

话题

奶茶当自强

这几年,奶茶品牌如雨后春笋般涌现,除了一些全国性连锁品牌,也出现许多地域性品牌。随着奶茶市场的扩大和竞争的加剧,各类服务问题、质量问题层出不穷。近日有调查报告发现,目前奶茶行业的问题主要体现在食品安全方面,其次是服务和宣传问题。

据报道,今年2月有网友称在益禾堂奶茶中喝出3个标签后引发急性肠炎,引发关注。之后益禾堂发布微博致歉,并承诺进一步严把食品安全关。其中称,事发后益禾堂第一时间成立了调查组,经调查,出现问题的原因是门店当事员工未严格按照产品制作流程操作、未仔细检查致使标签纸遗留在杯中。益禾堂还称,公司已经依据相关规章制度及监管部门要求对当事员工及门店做出了停岗培训和停业整顿等处罚。

今年“3·15”期间,武汉市市场监

督管理局发布2022年消费维权典型案例,其中,武汉市江汉区本汉古茗奶茶店生产经营感官不良的食材、擅自更改保质期,被江汉区市场监管局依法作出没收违法所得1205元、罚款10万元的行政处罚。

奶茶行业问题频发,客观原因在于这个行业发展得太快——企查查数据显示,2018年至2022年,我国新增奶茶相关企业39.4万家。仅2020年就注册了9.5万家相关企业。

全国知名的奶茶品牌店有加盟店、自营店,还有些区域地方品牌,可能就是几个单体店,总部对门店的管理未必跟得上。门店数量庞大,食品监管力量很难实现随时随地全覆盖。

奶茶行业规模较大、品牌众多,监管力度相对薄弱,一些奶茶门店和从业人员利用监管缺失放松要求。有业内人士分析说,行业发展快,缺乏标准化的服务管理体系和规范化

操作流程,扩张中的企业来不及培训员工,从业人员在工作中容易出现疏漏,对奶茶的制作及门店卫生清理不到位,导致食品安全、服务等问题频繁出现。

企查查数据显示,过去5年,奶茶相关企业共遭到行政处罚9410件,主要涉及违反食品安全法规、销售超过保质期食品等问题。5年近万件行政处罚,显示出奶茶行业食品问题相当严峻。

除了食品安全问题,奶茶行业的服务质量也多次被消费者吐槽。因为奶茶往往走网红路线,种草种过头,一不留神就滑向了虚假宣传。

有个奶茶品牌的广告词很出圈,叫作“把你捧在手心里”。但是,奶茶想要被消费者捧在手心里,还得让消费者首先把心放进肚子里。奶茶行业是食品行业,必须将食品安全放在首位。专家表示,奶茶品牌和门店需要注重员工培训,包括食品安全知

识、卫生操作规范等方面,提高员工的专业素养和服务质量。也可以设计更规范的奖惩制度提升员工工作认真度,培养员工责任心。

在管理层面,有必要对目前的法律法规体系进行补充,鼓励企业制定更完善的企业标准,加强对问题多发、高发门店的检查和抽检。消费者要增强维权意识,在消费过程中发现有什么问题,及时向门店工作人员反映。如果得不到解决,则可以向监管部门反映,以法律手段来维护自己的合法权益。此前,有些走低价路线的品牌被曝出食品安全问题时,以超高性价比得到了网友的玩梗式原谅,但这种调侃没有改变食品安全问题的性质。如果奶茶品牌守不住安全底线,总有一天,玩梗会变成玩火,最终烧伤品牌多年的努力。

余颖

Speech

别让外卖打包费成为一笔“糊涂账”

“一个包子才3元多,外卖装包子的塑料袋打包费就要1.8元。”“付了5个包装袋的费用,却只给一个包装袋。”……近日,针对广受诟病的外卖打包费过高问题,江苏省消保委发文建议,外卖平台针对打包费要完善机制,明确打包费定价标准。而早在今年6月,上海市消保委也曾呼吁,尽快制定外卖包装费的收取规则,把外卖包装的选择权交给消费者。

点外卖方便又快捷,如今越来越多的线下实体餐饮店也都推出了线上外送业务,不仅缓解了线下等位就餐的压力,线上平台和商家提供的优惠福利也给消费者带来了红利,可谓皆是皆大欢喜。然而,消费者关于包装费的投诉打破了这种“和谐”,包装费究竟如何计算的,为什么没有一个收

费标准?明明一个打包盒就能放下为什么要分开打包?为什么不能自主选择打包方式?

根据消费者权益保护法的有关规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利,享有自主选择商品或者服务的权利。也就是说,外卖商家在收取打包费时,如果没有明确告知消费者选择何种打包方式以及打包盒的规格,其行为可能侵犯了消费者的知情权和自主选择权。

消费者可能上一次当,却不可能次次上当。有些外卖商家,一边为消费者提供满减服务,一边又在打包费上做手脚,随意收取费用,不仅侵犯了消费者公平交易权,而且要一时聪

明最终毁的是自家的信誉和口碑,失去了消费者的信任。因此对外卖商家而言,应将诚信经营、依法经营放在第一位。从合法经营角度,外卖商家应在外卖详情页的显著位置标注打包费的收取标准,包括哪些需要包装,哪些不需要包装以及不同规格的打包盒其容量的大小等。

想要杜绝“包装刺客”,仅靠商家一方的力量显得有些单薄,还需要有关执法部门和外卖平台的共同努力。国家食品药品监督管理总局发布的《网络餐饮服务食品安全监督管理办法》规定,县级以上地方食品药品监督管理部门应对入网餐饮服务提供者乱收打包费等侵犯消费者合法权益的违法行为及时依法查处,这样的规定应当及时落实到外卖领域,

避免该类问题不断蔓延产生不良后果。物价等行政机关应不断完善外卖打包费的定价机制,适当时出台外卖打包费的收取标准、范围等,或发布有关指引,帮助外卖商家规范外卖打包费的收取。外卖平台可将打包费收取情况作为审核入驻外卖商家的一项硬性指标,并把消费者关于外卖商家打包费的投诉作为衡量商家上星评优的标准,从源头杜绝外卖商家随意收取打包费情况的发生。

在网络经济的大背景下,让消费者买得顺心、用得安心尤为重要,因此,不能让外卖打包费成为一笔算不明白的“糊涂账”。

刘钊颖



食安岂能靠填表

近日,《人民日报》读者来信版刊发读者来信,反映一家小餐饮店店主每天苦于填写落实食品安全工作日管控的表格,“天天应付县里、镇里的不同检查,而且要书面检查,只能是给我们增添负担,而对食品安全无益”。

守护群众舌尖上的安全,切忌在工作推进中走形式走过场、加重负担的行为。让小饭店店主“天天填表”,如此形式主义,只会让食品安全留在书面,而非落到实处。国家市场监督管理总局有关负责人回应说,为减轻小微主体负担,相关食安管控规定并不包括小餐饮店,“我们将指导各省级市场监管部门因地制宜、分级分类推进落实食品安全责任,切实减轻包括小餐饮店在内的‘其他食品生产经营主体’负担,防止工作‘一刀切’、执行‘模板化’等问题出现。”

(文/王玥 图/颜庆雄)

一家之言

中国大米以稳定供给应对不确定性

最近,黑龙江五常水稻遭受洪涝灾害影响面临减产风险,叠加全球大米价格大幅上涨,国内大米进口大幅下降等问题,搅得人心惶惶。国内大米会不会涨价,大米够不够吃,成为社会关注的热点。可以说,我国大米连年丰收,库存充裕,稻谷自给率超过100%。国内大米供应充足,完全能够满足市场需求,大米市场保持平稳运行有坚实基础。

今年随着厄尔尼诺现象周期性再现,我国多地水稻主产区遭遇高温干旱、洪涝灾害等极端天气,水稻生产受到不同程度影响,特别是黑龙江五常市水稻大面积受灾。根据初步统计,今年五常市水稻种植面积约为250万亩,其中受灾面积超过100万亩。五常市水稻播种面积占黑龙江省的十分之一、哈尔滨市的四分之一,水稻产量常年年在100万吨以上。五常大米是全国知名的高端大米品牌,减产有可能导致供应紧张、价格

上涨。不过,从全国看,我国高端大米种类繁多,完全能够满足人们对高端大米的需求。五常水稻播种面积和产量在全国占比极小,减产不会影响全国大米供需基本面。

水稻是我国重要的口粮之一,确保口粮绝对安全是我国粮食安全的战略目标。多年来,我国高度重视粮食生产,水稻播种面积常年保持在3亿亩以上。其中,南方水稻播种面积占全国94%左右,水稻产量常年保持在2亿吨以上,并且多年产大于需,库存充裕,调控有力,能够满足国内消费需求,水稻价格一直保持平稳运行。

从进口看,我国大米实现高度自给,对外依赖程度不高,全球大米市场波动对国内市场影响有限,但对进口量影响较大。进口大米价格低于国内大米价格,成为近年来我国大米进口增加的主要驱动因素。去年,我国大米进口量达619万吨,同比增长24.8%,首次突破进口配额。今年受

印度大米出口禁令、极端天气等各种因素叠加影响,全球大米价格飙升,再加上人民币对美元汇率持续贬值,进口大米失去价格优势,我国大米进口量大幅下降。根据海关数据,今年1月份至7月份,我国累计进口大米189万吨,同比下降53.3%。其中,7月份大米进口量为10万吨,同比下降79.8%。

进口大米主要用于品种调剂和饲料需求,特别是碎米主要用于饲料原料和工业原料。我国饲料粮供求形势偏紧,大米进口量减少,有可能会影响饲料粮供应安全。我国通过推动进口来源地和品种多元化,确保饲料粮进口的稳定性。从来源地看,自去年10月份开始,我国逐步减少印度大米进口,今年来源地主要为越南、缅甸、泰国、印度等国家。其中,1月份至7月份,印度进口大米占比为11.9%,低于越南、缅甸和泰国,退居第4位。从进口品种看,小麦、大麦可以替代进口碎米做饲料原料,减少

大米进口,增加小麦和大麦进口。从海关数据看,1月份至7月份,小麦进口861.5万吨,同比增加52.4%;大麦进口581.7万吨,同比增加53%。小麦和大麦进口量大幅增加,能够有效对冲大米进口量下降对饲料市场造成的影响。

面对多国大米出口禁令给全球粮食安全带来的影响,我国要更加重视国内粮食生产,以国内供给的稳定性应对外部环境的不确定性。今年夏粮再获丰收,早稻增产0.8%,给全年粮食丰收奠定基础。秋粮生产虽然遭遇极端天气侵袭,局部地区水稻受灾严重,但中晚稻整体形势良好。中央持续加大财政支持力度,支持受灾地区开展农业生产恢复相关工作。各地要做好农业防灾减灾工作,最大程度减少农业损失,保障国家粮食安全。

刘慧

Sound

媒体声音

《钱江晚报》

防范校园小卖部薅羊毛

近日,广东肇庆市怀集中学的小卖部因其高昂的拍卖价格引发关注。150平方米小卖部,评估价385560元,挂牌价385560元,最终以5年9430560元的价格被租了出去。

公开资料显示,该小卖部位子县城中心,人气兴旺。负责小卖部人员招聘的工作人员表示,怀集中学只有一家小卖部,主要面向校内师生,基本承担了校内寄宿师生所有的生活所需。据悉,怀集中学是肇庆市一级学校,共有学生8300多人、教职工632人。按照这样的人口密度和学生购买力,有网友粗略估计了一下,认为5年租金超900万基本上在商家的可承受范围之内。

既然如此,一个通过公开招租竞拍的小卖部,为何会引发质疑?

事情或许没有这么简单。早在2019年,教育部等部门出台的《学校食品安全与营养健康管理规定》中,便明确要求“中小学、幼儿园一般不得在校内设置小卖部、超市等食品经营场所”,之后又屡屡强调“中小学校原则上不内设小卖部”。三令五申之下,怀集中学何以还有小卖部,理应有个说法。

退一步讲,即便怀集中学的小卖部是依法取得许可的,如此高的租金同样值得商榷。

众所周知,校园小卖部的设立目的在于更好地服务学生,方便学生购买生活用品等。但问题是,现在的中小学校出于安全等考虑,大多实行封闭和半封闭式管理,校园小卖部便成了独家经营,垄断之下自然容易滋生种种问题。很多过来人或多或少感受过校园小卖部的招数:服务态度差,价格特别贵……正是基于这样的“经验”,一听到“天价小卖部”的消息,就不由得令人担忧学生会不会“挨宰”。

值得一提的是,校园小卖部拍出“天价”并非个例。几年前,“湖南一中学小卖部3年承包权拍出320万元”的消息,曾引发持续关注。这间校内小卖部面积仅约100平方米,年均每平方米一年承包价超过1万元。有网友惊呼:“这个价格就是放到北上广深的商业街也是比较高的。”

“羊毛出在羊身上”,如果校园小卖部经营权“价高者得”,经营者会不会把高成本转嫁到学生头上?这正是公众最担心的,亟待释疑。

在商言商,只要小卖部卖的商品价格合理,不强买强卖,适当盈利,也无可厚非。但如果不是走薄利多销的路子,而是利用得天独厚的“优势”动歪脑筋,或者还有其它“猫腻”,那就必须严加防范。

坊间杂谈

办好社区食堂,让居民共享幸福“食”光

□邓浩

民以食为天,小餐桌上有大民生。近年来,具有公益属性的社区食堂在全国各地如雨后春笋般茁壮生长。由于环境整治、就餐方便、价格合理,很多社区食堂不仅深受老年人青睐,还吸引了不少年轻人前来打卡。除了社区居民外,快递小哥、外卖骑手、环卫工人等户外劳动者的不时光顾,也让社区食堂的烟火气更加浓郁。

去年10月,住房城乡建设部、民政部联合发布《关于开展完整社区建设试点工作的通知》,其中提到,试点社区应规划配建食堂等便民商业服务设施。今年7月,商务部等13部门联合发布《全面推进城市一刻钟便民生活圈建设三年行动计划(2023—2025)》,提出“探索发展社区食堂,建立老年人助餐服务网络”。地方上也纷纷出台相应政策,完善老年助餐服务,推进社区食堂建设。各地民政部门则根据实际情况,对食堂建设、老年人用餐等给予不同程度的补助。

作为基层公共服务的重要组成部分,社区食堂的蓬勃发展,显然同政策的精准引导和有力支持密不可分。其实,社区食堂并非新生事物。例如,在浙江杭州,最早的社区食堂已经有20多年的历史。而放眼世界,在新加坡,很多家庭的一日三餐都是在小贩中心解决。物美价廉的小贩中心又被称为新加坡人的社区食堂,而它所承载的小贩文化,也被列入了联合国教科文组织“非物质文化遗产代表名录”当中。

每个国家都有不同的国情。在我国,社区食堂的兴起,顺应了

老龄化进程加快的趋势,也反映了年轻人生活压力大的现实。它瞄准了人民群众的“急难愁盼”问题。社区是居民生活和城市治理的基本单元,将食堂开到居民身边,无疑是大家都期盼的好事。但要把好事办好、把“食事”办“实”,让社区食堂不仅建得起,还能走得远,这就需要将政府“有形之手”和市场“无形之手”结合得更紧密、并在公益属性与市场经营之间找到平衡点。

社区食堂建设不能一哄而上,而是要结合实际因地制宜,在做好前期充分调研的基础上,因势利导去稳步推进。社区食堂在开业初期往往难以做到盈亏平衡,这时来自政府部门、社区及周边居民等各方的支持就很重要,无论是政策、资金、场地还是其他支持。社区食堂要实现可持续发展,则必须在社会化运营中直面市场竞争,既要控制成本、提质增效,又要确保食品安全、吸引壮大客流,“优胜劣汰、适者生存”的市场法则这里同样适用。社区食堂是一项能做出“大文章”的民生工程,有着广阔的发展空间,这对餐饮、养老、社区服务等相关产业的从业者来说,也是值得把握的重要机遇。

需要注意的是,在不少地方,社区食堂远不止是提供用餐服务,还真正融入了社区居民的生活。它是举办文化活动的场所,是邻里交流来往的平台,是托人心、慰冷暖的存在。让居民共享幸福“食”光,推动居民共建共治,使社区真正成为居民宜居业业的家园,对社区食堂来说,还有很多美好故事将在这里发生。

(本版稿件仅代表作者个人观点)

征稿启事:

本版关注的是乳业界的热点话题,常有业内外知名专家、学者参与话题的讨论。如果您有见解独到,论点鲜明,论据充足的稿件,欢迎您投稿。稿件请以电子版的形式发送。

邮箱:rysb2007@163.com