

消费急难愁 阿拉帮依忙

“3·15消费维权直播”明起推出 “局长接热线”明启动

商家“跑路”前仍在打折促销“割韭菜”、App默认开通自动扣款、网上订票遭遇大数据“杀熟”……类似的消费陷阱，是否让你很受伤？面对形形色色的花式套路，消费者又该如何应对？

在一年一度的“3·15国际消费者权益日”到来之际，明天，上海市市场监管局、12345市民服务热线和新民晚报社，将连续第七年发起“市场监管局接热线”行动。同时，3月13日至15日，上观App、新民晚报“上海时刻”微信视频号、“新民帮依忙”微信视频号、“新民帮依忙”今日头条号、“新民帮依忙”抖音号等平台将连续三天推出“3·15消费维权直播”，直击“消费急难愁”，助力提升消费品质，维护消费者合法权益。

热线预告 “市场监管局接热线”时间表(3月13日)

9:30—10:00	上海市市场监管局副局长	陈睿
10:00—11:00	宝山区市场监管局四级调研员	易红武
13:30—14:30	松江区市场监管局副局长	宗晔
14:30—15:30	嘉定区市场监管局副局长	李效武



上观App



“上海时刻”视频号

扫码看直播

线索征集通道

- 市民服务热线:12345
- 新民晚报新闻热线:962555
- 移动客户端:上观App
- 微信公众号:新民帮依忙
- 今日头条号:新民帮依忙

局长接电倾听民声

明天9时30分，上海市市场监管局副局长陈睿将率先走进12345市民服务热线，现场接听市民来电，受理消费诉求。此后，宝山区、松江区、嘉定区市场监管部门相关负责人轮流接棒，为消费者答疑解惑、排忧解难。

数据显示，今年1月1日至3月8日，12345市民服务热线共受理消费类诉求88.5万件，其中投诉5.6万件。消费投诉类排名前五的事项分别为：售后服务纠纷2.7万件(48%)、食品质量3964件(7%)、平台商家监管3692件(7%)、生产销售问题产品3641件(6%)、虚假宣传3266件(6%)。

即日起，“新民帮依忙”面向广大消费者征集消费维权线索：无论您是遭遇了商品质量问题还是售后服务困扰，抑或发现了消费

市场上的新骗局、新套路，欢迎随时向我们反映。“新民帮依忙”全媒体记者将在全速出击、全程关注、全网直播中，倾听民声、回应关切，推动解决消费者们遭遇的操心事、烦心事、揪心事。

直击乱象助力维权

去年10月9日起，本报“帮依忙”版面每周推出消费维权专版，“新民帮依忙”融媒体各端也同步上线“消费维权365直播”，目前已累计刊播20多期，报道案例涵盖房产、汽车、美容、保险、机票、中介、预付卡、维修、直播、儿童游乐等多个领域，揭露了消费市场中的诸多乱象：金店验金前不称重，导致金饰克重“缩水”；旅客预订机票时因操作失误，竟面临高额退票费；老年人误点广告链接，遭遇莫名投保扣费……这些案例直击消费痛点，引发广泛社会关注。

在“新民帮依忙”介入下，不少消费者已维权成功，挽回损失：

去年10月15日，本报第9版刊发《新盘没交付外立面已“破相”》的报道：业主斥资上十万元购买闵行区皇都花园四期的新房，不料还没入住，多栋居民楼外立面就严重脱落，而施工方仅采用“遮丑式”维修，导致问题反复，始终无法根治。目前，开发商已委托施工方将外立面维修一新。

去年11月14日，本报第7版刊发《2年花费55万元 背负68万元巨债 一女子落入“天价美容”陷阱》的报道：市民周女士女儿两年间在同一家美容店遭诱导消费55万元，

并通过“倒卡”“网贷”等方式背上68万元债务。在“新民帮依忙”持续跟踪下，消费者获34万元退款，商家涉事人员因涉嫌消费欺诈被立案调查。

今年2月13日，本报第7版《带看几次房就要收1.5万元？》报道中，市民吴女士向菁瑞地产支付5万元购房意向金，后决定放弃购买。因《房地产买卖合同》仅有单方签字、交易未成立，吴女士要求全额退款，却被中介以“带看服务”为由截留1.5万元。报道发出后，吴女士已拿回5万元全款。

今年“3·15”期间，“新民帮依忙”除持续关注房产、汽车、航空等传统消费领域外，还将重点聚焦银发消费中出现的新问题——起底银发消费陷阱，帮助老年人守护好“钱袋子”。

市场监管局长接热线，等依打电话；消费急难愁，阿拉帮依忙。本报记者 房浩

新民随笔

女装网红倒在直播镜头前的警示

3月10日，39岁女装网红“王炸姐”在直播镜头前突发剧痛倒地，经抢救无效离世。一场热闹的带货直播，竟变成了永别的谢幕。这不是孤例。近年来，网红主播猝死的新闻频频刷屏，年轻的生命戛然而止，撕开了直播行业光鲜外衣下，触目惊心的职业悲歌。

在流量至上的时代，直播早已不是轻松的副业，而是堪比高压流水线的高危职业。主播们被算法和流量绑架，日夜颠倒成了常态，凌晨开播、深夜下播是行业“默契”。为了抢占流量高峰，不少人日均直播时长超8小时，连喝水、休息都成了奢侈。“王炸姐”生前经常熬夜选品、直播带货，身体发出的头痛预警，被一句“忍忍就过去了”的敷衍，最终酿成无法挽回的悲剧。长期熬夜打乱生物钟，血管持续紧绷、心脏超负荷运转，看似不起眼的劳累，悄悄埋下了心脑血管疾病的定时炸弹。

比身体劳累更磨人的，是无处不在的精神焦虑。直播间的人气、销量、评论区的非议，像无形的枷锁压在主播心头。怕流量下滑、怕粉丝流失、怕同行赶超……为了维持热度，他们不得不连轴转，不敢生病、不敢停播。这种长期的精神内耗，加上高强度的体力消耗，让身体免疫力急剧下降，小病拖成大病，最终压垮脆弱的生命。

除此之外，行业乱象更加剧了风险。很多主播没有完善的社保和体检保障，抱着“年轻扛得住”的心态忽视健康；平台一味追求时长和业绩，缺乏强制休息制度和健康监管；部分主播为了博眼球，过度透支身体，甚至带病直播，把健康置之度外。这些因素叠加，让猝死悲剧一次次重演，让人扼腕叹息。

镜头前的光鲜亮丽，终究抵不过健康的千金难换。流量可以重来，热度可以再攒，可生命只有一次。别让熬夜熬掉了未来，别让焦虑困住了人生，更别让高强度的工作，成为生命不能承受之重。无论是主播群体，还是每一个奔波的打工人，都该明白：好好活着，才是一切的前提。愿每一分努力都被善待，愿每一个追梦人，都能守住健康，不负时光，更不负自己。

姜燕



做好安全培训

开工即满弓，冲刺开门红。近日，中建二局华东公司复旦大学附属中山医院青浦新城院区项目开展复工安全部署与暖心关怀相结合的主题活动。

活动特邀复旦大学附属中山医院急诊科专业医师，向全体工友开展心肺复苏、创伤应急处理等实操培训。另外，依托VR实景模拟设备，还原高空坠物、机械操作风险等场景，全面强化工友安全防范意识和自救互救能力。

本报记者 陈梦泽 摄影报道

人气街区的餐饮店油烟扰民如何破解

五角场街道多方发力整改排烟系统彻底解决居民“心病”

春暖花开，阳光正好，大学路又到了一年之中最浪漫的樱花季。如何平衡商住关系，让街区的烟火气和居住品质和谐共生？最近，就有一家位于沿街二楼的餐饮店经过多次协调沟通，对排烟管道进行全面改造，彻底解决了困扰周边居民的油烟、噪声问题，也为同类情况提供了破题的思路和案例。

多轮商议解决油烟噪声

大学路的沿街底层商铺由瑞安集团统一管理，楼上房屋的产权则分散在个人业主手中，因此，长期以来，业态、装修等标准不尽统一。几年前，二楼位置开出了“江小怡”餐厅，主营炒菜。由于油烟机未接入公共排烟道，且窗外约20米位置有一幢居民楼，因此，居民们多次反映油烟和噪声影响生活。五角场街道多次上门协调后，商户按相关要求安装了油烟净化设备，后来还调整业态为主营米粉，店名也改成了“柒月粉”，并将排烟管道移至北侧阳台百叶窗

处，又额外加装了隔音材料，缓解噪声问题，但油烟扰民问题未得到根本解决。

去年底，五角场街道综合行政执法队、第二联动治理工作组、创智坊居委会联合牵头组织，将商户负责人与居民代表请到一处共同商议切实可行的解决方案。会上，没有相互指责的激烈争执，也没有空洞无物的口头承诺，各方围绕核心目标坦诚交流——通过合法合规、技术可行、成本可控的方式，彻底解决油烟和噪声扰民问题，既还给居民一个安静舒适的居住环境，也保障商户能够正常合法经营，实现邻里与商户的互利共赢。

当好“引导员”和“翻译官”

协调过程中，街道工作人员既当好“引导员”，也做好“翻译官”，全力化解双方的对立情绪，双方从“各说各理”转变为“共同解题”，最终达成共识。

随后，多方联动发力，全力推进整改方案的调研与制定。街道综合行政执法

队、联动治理工作组、居委会、物业公司联合商户，多次对店铺所在楼宇的结构进行实地勘察，同时积极咨询环保技术专家，结合餐饮经营特点和环保标准，反复论证整改方案，最终决定废弃现有的所有外接、侧排排烟管道，整体接入建筑楼宇的原始公共排烟道，通过楼宇屋顶预留的专用出口实现高空排放，从根源上解决油烟低空聚集和噪声扩散的问题。

整改施工期间，街道综合行政执法队与联动治理工作组全程跟进监督，及时协调解决施工过程中出现的各类问题，确保改造工程严格按照标准落地、落实。近日，整体改造完成，当崭新的排烟系统启用，居民再也闻不到刺鼻的油烟异味，听不到烦人的风机轰鸣声，困扰大家近两年的“心病”终于解除，再也没有人投诉商户了。这一问题的解决，也为大学路商住关系积累了案例和方法，让街区从“网红”变“长红”。

本报记者 孙云