

自称“第一”和府捞面因广告违规被罚

此前因“同面不同价”引发消费者不满并登上热搜

日前,上海市浦东新区市场监管局发布的一则《行政处罚决定书》显示,因在直营门店(分公司)入口处摆放违规广告牌,和府捞面(江苏和府餐饮管理有限公司)旗下上海和府餐饮管理有限公司被罚3万元。近年来,和府捞面广告多次“踩红线”被罚,不久前该品牌还因“同面不同价”引发消费者不满并登上热搜。

■新快报记者 张晓茵

多次因广告违规被监管

2024年12月26日,上海和府餐饮将自行设计制作印有“中式面馆第一品牌”的广告牌放置于各直营门店(分公司)入口处,用于商品展示及对外宣传。2025年1月6日,执法人员依据举报对“和府捞面”张杨北路店进行了现场执法检查。

根据广告法相关规定,广告中不得使用“国家级”“最高级”“最佳”等极限用语。此前和府捞面就有分公司因在垫餐纸上印制“TOP1.中式面馆第一品牌”字样被立案查处,可见不属于初犯。针对该事件,记者尝试联系和府捞面方面了解进展,截至发稿时暂无相关回复。

和府捞面因广告违规被罚也非首次。2024年6月,和府捞面南京子公司的9家门店因在美团平台店铺发布了标有“莱茵衣藻辅助降糖”宣传字样的衣藻面广告,构成了食品广告中涉及疾病治疗功能的违法行为,被当地监管部门罚款6万元。2022年7月,和府捞面上海子公司因宝山万达店自行印制了“累销3亿碗”和“大众点评五星面馆”的字样海报,存在广告内容与实际情况不符的情况,而被市场监管部门罚款6240元。

去年同店销售额同比下滑15%

和府捞面成立于2012年,受资本青睐,其在2015年至2022年间,共完成A-E轮融资,累计对外披露融资总额已超16亿元,投资方包括腾讯投资、龙湖资本、华映资本等多家知名机构。

在资本持续注入、门店快速扩张的光鲜外表下,公司却曾出现过持续亏损。2023年,公司股东之一的绝味食品披露了和府捞面的业绩数据,2020年至2022年,和府捞面分别实现营收11.07亿元、17.32亿元、14.56亿元,分别实现归母净利润-2.06亿元、-2.11亿元和-2.99亿元,三年累计亏超7亿元。绝味食品称,亏损一方面是由于和府捞面处于扩张期,为占领市场份额加大了营销费用支出;另一方面受各地管控影响,物流及原材料成本大幅增加。直到2023年,和府捞面才对外披露实现扭亏为盈。

近期有报道称,在和府捞面的“2024年度总结暨2025战略大会”上,

创始人李学林披露,2024年和府捞面营收达25亿元。与此同时,和府捞面2024年同店销售额同比下滑15%。

在业绩之外,和府捞面亦多次卷入舆论争议。据悉,在公司以“养生食材”作为宣传点的同时,陆续有消费者甚至员工爆料称,其产品使用“预制菜”“料理包”。#和府捞面被曝含预制菜#话题一度引发热议,但和府捞面方面认为,央厨制作不属于预制菜。

此外,2022年6月9日,和府捞面上海一家门店因泡萝卜片过期被上海市场监管部门罚款5万元。另据黑猫投诉平台,截至2025年5月9日,涉及和府捞面的投诉达112条,部分涉及食品安全,如“店内出现蟑螂”“食物中夹带头发”“炸鸡中发现异物”等。

今年4月底,#和府捞面被指同面不同价#话题一度登上热搜。有消费者发现,和府捞面同款产品在不同门店售价不一。对此,工作人员解释称,系门店装修、服务品质等因素差别导致,但该解释并未获得广泛认同,不少消费者认为企业存在转嫁装修成本之嫌。

CSR一周速览

(2025.05.05—2025.05.11)

·市场动态·

1 截至3月末《共同分类目录》绿色债券发行量近两成

5月7日,中国金融学会绿色金融专业委员会发布数据显示,截至2025年3月末,银行间市场共存续1055只绿色债券,存量共计1.76万亿元。其中符合《共同分类目录》的绿色债券共246只,占全部存量绿债的23.3%;发行总量3462.36亿元,占全部存量绿债的19.7%。

2 欧洲议会通过放宽车企碳排放规则修订案

5月8日,欧洲议会在法国斯特拉斯堡投票通过一项法规修订案,将在新的乘用车和厢式货车二氧化碳减排目标方面,给予汽车制造商更灵活的排放合规选项。有非政府组织批评说,这是欧洲清洁交通战略的“倒退”。

3 中消协:共享经济消费争议频发

5月8日,中国消费者协会发布投诉热点分析及典型案例提到,在共享单车与共享充电宝领域,消费者投诉的问题主要有:一是共享单车系统故障使“合规停车”变“违规收费”。二是共享充电宝归还难。三是共享充电宝异常计费。

·公司治理·

1 宝马汽车金融因违规查询信息被罚

5月6日,因未经同意查询个人信息或企业的信贷信息,宝马汽车金融(中国)有限公司被罚款90.1万元,一名有关责任人被罚款10万元。

2 墨迹天气TV版、有道精品课等App被通报

5月6日,中央网信办通报墨迹天气TV版、有道精品课等15款App存在未逐一列出收集使用个人信息的SDK,未准确列出SDK收集使用个人信息的目的、方式、范围等问题,西瓜影音等16款SDK收集使用个人信息,存在未提供个人信息收集使用规则等问题。

3 国泰航空被曝乘务员误给儿童喝酒

近日,有乘客在社交平台发文称,国泰航空在航班上误将酒当作饮用水递给其3岁儿子。5月7日,国泰航空致歉,并表示立即启动内部调查。另有网友反映,国泰航空一航班向乘客派发的花生小食超过最佳食用期10个月。5月8日,国泰航空回应称正在进行内部调查。

4 太平洋财险一中支因理赔数据不真实被罚

5月9日,因农险业务虚列费用、理赔资料和理赔数据不真实等,太平洋财险长春中心支公司被警告并罚款93万元,3名有关责任人被警告,共计被罚17.5万元。

5 快付通支付被罚没约352万元

5月9日,因违反清算管理规定、违反金融消费者权益保护管理规定等,深圳市快付通支付有限公司被警告、罚没约352万元。

(整理:新快报记者 林广豪)

瑞众人寿广东分公司拒赔重疾保险金败诉

其2024年总保费收入同比下降12%

近日,瑞众人寿保险有限责任公司(下称“瑞众人寿”)及其广东分公司因拒赔重疾保险金被诉至法院,后者被判赔30万元。此案折射出交界性肿瘤的理赔纠纷现象,多家险企曾以行业新规范施行为由拒赔而败诉。有业内人士建议优化重疾规范,避免因受病种限制而不能获得保险保障的情况发生。

■新快报记者 林广豪

瑞众人寿陷交界性肿瘤理赔纠纷

中国裁判文书网发布的判决书显示,2016年10月,原告王某为自己投保了“华夏健康人生重大疾病保险”,保险金额为30万元,保障终身。去年8月,王某因下腹痛就诊,后进行经腹全子宫切除术等治疗,被确诊为卵巢交界性肿瘤(交界性子宫内膜样肿瘤IA期)等疾病。在收到王某的理赔申请后,被告瑞众人寿广东分公司给付轻症疾病保险金6万元(扣除保单借款后实付40271.25元),但王某认为其病情符合合同中关于重大疾病的保障约定,被告应赔付基本保额30万元。

瑞众人寿广东分公司辩称,王某所接受的手术属于轻症疾病的保障范围,另根据2020年11月5日发布并施行的《重大疾病保险的疾病定义使用规范》(下称“重疾险新规”),交界性肿瘤等均不属于“恶性肿瘤——重度”的保障范围。

法院认为,案涉保险合同未将交界性肿瘤排除在保障范围之外,王某的临床诊断及手术治疗方案与恶性肿瘤基本相同。2020年施行的“重疾险新规”不溯及2016年合同,王某投保时适用的规范并未将交界性肿瘤排除在恶性肿瘤之外。法院判决,瑞众人寿广东分公司应当向王某支付重疾保险赔偿金30万元,即仍应支付24万元。

5月10日,瑞众人寿广东分公司有关负责人回应新快报记者称,针对上述案件,公司按照法院的判决进行赔付,不会提起上诉。

业内呼吁优化重疾规范疾病定义

新快报记者了解到,恶性肿瘤常居重疾险的出险原因首位,由于交界性肿瘤同时具有良性肿瘤和恶性肿瘤的部分特征,加之“重疾险新规”施行前行业未对该类疾病进行定性,其引发的理赔纠纷由来已久。

“重疾险新规”施行前签订的保单仍引发争议。在交界性肿瘤的理赔案例中,有的险企根据“择优理赔”方案给付重疾保险金;多家险企拒赔后被判赔重疾保险金;也有部分消费者的理赔申请未获支持。

重疾险理赔屡成焦点,有业内人士呼吁优化重疾规范疾病定义。某人身险企人士今年发文指出,“重疾险新规”完全排除了交界性肿瘤的保障责任,而部分交界性肿瘤,如来源于骨组织、软组织的交界性肿瘤的严重程度、治疗费用等均要高于符合重疾险赔付标准的“恶性肿瘤-重度”,客户罹患该类严重疾病时,急需保险保障来支持后续治疗,却受限于疾病定义而不能获得赔付,确实有悖于重疾保障本意,且极易引发客户不满,会对公众关于保险保障

的认知理解产生负面影响。该人士建议重疾规范增加一类兜底疾病,涵盖在列举的重疾疾病之外但严重程度高、治疗费用高的各种疾病,同时约定医疗费用使用标准等,确保诊疗的准确性和合理性。

瑞众人寿2023年投诉同比增八成

瑞众人寿成立于2023年6月,当年11月获批整体受让华夏人寿保险业务及相应的资产、负债。瑞众人寿2024年总保费收入2368亿元,同比下降12.0%。目前,瑞众人寿尚未发布最新的年报和偿付能力报告。

2023年,瑞众人寿共收到监管机构转办及自收投诉案件合计69930件,同比增长82.0%。全国12315消费投诉信息公示平台显示,瑞众人寿及其分支共有19条投诉信息,投诉问题涉及虚假宣传等,其中11条投诉的处理结果为“未达成调解协议”。近一年来,瑞众人寿旗下分支因虚假宣传欺骗投保人、侵害消费者自主选择权等事由被罚。

去年6月4日,广州市人力资源和社会保障局发布劳动(人事)争议案件裁决结果,瑞众人寿广东分公司及其总公司分别为第三、第四被申请人,前者需要支付申请人讲师津贴、违法解除劳动合同赔偿金等共计约44.9万元。