

## 消费舆情热点2026年1月、2月报

热点事件之一:

## 周生生回应“足金挂坠检出铁”事件:检测结果为足金

## 【事件概况】

据媒体报道,近日,有消费者将周生生足金挂坠送检后发现,不同点位的金含量不同,且检测结果显示,挂坠中含有铁、银、钯等多种其他金属元素。对此,周生生官方客服接受记者采访时表示,“周生生足金饰品都是符合相关国标的,含金量不低于990‰,带有足金印记,品质也是有相关保障的。新闻相关的事宜,我们正在跟进沟通中。非权威机构的检测结果,不能作为判断的一个依据,如果有问题,可以到国家认可的NGTC等机构去进行检测。”

2月3日周生生针对此事发布情况说明,称正积极开展工作。2月5日,周生生再次通过官微发布声明,表示已配合属地市场监管部门前往指定第三方检测机构针对该货品开展检测,检测结果明确显示为足金,即该货品含金量符合《首饰贵金属纯度的规定及命名方法》(GB11887国家标准)中关于“足金”的标准要求。

该事件引发媒体报道和网友热议,截至2月8日,该话题网络上的信息量达7万余条,短视频平台和客户端成为热度

最高的媒体渠道,媒体报道和网友评论主要围绕“周生生、足金、挂坠、检测、铁”等关键词展开。

## 【媒体视角】

**视角一:**多家新闻媒体报道了消费者投诉周生生足金挂坠佩戴一天后出现刮花露白现象,且自行送检发现挂坠含有铁、银、钯等多种其他金属元素的事件,以及周生生对此事件的回应及处理情况。品牌最新发布的声明表示,涉事挂坠检测结果为足金。

**视角二:**有财经类媒体分析了在黄金价格高涨的背景下,包括周生生在内的黄金珠宝企业的经营策略的调整及效益分析。针对此次“足金挂坠检出铁”事件,有专家指出短期内或对品牌声誉造成一定影响。

## 【网民观点】

**@冰糖雪梨:**很多人买的金饰是一代传一代,大多数不会卖。不卖不知道,估计市面上很多金饰都会掺假。

**@金毛芒果:**别的品牌也有,我朋友买了个戒指,去烧变白了。

**@永远爱你:**黄金越贵,越有可能玩假,因为利润空间太大了。

**@抱树的考拉:**其实消费者自己找的检测的店也未必靠谱,有的金店为了压低回收价,也有可能造假。

## 【事件延伸】

近日,周生生“足金挂坠检出铁”事件引发广泛关注。消费者李女士购买的足金挂坠佩戴一天后刮花并出现白色痕迹,经检测发现不同点位金含量存在差异,甚至含有铁、银、钯等元素。尽管周生生品牌紧急做出回应,并配合第三方检测显示同批次产品符合国家标准,但也造成了一定的舆情危机。

周生生作为拥有90余年历史的珠宝品牌,其“周而复始,生生不息”的理念曾是品质与信誉的象征。然而,此次事件中,品牌初期将责任推给消费者佩戴不当,拒绝退货。在舆论压力下虽同意退货,却以“施舍”姿态回应,未直面核心质疑。更以“同批次检测”替代涉事产品复检,被公众解读为“玩文字游戏”。这种防御性姿态与缺乏诚意的沟通,摧毁了消费者对品牌的信任。品牌价值不仅

在于产品合规,更在于对消费者权益的尊重与担当。尽管事后品牌方配合属地市场监管部门,前往指定的第三方检测机构针对该货品开展检测,但也已经造成一定的舆情,网络上关于金饰是否掺假的讨论仍层出不穷。

近年来,随着黄金价位走高,消费者的购买热情也逐渐高涨,相关的消费维权事件时有发生。建议消费者在选购黄金饰品时,优先购买资质齐全的品牌专卖店、大型商场专柜或正规电商旗舰店的产品,警惕路边摊、“三无”网店及来路不明的回购活动。同时,确认饰品内侧刻有“足金999”“Au999”等清晰标识,拒绝模糊表述,可要求商家提供权威检测证书,并核对证书与实物一致性。购买时索要正规发票,注明材质、纯度、克重、工费等详细信息;保存商品标签、检测证书及沟通记录,以便发生纠纷时维权。

此次周生生事件也为行业敲响警钟:品牌声誉的建立需数十年,崩塌却可能在一瞬间。唯有以消费者为中心,直面问题、透明沟通,才能在危机中淬炼出更珍贵的品牌价值。

(坤源)

热点事件之二:

## 荣事达空气炸锅温度旋钮只是“装饰品”引争议

## 【事件概况】

近日,有网友表示拆解荣事达空气炸锅后发现,温控旋钮下方未连接温控线路,该情况经多位网友实测证实,引发网络热议。有商家对此回应称,设计温度旋钮是“装饰品”,是为了“对称”。合肥市市场监督管理局工作人员表示,已组织人员进行调查。

据悉,此次争议波及荣事达多家授权商家,有商家已对相关产品做下架处理。2月5日,记者搜索发现,在荣事达的旗舰店、自营店中已不见涉事产品,客服表示“我们店铺现存的款都是合规的”。而在一些粉丝数较少的店铺中仍有同款产品在售,记者询问其能否调节温度,对方表示“可以调节,但现在是预售款”。截至2月8日,荣事达尚未对上述事件作出回应。

该事件在网上引发热议,数据分析显示,截至2月8日,该事件网络信息量达10万余条,其中客户端和短视频平台成为热度最高的媒体渠道和平台,媒体报道和网友评论主要围绕“荣事达、空气炸锅、温度旋钮、虚假、装饰品”等关键词

展开。

## 【媒体视角】

**视角一:**一些自媒体发布了对于荣事达部分型号的空气炸锅的拆机测评,对于温控旋钮下方未连接温控线路的情况提出不满。有媒体记者在电商平台售卖同款产品的多个线上店铺进行咨询,得到“该控温旋钮只是装饰品”的答复。

**视角二:**有媒体记者咨询了相关法律人士,律师认为,商家若宣传旋钮分别调时间和温度,但实际温控旋钮仅为装饰、无温控功能,或仅能调节时间,这可能涉嫌虚假宣传。

**视角三:**也有媒体回顾了荣事达品牌此前被曝出的质量问题,涉及液晶彩色电视、电烤箱和冷藏冷冻转换箱等产品。

## 【网民观点】

**@兜兜转转:**这算不算虚假宣传?可以要求假一赔三吗?

**@福火言论:**总共就一根发热管,一个小电风扇,一个定时器,一个温控开

关,加上一些塑料壳子,售价一百多,结果连成本十几块的温控开关都要掺假。

**@雁南飞:**一分钱一分货,不管多便宜,商家赚的钱不会少,少的只是产品品质。

## 【事件延伸】

近日,“荣事达空气炸锅温度旋钮下方未连接温控线路,仅为装饰品”事件引发网友热议。消费者拆机后发现,标注0°C-180°C的温控旋钮下方竟无任何排线,商家却轻描淡写地称其为“对称设计”,令人啼笑皆非。

在此次事件中,商家将温控旋钮作为“装饰品”的辩解,本质上是将产品功能割裂包装为“设计美学”,用虚构的性能参数误导消费者。更讽刺的是,部分型号说明书明确要求“设定温度后机器工作”,而实物却连基础温控线路都未铺设,这种“说明书欺诈”已涉嫌违反《消费者权益保护法》中“真实全面披露商品信息的”强制性规定。

品牌方至今未对涉事批次产品进行

统一召回,仅以“个别商家行为”推诿责任,这种应对态度并不能令消费者满意。荣事达作为品牌方非但未履行质量兜底责任,反而稀释监管义务,导致品控失守,从“代工泛滥”到“真假混卖”。更值得警惕的是,涉事产品多为百元以下低价型号,这反映出品牌想通过割裂核心功能(如温控)的低价款抢占下沉市场的“价格战”策略,但这种方式不仅损害了消费者对品牌的信任,更可能滋生仿冒品泛滥,最终得不偿失。

荣事达若想止损,必须直面自己的问题,立即启动涉事批次产品召回,公开第三方检测报告,对温控功能缺失的型号进行技术升级或下架处理。在官网开设“假货举报专区”,对经核实的问题产品提供“退一赔三”补偿,并联合市场监管部门打击仿冒品产业链。同时,在产品页面用醒目字体标注功能差异,避免“智能款”与“基础款”混淆宣传,真正重构质量监管体系,重塑品牌价值主张,将质量管控贯穿于产业链每一环节。

(坤源)

随着移动支付技术的快速发展和广泛应用,“免密支付”业务通过简化支付流程,大幅缩短了交易时间,给消费者带来了便捷的支付体验。但同时,也可能被不法分子利用,形成新的诈骗套路。近期,湖北的一位消费者不慎中招,被盗窃两千多元。

前不久,湖北武汉的向女士在网上看到有人在售卖一家知名商店会员服务,要价仅几十元,比官方渠道便宜不少,于是就下了单。

向女士没想到,手机账号的ID和密码由此被他人冒用,绑定手机应用商店支付功能的账户瞬间被盗刷。

消费者向女士表示,钱被充值到游戏账号里,速度很快,连刷4笔,一共是2592元。

记者在社交平台搜索发现,不少消费者都遭遇过免密支付盗刷骗局。有的是被诱导购买各类低价会员卡,有的则是在二手平台淘代金券时受骗。而这些消费者使用的都是苹果手机,在与不法分子沟通过程中,都被诱导提供了苹果应用商店账号和密码。

记者在“黑猫投诉”平台搜索“苹果ID被盗刷”关键词,找到一千多条相关投诉。

## 广告诱导开通、取消困难重重 免密支付暗藏盗刷陷阱

消费者向女士说:“别的支付方式可能会需要输入支付密码或者是验证码,但是苹果手机不需要输入任何东西,一旦泄露ID密码,就可以把钱盗走。”

记者注意到,一些手机用户被盗刷的资金,大多被不法分子用于游戏APP充值,盗刷资金往往难以追回。

向女士的遭遇,是由于她轻易把苹果手机账号的ID和密码提供给了不法分子,记者同时调查发现,市场上大量的购物、交通、娱乐应用软件,大部分都提供了免密支付功能,但是消费者普遍反映,一些应用容易存在被诱导开通,但关闭步骤繁琐等问题。

免密支付为消费者带来便利的同时,也引发一系列争议。除盗刷风险之外,诱导开通、取消困难等问题同样广受消费者诟病。

记者在北京、上海等地调查时了解到,有不少消费者反映,“免密支付”很容易被用来诱导消费,导致自己稀里糊涂被扣钱。

据黑猫投诉数据显示,2025年全年

涉及“免密支付”投诉16122条,也就是说平均每天44条。投诉内容涉及在不知情情况下被开通免密支付、开通后乱扣费以及盗刷等问题,涉及场景集中在电商平台、租车平台、会员开通以及二手平台等。

有消费者反映,自己的父亲被“1分钱看短剧”广告诱导,默认开通了一年会员,结果损失了3000余元。

这位消费者表示,在看直播时被诱导,误点免密支付购买了不需要的盲盒,无法退款。

还有消费者反映,在购买火车票时,被默认开通免密支付,并绑定了不知情的增值服务,无法取消。

调查中记者发现,消费者普遍反映,免密支付的开通往往是在商家开展优惠推广、搭售等活动时,不经意间完成的。

对此,法律专家表示,网络商家诱导开通免密支付可能涉嫌违反相关法律。

中国消费者协会专家委员会委

员、中国政法大学副教授朱巍表示,现在大量免密支付都是伴随着短剧解锁、游戏解锁、赠送相关服务或小礼品的方式来开通的。这种方式违反商业伦理,一旦手机遗失、账号泄露等情况,可能会导致不必要的损失,所以在网络安全领域风险是比较大的。

记者调查发现,相对于开通时的顺畅,免密支付的关闭步骤却很繁琐。消费者普遍反映,免密支付的关闭路径查找困难,需要层层跳转才能找到。

消费者李先生说:“知道怎么关,但是发现关的这个步骤要比开的步骤要繁琐很多。”

调查中,记者了解到,目前要想关闭手机中一些APP已开通的免密支付功能,有些手机应用需要在绑定的微信、支付宝或抖音支付服务内进行操作。记者分别尝试在三个平台关闭相关应用的免密支付功能,微信需跳转七次界面,抖音和支付宝各需跳转六次。

当记者尝试关闭绑定支付宝的一

近日,昆山农商银行在办理业务过程中,凭借工作人员高度的警觉性和规范的处置流程,与反诈中心紧密协作,成功拦截一笔涉诈资金,有效保护了客户资金安全,展现了金融机构在反诈工作中的主动作为与社会担当。

事发当天下午,一位客户来到昆山农商银行柜台办理取现业务。柜员在按照规范流程进行“三问一确认”(询问是否认识对方、资金用途、双方关系,确认客户知晓风险)时,客户声称所取款项是为朋友还款。然而,该交易触发了银行内部的实时风险监测预警。

柜员随即请客户提供借款或还款的聊天记录、转账凭证等佐证材料,客户却表示与对方无微信等联系。这一前后矛盾的说法引起了柜员的高度警觉,她立即将情况报告给营业部经理。

营业部经理到场后,与客户进一步沟通核实。客户虽出示了一份转账回执,但其整体陈述仍存在多处疑点,且急切要求尽快取现或转出至他行账户。面对逐渐增多的可疑迹象,营业部经理迅速将情况上报至反诈警银协作群,请求警方介入协助判断,同时以需后台查询为由,安抚客户情绪,稳住现场局面。

警方接报后迅速抵达现场。经核实,确认该客户遭遇了“网贷刷流水”类诈骗,其账户信息已泄露,账户内款项实为其他受害人的被骗资金,诈骗分子正试图诱导其取现后转移。得益于银行及时预警与警方的快速响应,该账户被依法紧急止付,资金被成功拦截在转移的最后一道关口。

此次涉诈资金的成功拦截,是昆山农商银行日常反诈培训的成效,一线人员风险意识与执行力,以及警银协同机制高效运转的综合体现。该行将持续加强员工对新型诈骗手法的识别与应对能力培训,严格落实账户管理和交易核验要求,切实履行金融机构反诈主体责任。同时,也将不断深化与公安机关的协作联动,共同筑牢金融反诈防线,全力守护人民群众的财产安全。

(薛雅琼)

## 南通农商银行:厚植廉洁基因 激活金融“清”流

近年来,南通农商银行积极落实新时代廉洁文化建设要求,立足自身实际,积极探索实践,形成特色鲜明的工作格局,为全行高质量发展注入源源不断的“廉”动力。

政治“引”廉,把准监督方向。该行明确坚持“党的领导、问题导向、聚焦重点、抓早抓小”四个重点方面,确保政治监督方向正确,当好新时代农村金融主力军。每年制定落实全面从严治党主体责任清单,总行党委与各单位签订《党风廉政建设责任书》,切实增强推进党风廉政建设和反腐败斗争的责任感、使命感、紧迫感,确保党风廉政建设责任到人、措施到位、任务落实。聚焦“关键人”,加强对“一把手”和领导班子监督,督促“关键少数”严于律己、严负其责、严管所辖,示范带动“绝大多数”坚定理想信念、忠诚履职尽责、勇于担当作为。

制度“固”廉,夯实长效机制。该行结合最新法律法规、监管要求,及时修订完善《工作人员违规行为处理实施细则》《从业人员异常行为管理办法》,明确“高压线”行为清单,自觉抵制违法违纪行为。出台《关于加强对“一把手”和领导班子监督的实施办法》,对领导班子决策、执行、管理等全方位监督,着力破解对“一把手”和同级监督难题。建立健全廉洁风险排查防控的长效机制,聚焦信贷投放、资金业务、资产处置、集中采购、信息化建设、选人用人等关键领域,深入开展风险溯源分析。通过穿透式排查找准风险源头,建立问题台账,为后续完善制度体系、堵塞管理漏

洞奠定坚实基础。

作风“养”廉,夯实思想根基。南通农商银行以“5·10”思廉日为契机,组织党员干部全员参与市纪委监委“清廉江海”微信公众号连续7天推出的“四风八规”连连看纪法情景测试,高质量推进深入贯彻中央八项规定精神学习教育,引导党员干部在潜移默化中践行中央八项规定精神,做到学纪明纪知纪,准确把握纪法标尺,始终绷紧作风建设这根弦。同时,在OA平台建立“廉洁银行”专区,定期下发纪委工作提示、纪法小课等内容,推动廉政教育入脑入心,推动学廉、思廉、践廉成为新常态。

案例“警”廉,强化震慑效应。用好警示教育“清醒剂”,筑牢作风行风“安全坝”,通过立体式教育载体敲响纪法警钟。该行组织召开党风廉政建设工作会议,组织观看警示教育片,剖析“小节失守”到“大节失守”的演变轨迹,强化“见贤而内自省”的警示效果;集中学习《以案为鉴廉廉看》,聚焦违规违纪高频场景,引导党员干部从思想深处划清纪法红线,避免因“无知”触红、“无畏”破规;专题学习行内违规人员处理情况通报,以“身边人”“身边事”释放“执纪必严”信号,引导干部员工从思想深处摒弃侥幸心理,为全行党风廉政建设和高质量发展筑牢纪律防线。

未来,南通农商行将继续推动清廉文化建设与经营管理深度融合,让清风正气成为金融服务实体经济的最强底色,为地方经济社会高质量发展贡献更多“清廉力量”。

(倪美丹)

付清算协会也于近日发布《关于加强“免密支付”业务安全管理的倡议》,倡导支付服务主体应进一步加强“免密支付”业务安全管理,比如杜绝默认开通行为,提供“免密支付”一键取消功能等。同时,通过风险模型搭建、大数据分析等技术不断提升风险管控能力,当用户的交易模式与日常消费习惯发生不符等异常情况时,及时进行拦截或二次验证,防范用户资金损失风险。

朱巍表示,不是所有的平台都可以开通免密支付,一定是安全等级到了一定程度后,有了授权和相关资质才可以去开通相关服务。在开通服务过程中,异地交易、高频交易等问题要纳入安全防范风险管控中。

免密支付本来是为了提升消费体验的,但默认开通、告知不明、关闭困难等问题,既侵害消费者知情权与选择权,也放大了用户被盗刷的风险。希望支付平台与应用方,将用户真实意愿和资金安全放在第一位,多一点“一键取消”,少一点“层层跳转”。

同时也希望监管部门对违规设置默认勾选、隐蔽续费条款的平台加大处罚力度,让漠视消费者权益的行为付出应有代价。

(央视新闻客户端)

昆山农商银行:成功拦截涉诈资金 警银联动织密资金反诈网