

珠海高栏港区创新性进行“角色互换”，食品生产企业代表等变身“消费者”

文/图 杨雪薇

如何进一步提升高栏港区的食品安全？如何让老百姓消费更放心？日前，在“3·15国际消费者权益日”即将到来之际，在珠海高栏港区，一支由食品生产企业代表、消费维权志愿者代表、消费者代表共40人组成的“消费体验团”，创新性进行“角色互换”，走访区内食品药品消费企业，从“企业从业人员”转变为“消费者”的身份，零距离体验港区食品药品的消费环境。

高栏港区市场监督管理局书记、副局长田伟称：“这是一次全市首创的消费体验活动，我们组织了港区14家食品安全企业从业人员，到同行企业进行参观学习。通过对比和角色互换，要求企业学会自律，对老百姓负责，起到应有的社会责任，从而整体提高全区食品生产企业的水平。”



人们对新鲜肉品的来源一目了然

严格把控食品安全的最前线

3月13日，笔者跟随“消费体验团”来到平沙镇康立熟食加工中心。从中心外围的汽车清洗池，到每一个车间门前都有的挡鼠板，再到“人货分离”的加工车间，无不透露着该中心对食品安全管理的严格要求。

很多市民喜欢吃烧猪、烧鹅、烧鸭、卤肉和豆制品，但这些食品相当一部分来自来历不明的小作坊，再加上小作坊布局分散，藏身隐蔽，监管难度大，这些熟食成了食品安全中随时可能被引爆的“雷区”。

为了解决这一问题，2010年2月，高栏港区、平沙镇通过谋划投入，促使珠海市首家熟食集中加工中心成立。

据了解，平沙镇康立熟食加工中心首期共投入600万元，建成三栋共11个生产、加工间，主要以烧腊、卤制、熟肉制品等为主。二期工程建设规模占地面积3800平方米，建筑面积为1560平方米，总投资1200万元，共有8个生产、加工车间，目前已投入使用。

当天，“消费体验团”在企业负责人的带领下，走进工厂、走进车间，听取了该公司在食品生产环境、生产过程控制、贮存及交付控制、产品标准执行情况、从业人员管理等方面的详细介绍，亲眼见证了食品安全的生产过程。

该中心负责人介绍，目前康立熟食加工中心实行“五个统一”，即统一原料配送和下水道处理、统一添加剂使用管理、统一工艺流程、统一培训从业人员、统一产品检测。加工中心的投入使用，将分散的家庭式

小作坊熟食加工模式，转变为集中统一管理的模式，完全改变了以往超市、卫生环境恶劣的生产环境。

在了解过食品生产的全过程后，“消费体验团”中的食品生产企业代表纷纷表示，此次活动让他们感受到产品质量对企业生存发展起到了至关重要的作用，他们将通过与优秀企业的管理模式作对比，寻找自身差距并努力提升，从而促进全区食品生产企业管理的整体提升。

追溯产品源头保证安全质量

我们服用的药品是否安全？我们食用的粮食来源有否保障？带着这些问题，“消费体验团”参观走访了港区内模范药品企业和模范超市。

在珠海市老街坊医药连锁有限公司海泉华庭店内，该公司负责人详细介绍了执业药师在岗、药品质量管理、采购、验收、储存、养护、销售等方面的情况，执业药师还现场指导消

费者如何科学用药、安全用药，以及过期药品的回收与处理。

该负责人说：“药品是直接关乎老百姓的安全，所以我们所采购的每一份药品，保质期都需要在一年以上，同时放于专业的冷库进行冷藏，有专人进行跟踪管理。对于特殊人群，我们会详细讲解用药方法，而处方药类会在专业药师指导下才会进行售卖。”

在得一超市平沙店，每到一处卖点，工作人员对体验团成员提出的问题进行现场答疑。在体验现场制作的食品时，讲解人员详细介绍其原材料的供应和标准，并让他们现场品尝了超市自制的香肠、油条、面包等食品。

工作人员向“消费体验团”介绍了超市内新鲜肉类的来源，“在新鲜肉类的柜台上，我

们会有肉禽产品检疫证明公示栏。比如货主、产地、检疫标志号等动物检疫合格证明都在显眼的地方向全社会公布。”

体验团成员纷纷表示，超市消费环境与群众日常生活息息相关，通过此次体验活动，进一步了解了超市保障食品安全所采取的办法和措施，学习了食品消费常识，增强了食品消费的信心。



珠海市老街坊医药连锁有限公司介绍药品安全情况



消费体验团现场体验熟食

畅通线上线下各类投诉渠道

对于消费者而言，清楚明晰每个产品的生产过程固然重要，但如果遇到质量问题的时候，高栏港区市民应当如何进行正当的消费维权呢？

“针对消费者维权和投诉，港区已建成了一套非常畅通的线上线下投诉渠道。”田伟告诉记者，“市民遇到食品药品安全问题，可以拨打12345热线和12315热线，会有专人进行跟踪解答。当然，市民还可以亲身来到平沙、南水的市场监督管理所、食品药

品监察大队、市场监督管理局消费维权室，以及各大商场的消费维权服务站都会有专人受理。”

相比常规的投诉渠道，笔者发现在各大商场的消费维权服务站亮点不少，市民可以就近随时进行消费维权。

以得一超市平沙店为例，笔者留意到“消费维权服务站”的招牌处于显眼位置，消费者很容易看到。超市相关负责人向笔者展示了一本消费维权登记表，上面清楚记录了

投诉方、被投诉方、投诉内容、处理结果、值班人员的信息。一个比较有意思的投诉为“榴莲不够熟”，得一超市也“全额退款”了。

据介绍，高栏港区2019年消费维权年主题是“信用让消费更放心”。高栏港区除了创新开展了“消费体验团”外，在3月15日当天，还以南水市场门前广场为主会场，平沙美平广场为分会场，举办全区“3·15国际消费者权益日”现场咨询活动，围绕与消费者利益最相

关、最直接问题，现场举行消费投诉和咨询、为消费维权志愿者代表授旗、企业公开诚信承诺现场签字、有奖问答、派发各类宣传资料等。

田伟表示，“3·15国际消费者权益日”系列活动，让广大消费者解除了疑虑，提振了消费信心，同时也监督企业依法诚信经营，尊重和保障消费者的监督权和知情权，用诚实守信打造品牌形象来赢得消费者的信赖和认可，从而营造港区安全放心消费环境。

组织千家企业进行风险研判

在此次走访活动中，笔者留意到，不少“团员”是高栏港区食品药品安全协会的会员，意味着去年高栏港区成立的高栏港区食品药品安全协会已起到了应有的责任。

高栏港区食品药品安全协会会长表示，该协会成立以来，

以带领协会内42家成员单位进行了外出考察和相互交流学习，通过学习先进经验和对比后，企业自身问题的研判，从而达到一个自检的效果，也是全区食品药品生产企业的提升。

据其透露，接下来，该协会

将组织千家企业进行风险研判，即委托协会，依据法律法规和标准，组织一批专业技术人员对全区食品药品生产经营企业开展1000家次的现场检查，找出存在的风险点，帮助企业落实整改，提高食品药品安全管理水平，预防食品药品安

全事故。

田伟称，“千家企业风险研判行动”可督促食品药品生产经营企业加强食品药品安全管理水平，探索新常态下食品药品安全监管新模式和新手段，发挥食品药品安全社会共治作用。

零距离体验食品药品消费环境

三类问题成港区消费维权热点

消费维权关乎老百姓的切身利益，那么在过去一年，高栏港区市民有哪些消费维权热点值得关注呢？

据了解，2018年，高栏港区共受理投诉举报504宗，数量与2017年相比增加了2.57倍。2018年为消费者挽回经济损失89万元。按期处理率100%，满意率90%。截至3月12日，2019年共受理投诉举报97宗，为消费者挽回经济损失3.8万元。其中，受理投诉79宗，举报12宗，咨询4宗，物价系统4宗，按期处理率100%，满意率93%。

数据显示，港区市民投诉反映问题集中在家用电器、网购投

诉、食品类投诉三大类别。

家用电器主要反映产品质量、检测鉴定、三包售后服务等方面不尽如人意。具体表现：商家送货、安装不及时；“三包”期内产品出现问题，经销商和售后商互相推诿；“三包”期内经多次维修仍无法正常使用，退换货产品难；“三包”期内应正常免费维修却被收取额外费用等。其中手机维修问题是热点，主要问题是手机黑屏、自动关机、手机电池用

时过短、维修难等问题。网购投诉反映的问题主要是消费者通过淘宝、微信方式购买商品后，发现所购商品存在涉假或质量问题，与销售商产生争议。针对近年来网购投

诉增多，高栏港区市场监督管理局提醒广大消费者：一是选购商品，先看评价再购买，好评虽重要，差评才是关键。二是支付，货到再付款最安心，或是支持第三方支付平台支付，确保支付安全。三是收货，货物完好，无质量问题再验收确认。四是使用。收到货物尽快使用，有问题尽早发现，以免超过保修期或保质期。

食品类投诉主要是食品过期、变质、含异物等，如果有相应问题可以向市场监管部门投诉。不过部分市民对《食品安全法》规定十倍赔偿责任的有误解，很多人奔着高赔偿投诉，导致食品类投诉数量有增无减。

市民维权事例 专家把脉支招

一、购房签订认购书，要求退款争议大

【案情简介】

李先生于2017年11月与平沙镇某房产开发商签订认购书，订购了一套商品房，支付了首付款，同时商家提供了一份《无理由退房承诺书》表示在入住前可以随时申请退房。在交楼前发现该房屋存在有漏水情况，市民向商家提出退款要求。开发商同意退款，但双方就退款方式产生不同理解，从而产生纠纷，该市民向12345投诉，要求帮忙处理。

【处理结果】

经区市场监督管理局平沙市场监督管理所约请双方当事人进行调解，双方最终达成调解协议。

【专家评析】

商品房买卖，目前大多采

用格式合同，本案的焦点是对格式条款的解释出现争议，当解释出现争议时如何处理：

一、《中华人民共和国合同法》第三十九条第二款规定：“格式条款是当事人为了重复使用而预先拟定，并在订立合同时未与对方协商的条款。”采用格式条款的合同称为格式合同。

二、《中华人民共和国合同法》第39、40、41条对格式合同作了具体规定：“一是规定了格式合同提供方的义务即：对于提供方在提供合同时，要求格式条款的内容应遵循公平原则；格式条款的提供方，有提醒对方注意的义务；应对方要求对格式条款予以说明的义务。二是规定了格式条款无效的情

形。对于违反《合同法》第52、53条规定或提供格式条款一方免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利的，该条款无效。三是规定格式条款的解释规则。当格式条款的解释出现争议时，应当采取三项特殊的解释原则：应当按照通常理解予以解释；对条款提供者作不利的解释；格式条款和非格式条款不一致的，应当采用非格式条款。”

三、《消费者权益保护法》第二十六条规定：“经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定，或者减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担的民事责任否则无效。”

二、健身场所关门，花钱开卡无法消费

【案情简介】

郭女士于2015年7月在平沙镇某健身场所预开了一个2年的健身套餐+私人教练服务，价格共3949元。该会员服务有效期为2年，该服务从激活后起算。2018年1月初市民来到该健身场所发现已关闭，店铺电话也打不通，故向12345投诉，要求帮忙处理。

【处理结果】

经平沙市场监督管理所核查，该店已关门，无法调解，建议投诉人向法院起诉。

【专家评析】

近年来，预付卡式消费在健身、美容美发、洗车等多种服务行业广泛使用，成为新兴消费业态，预付卡形式消费似乎具有一定的便利性和价格优惠，但背后也存在较大的风险，去年平沙市场监督管理所收到多宗预付卡消费者投诉案件，主要反映的问题集中在预付卡消费经营主体突然关门消失、单方面终止服务、变相涨价等

问题。

消费者在选择办理预付费业务时，首先要明确任何预付卡形式都存在一定的风险，由于目前法律对预付卡行为没有明确的准入门槛，导致发卡单位良莠不齐，诚信意识不一，特别是发卡人“跑路”后消费者维权难以保障，从最终处理情况来看，事后维权成功率不高。为此，提醒广大消费者，在预付卡式消费时，应当谨慎理性，提高防范意识。办理预付卡需谨慎，要做到“五要”：

一要谨慎选择商家。办卡前要注意看清经营者营业执照，确认经营主体资格，看商家经营地址与营业执照的注册地址是否一致。办卡后看出具发票是否与执照上的单位名称一致。选择证照齐全、市场信誉度高、经营状况好的商家。

二要理性卡内充值。办理预付卡时按照自己实际需求充值。不要被商家宣传优惠折扣

而冲动消费，尽量不要一次充入过多金额，以免商家停业走人、携款潜逃导致损失。

三要务必签订合同。办理预付卡时，不要轻信一些商家口头承诺，务必签订书面合同。看清合同内容。事先约定双方的权利义务，为日后可能产生的消费争议提供解决的途径和依据。对不合理的条款内容，要及时纠正。

四要保存发票证据。办理预付卡后，一定要索要票据，妥善保管好发票和消费凭证，一旦发现问题便于向有关行政主管部门投诉，根据相关证据追究相应赔偿，特别是商家停业走人的，尽早向人民法院提起诉讼，及时主动拿起法律武器保护自己合法权益。

五要及时主动维权。一旦发生消费纠纷，及时向有关部门投诉，根据相关证据追究相应赔偿，特别是商家停业走人的，尽早向人民法院提起诉讼，及时主动拿起法律武器保护自己合法权益。

三、快递药品损坏获赔偿

【案情简介】

2018年3月15日，贾先生向12345投诉，称他2018年1月16日在南水镇某快递营业部投递一包中药（价值1059元，快递费48元，未作保价）到湖南娄底市，一个星期后查询仍无物流信息，询问快递员说可能弄丢了。到1月25日，快递营业部找到了贾先生快递包裹并送往湖南娄底市，1月30日客户签收后当面打开，发现快

包裹已破损，货物（中药材）已经潮湿，混淆，不能运用了。贾先生多次向快递公司、市邮政管理局投诉要求快递公司必须照价赔偿未果。要求相关部门予以协调处理。

【处理结果】

南水市场监督管理所接到投诉后，高度重视，执法人员立即联系双方当事人了解情况，收集证据。并通过电话、微信，到快递营业部找到负责人进行

多次协调。3月20日，投诉人贾先生和南水某快递营业部达成一致协议：南水某快递营业部赔偿给贾满余先生人民币800元，投诉问题解除。

【专家评析】

由于南水某快递营业部在收件后9天才将所托运快件送出，存在重大过失造成邮件损失，因此经协调由南水某快递营业部赔偿给贾满余先生人民币800元。

四、物业管理收费不合规被退还

【案情简介】

2018年8月28日，南水市场监督管理所收到12345转来的群众投诉，称所在南水镇某住宅小区物业管理公司从2018年4月开始，新增了电梯维修保养费、水压二次加压等项目共45元收费，在增加收费项目时，没有提前告知业主，认为物业管理公司乱收费，请有关部门协调处理。

【处理结果】

南水市场监督管理所接到投诉后，于2018年8月28日约谈了南水镇某住宅小区物业管理公司，查看了该小区前

期物业管理费协议，及物业管理项目，其中分摊到住户的有住宅小区电梯、楼梯灯电费、小区路灯电费、供水二次加压产生的电费及电梯维护费。为此，南水市场监督管理所对该物业管理公司进行了法律知识宣传，指出其中的住宅小区电梯、楼梯灯、路灯及供水二次加压产生的电费可以按规定分摊；而电梯维护费等费用不宜分摊。并即令其改正、退还已收取的电梯维护费和

【专家评析】

按珠发改价[2014]10号

文《关于规范住宅小区物业管理公共水电费分摊问题的通知》规定，1.住宅小区电梯、楼梯灯、路灯等共用电费，有合同约定的按约定方式分摊；没有约定或者约定不明确的，按照业主共有部分占建筑物总面积的比例分摊。2.住宅小区供水二次加压产生的电费，按相关用户的用水量分摊。因此，住宅小区电梯、楼梯灯、路灯及供水二次加压产生的电费可以按规定分摊；而电梯维护费等费用不宜分摊，应该在物业管理公司所收取的物业管理费中支出。