

3·15特别行动

市场监管局接热线

“市场监管局长接热线”收线

售后网购食安投诉居前三位

本报讯（记者 房浩）信用让消费更放心，监管让市场更有序。昨天下午，由上海市市场监管局、12345 市民服务热线、新民晚报社共同发起的“市场监管局长接热线”行动收线，行动期间，市、区各级市场监管部门负责人轮番值守 12345 市民服务热线，倾听民声，助力维权。本报融媒体平台也全程跟踪、实时发布典型案例，为遭遇烦恼的消费者讨还“公道”。

从前天上午 9 时至昨天下午 3 时，12345 市民服务热线共受理市民消费投诉 1596 件，其中涉及售后服务 230 件，网上购物 180 件，食品安全 150 件，排名前三。12345 市民服务热线已将上述投诉转给各区市场监管部门，并将严格督办，督促监管部门认真、及时处理相关诉求。

市市场监管局副局长胡浩表示，12345 市民服务热线连接千家万户，市场监管局负责人亲自接听热线，与市民直接对话沟



市场监管局长接听“3·15”热线活动收线

本报记者 张剑 摄

通，对维护消费者正当权益、促进市场健康有序发展意义重大。行动期间，根据市民反映，市场监管部门先后查扣了嘉定区沪华中路 566 号一仓库存放的近 400 台假冒伪劣小家电，并责令迪卡依（曹杨店）将检测不合格的青少年滑板车下架。对于其他消

费投诉，各级市场监管部门也将仔细调查，依法行政，做到件件有回音，桩桩有答复。

行动期间，本报融媒体平台也紧随市民来电，滚动发布 30 多件消费投诉典型案例，同时联合相关行业、企业设立线下专席，现场受理市民消费诉求。

本报讯（记者 徐驰）3 月 13 日，本报刊发《买房买车 花大钱买来一堆愁》的报道，反映市民王女士在中国人寿保险购买了保险产品，但当初承诺的利率却始终无法兑现（详见 3 月 13 日 10 版）。昨天，中国人寿保险已上门和消费者协商，做出了部分差额补偿。

新闻追踪

中国人寿补偿利息差额

市民王女士经人介绍，购买了两份中国人寿保险，承诺的年利率为 5.5%。可是，实际到手的利率，却根据 1.65%来计算，远低于当初承诺的数字。报道刊出后，昨天上

午，中国人寿保险相关工作人员上门与王女士沟通协商。双方达成解决方案：中国人寿保险答应补偿王女士部分利息差额，共计 4000 多元。对此结果，王女士表示满意。

3·15特别行动

曝光台

医疗废弃物做玩具 辣条作坊脏乱不堪

昨晚央视 3·15 晚会揭露乱象触目惊心

医疗垃圾竟做成塑料蔬菜网袋和玩具、廉价辣条生产环境脏乱不堪、用霉变脏污的散浆制造成人纸尿裤……昨天，一年一度的央视 3·15 晚会上，医疗卫生、食品安全、个人隐私等行业成了“重灾区”。

医疗垃圾做成玩具

晚会曝光的第一个案例，就是医疗废弃物的黑色产业链。按照国家规定，即使是那些未被污染、可回收利用的废弃物，医院也必须与再生资源回收单位做好交接、登记和统计，确保处理流程安全可追溯。但如今，本应集中处置的医疗废弃物却被

加工成塑料颗粒，再卖给下游企业。

在山东、陕西、河北、河南等地的工厂中，大量用过的输液管、注射器、血包等堆放在地上，被破碎成白色塑料颗粒，产生的污水不经任何处理就被排放到了地里。带有药物残留的再生料，最终被下游企业制造加工成塑料蔬菜网袋，有些工厂每年生产 10 万多只网袋，销往全国各地。此外，废旧医疗再生料制造的产品还包括篮子、幼儿园悬浮地板、一次性水杯、儿童玩具等。

更令人发指的是，成人纸尿裤、妇婴两用巾等一次性卫生用品，竟也有可能用霉变的散浆原料生产。

暗访曝光了湖北仙桃佰斯特卫生用品有限公司、山东郯城金得利卫生用品有限公司等使用散浆制造产品，而这些散浆原料是由废弃纸尿裤卫生巾等回收而来的，每吨的成本可比卷浆低一半。据悉，按国标规定，生产成人纸尿裤的原材料应无毒无害无污染，并禁止使用废弃的卫生用品作原材料。

辣条作坊污浊不堪

食品安全牵动着老百姓的敏感神经。晚会曝光，许多小学生们爱不释手的辣条，却是污浊不堪的小作坊做出的。在“虾扯蛋”辣条生产车

间里，满地粉尘与机器渗出的油污交织在一起，搅拌桶、水池墙壁上都覆盖了厚厚的污垢。在配料车间，双甘油酯脂肪酸、三氯蔗糖，甜味、增味剂等大大小小十几种添加剂，经过混合后倒入滚筒里充分搅拌，就被混进了辣条。

网贷 7000 要还 50 万

网上办理贷款很方便，手机上就可以操作，资金即时就能到账，对于借款人来说，非常有诱惑力。可一旦沾上，就可能会掉进无尽的深渊。

据中央广播电视总台 3·15 晚会报道，家住长春的董女士从部分

APP 借款 7000 元，但在短短三个月里，就背负了 50 多万元的债务。

当董女士借款时，这些 APP 都以各种名目扣除借款金额的 30%，业内俗称“砍头息”。7 天很快过去了，到还款时，董女士才发现，借的 7000 元钱还不上，只得从其他贷款 APP 去申请新贷款还旧账。没想到这就是她噩梦的开始。董女士发现，那些还不上贷款产生的逾期费用也接二连三冒了出来。就这样，董女士不断地去寻找新的 APP 去借款，拆东墙补西墙。起初 7000 元的债务短短三个月就滚到了 50 多万元。

本报记者 金旻旻 裴颖琼 杨硕

银行卡免密支付被盗刷

“小额免密免签支付”风险怎么防？

昨晚，央视的 3·15 晚会曝光了不法分子利用网上等灰色渠道获得的 POS 机，对具有小额免密免签支付功能银行卡进行盗刷的勾当。一时间，人们纷纷查堵找漏防风险。今天一早，市民朱莹女士赶紧关闭自己银行卡的免密支付功能，顺便把境外磁条交易也关了。

现在申领的许多银行卡，背面都有一个水波纹图案，它们都默认开通了一种叫做“小额免密免签支付”的功能。用户在办卡的时候，很少注意到自己的卡片是有这种免密支付功能的，自然不会想到主动去关闭。而银行《银联卡小额免密免签业务规则》里有

对发卡行的要求：发卡机构可针对单一卡片或持卡人设置业务开关，除因持卡人要求或发生风险等原因以外，发卡机构应保持持卡人具备物理条件卡片的小额免密免签处于业务开通状态。换句话说，“出厂配置”就是自带小额免密免签功能。

“小额免密免签支付”风险大不大？就像银行卡被盗刷现象一直存在一样，大可不必因噎废食。首先，POS 终端和 IC 卡在交易过程中需要进行双向认证，是目前全球支付领域安全等级最高的支付工具；其次，特定商户经过严格筛选，主要是知名品牌或连锁商户；第三，通过系

统检测交易特征，识别可疑交易并通知发卡银行；最重要的一条，银联联合各商业银行对持卡人设置了专项补偿金，设置 72 小时和总额为 3 万元的赔付保障。

持卡人想关掉“小额免密免签支付”功能怎么操作？可通过电话人工客服、网点柜面，也可通过网上银行、手机银行等方式办理。以招行卡为例，在手机银行上点击“我的”，在头像下找到“银行卡”，选取一张卡按“其他支付”，进入“ATM/POS 设置”，点“ATM 取款每日限额”，在“小额免密”栏下就能设置。

首席记者 谈璿

侵犯公民隐私信息企业被曝光

上海智子信息科技有限公司遭查

本报讯（记者 金旻旻 孙云）骚扰电话让人不胜其烦，为何屡禁不止？原来不法分子用上了高科技“智能机器人”。昨天央视 3·15 晚会曝光了一批侵犯个人隐私的企业，其中一家企业注册在上海。记者获悉，昨天杨浦区市场监管局和杨浦公安已赴现场核查。

据央视调查，智能机器人在市场上很受欢迎，正逐步代替人工拨打骚扰电话，这些系统专用于电话营销，价格在 3000 元左右，相比于人工每天只能拨打数百个电话，机器人每天能外拨多达 5000 个电话，甚至能模仿林志玲的声音。

在央视曝光名单中，中科智联

科技有限公司、易龙芯科人工智能科技有限公司、智子信息科技股份有限公司等“榜上有名”。其中，智子信息科技股份有限公司注册在上海杨浦区国泰路。记者查询获悉，该公司经营范围为信息科技、网络科技技术领域的技术开发、技术咨询、技术转让、技术服务，计算机软硬件开发与销售（除计算机信息系统安全专用产品）等。

记者获悉，针对媒体反映的上海智子信息科技有限公司的问题，公安部门和市场监管部门接到消息后，第一时间赶到现场，依法开展核查，并将根据核查结果会同相关部门作出处理。