包装上标注的面料材质是“棉”，实际却使用“涤”，在一些型号的一次性内裤上，企业直接写上“纯棉”，严重“货不对板”。

在健芝初医疗器械有限公司，工作人员告诉记者，公司可以提供“代加工”服务，他们生产过“初医生”一次性内衣、“贝姿妍”一次性内裤和“浪莎”一次性内裤，为了控制成本，部分产品不进行杀菌消毒

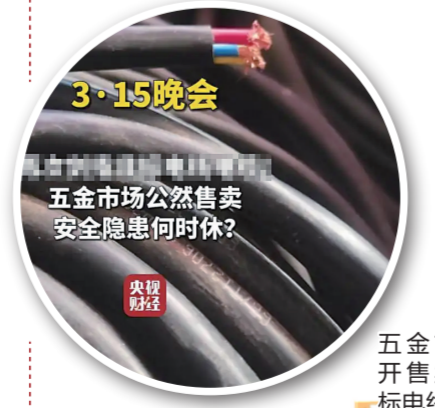
“拆开包装一股怪味，穿一次就过敏，原来根本没消毒！”

知情人透露：“代加工费低至0.8元/条，灭菌环节能省则省。

有消费者翻出旧订单发现：“去年买的内裤批号，竟然来自被曝光的商丘工厂！”

网友吐槽

旅行博主七七：“买浪莎一次性内裤图方便，结果成了‘细菌培养皿’！”



3·15晚会 五金市场公然售卖安全隐患何时休？



五金市场公开售卖的非标电线电缆