

细化法律法规,消费者组织协调维权共治,企业优化产品和服务

# 新消费环境下 快消行业为消费者权益保驾护航

## 行业消费痛点

- 1 食品安全与质量问题
- 2 价格虚高,辅以折扣
- 3 货不对板,以次充好以假乱真
- 4 线上线下商品质量有差异
- 5 线上消费个人信息泄露
- 6 出现问题后维权困难

2019年,中国社会消费品零售总额达到411649亿元,比2018年名义增长8.0%,快消品零售额达29640亿元。随着新零售格局发展、互联网场景兴起、快消品高端化升级及消费者与快消品触点增多,快消品各细分产品的零售额均有增长,其中粮油、食品类同比增长10.2%,饮料类同比增长10.4%、烟酒类同比增长7.4%,化妆品类同比增长12.6%,日用品类同比增长13.9%。在这样庞大的市场里,快消品消费快速、感性、多变,同时,随着年轻一代消费偏好的改变、各消费渠道抢占市场,日益增长的新消费需求和现有商品及服务供给的矛盾逐渐显现。对此变化,政府部门不断细化有关法律法规,消费者组织协调维权共治,快消企业也通过更加优质的产品和服务,切实保护消费者的权益,进一步承担相应的社会责任。

■统筹:新快报记者 杨澍 新快报记者 陈思陶/文 廖木兴/图

## 健全信息安全服务,提升消费者精神体验

根据广东省消委会的数据显示,2019年,快消行业的投诉同比增长36.48%,从性质上看,售后服务、质量和合同三类投诉位列前三位。从增速上看,安全类投诉排在第一位。可以看出,消费者在注重商品质量、价格的基础上,进一步向更加重视消费安全、交易公平、精神体验等方面发展。

在消费安全问题中,个人信息安全是近年来消费者较为关注的问题

之一。为此,在2019年4月~9月,国家市场监管总局开展了为期6个月的打击侵害消费者个人信息违法行为专项行动。《中共中央国务院关于完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力的若干意见》中,也明确要求要进一步加大消费者个人信息保护力度。

许多企业也开始重视消费者个人信息安全。如柑润堂采用会员系

统,以确保用户信息安全。澳优方面介绍,企业在网络个人信息保护方面“发力”,可以在入驻电商平台之时,就与平台方签署涉及到信息相关的服务条款,从而保证消费者知晓以及企业遵守相关条款。同时,澳优也建议消费者在接受相关条款时可仔细阅读并了解,在网购时选择正规的互联网平台,并慎重填写个人相关信息。

## 澳优:只有保障奶粉品质,才能切实给消费者安全感

**新快报讯 陈思陶报道**  
对于婴幼儿这一特殊群体而言,母乳之外的婴幼儿配方乳粉是其生长发育重要的营养和能量来源。奶粉的质量与安全意义非同凡响,牵动着全体国人的神经,关系着家庭生活的安全感。然而在追求给宝宝高品质奶粉的过程中,我国乳业品牌形象曾受到重创,消费者们一度失去了安全感。在社会各界以及全体乳业人的坚持与努力及近年“史上最严奶粉政策”——婴幼儿配方乳粉产品配方注册制度的推动下,质监部门对国产及入境奶粉实施更加严格的监控,随着澳优等企业从奶源到生产、配方再到质量溯源的全产业链把控,消费者们对奶粉品质的安全感渐渐回归。

### 从奶源地开始为产品注入优质基因

奶源的品质直接影响着奶粉的品质,来自黄金奶源地的奶粉产品在消费者心中自带光环。

澳优在香港联交所上市后,把目光从奶源资源不足的总部所在地湖南远眺至国外,开始在世界级黄金奶源地进行产业链布局,将全球资源整合至麾下。2011年,澳优收购荷兰百年乳企海普诺凯集团;为确保羊奶奶源、有机奶源及牛奶奶源,2014年澳优还收购了荷兰奶源公司Farmel乳业,并继续在这一黄金奶源地深耕,投资兴建了Pluto工厂和Hector工厂,进一步提高产品的供应能力。2016年9月,澳优与新西兰乳品合作社Westland合资新建工厂,发力生产从婴幼儿到成人的全系列营养产品;2017年,澳优收购了澳洲ADP奶粉工厂以及澳洲Ozfarm公司……

通过国际化并购、海外建厂等方式,澳优在“抢滩登陆”世界级黄金奶源地持续发力,从源头上确保产品品质,为全球宝宝提供优质营养提供保障。与此同时,澳优的国际化程度不断提升,优质的产品和服务也受到全球市场的肯定。据澳优方面介绍,截至目前,澳优在全球共有10个工厂,已形成婴幼儿配方奶粉、儿童

奶粉、成人奶粉、营养品的多元化产品布局,产品销售至全球60余个国家和地区,满足全球不同市场的消费需求。

### 强科研助力奶粉品质不断提升

有了好的奶源只是开始,生产和研发能力对奶粉品质同样重要。澳优在产品研发端,包括人才、配方、研发水平上的投入不遗余力。

澳优每年都会投入大量专项研发经费用于开展科研创新和技术攻关工作,以完善覆盖全球领先研发机构的科研创新网络。在企业创新平台方面,澳优建立了以“澳优食品与营养研究院”为核心,以“北大·澳优母婴营养研究中心”、“欧洲研发中心”、“澳新研发中心”为支持的“1+3”全球研发创新体系;同时,作为国家高新技术企业、湖南省乳业国际科技创新合作基地、湖南省创新型试点企业、长沙市知识产权示范企业等科研示范平台和合作基地,澳优还建立了经各级政府部门认定的博士后科研流动站协作研发中心、省认定企业技术中心、市工程技术研究中心等公共创新平台。通过整合全球研发资源,与国内外科研机构、高等院校等开展全方位、深层次、多形式的合作与交流,澳优实现全球最优秀产业链资源与中国市场的对接。

优秀人才是科研实力提升的重要基础,澳优自成立伊始便高度重视科研人才的引入和培养,拥有一支在海内外食品领域具备领先力量的队伍。2019年,澳优获批为湖南省营养健康品工程技术研究中心并成立长沙市“海智计划”工作站和企业科协,共从美国、英国、法国、加拿大、比利时及中国香港等地引进海外留学人才15人,其中博士2名、硕士13名,有效充实了澳优研发及管理力量;截至目前,澳优培养了包括中国乳业十大科技人才、全国食品工业科技创新杰出人才、长沙市创新创业领军人才、长沙市优秀青年科技人才、长沙市高层次人才、高/中级工程师等人才数十人,为提升澳优产品品质奠定了坚实的人才基础。

据了解,目前澳优已申请国家专利89项,其中发明专利近50%,先后开发了百余款创新产品,开创了近20项行业领先产品,其中“氨基酸优化”“脂肪酸母乳化”“渗透压调整”等研究成果的应用,在母婴行业曾起到了先导意义,带动了婴幼儿奶粉行业科研升级,更好地满足了消费者的需求。

### 用质量溯源体系让消费者知根知底

婴幼儿奶粉的安全和质量事关重大,在确保产品品质的基础上,澳优同样理解消费者对产品品质“追根究底”的关心。

为此,澳优于2011年率先在行业内建设了产品质量电子追溯系统,把产品追溯与食品安全、质量管理体系结合起来,使澳优产品的身份信息都纳入到溯源体系,消费者只需要扫码便可悉知每一罐澳优奶粉的生产日期、产品证书、检测报告等。

澳优的溯源体系让产品“来源可查、去向可追、责任可究”,奶粉的“身世”透明,为澳优奶粉进一步赋能,在产品和服务方面不断登上新台阶。

此外,为全面保障产品服务,澳优与消费者建立了双向互动机制。消费者可以通过澳优各品牌官方客服电话、微信公众号、官网、线下门店服务人员等渠道实时反馈产品使用情况;澳优各品牌也会不定期开展产品体验满意度调查,并根据消费者反馈针对性优化产品和服务,满足顾客多维度的需求。

在此基础上,澳优相关负责人表示,未来澳优将立足婴幼儿配方奶粉主业,构建“人类大健康”产业结构和“全生命周期”产品体系,在客户需求、研发、生产、供应、销售、运输、食用及服务等环节继续精益求精,为消费者提供优质化、个性化、便捷化、智能化的营养健康服务。

从奶源到生产科研,再到售后的质量溯源,澳优给了消费者更多安全感和消费信心,践行着国际化乳品企业的责任和担当。



■荷兰 Hector&Pluto 工厂