

# 1点点两次致歉背后 加盟模式的结构性矛盾

近日,连锁奶茶品牌1点点就《中国食品安全报》暗访发现的食安问题连发两份致歉声明。目前,一点点全国门店已达近5000家,且绝大多数为加盟店,“规模越大,管理越难”的加盟模式监管痛点,在这一“翻车”中暴露无遗。

■新快报记者 陆妍思

## 品牌信任一次次被透支

据《中国食品安全报》全国网络餐饮专项暗访调研曝光,一点点多家门店存在严重食品安全违规:工作人员私自撕毁、重新粘贴食材有效期标签,过期芒果果粒隔夜继续使用;店内存放无生产厂家、无生产日期、无保质期的“三无”散装茶叶;店员制作饮品时不佩戴口罩、手套,佩戴首饰直接徒手接触食材;食品操作台堆放蚊虫及燃烧残渣……“1点点背刺”话题火速冲上热搜。

凭借亲民定价和大众口味,1点点积攒了大批忠实消费者。当品牌被曝出一连串食安问题,消费者感受到的不仅是食品安全被践踏的惊愕,更是一种“背叛”。一名自称多年老粉的网友留言:“喝了好几年,今天才知道每天都在赌运气。”

这已不是1点点今年第一次陷入舆论风暴。2月25日,1点点发起一则“梦想起航点”公益宣传,宣传中受助的11岁男孩被质疑佩戴价值超千元的电话手表、居住环境与“贫困”描述不符,引发“虚假帮扶”的广泛质疑。5月,江苏如皋一家1点点门店因使用过期珍珠粉圆制作饮品被罚款6000元。

## 监管新规为加盟套上“紧箍咒”

1点点的道歉声明中,有一句“规模

越大,责任越重”,道出了加盟模式最核心的结构性矛盾。近两年,食安问题一直在连锁加盟品牌中反复上演。2025年3月,蜜雪冰城湖北宜昌一门店被曝使用隔夜柠檬和橙子切片制作饮品,当地市场监管局对门店立案调查;同月,华莱士被曝使用过期食材、篡改有效期、健康证造假,武汉一家门店被当地市监局立案调查;杨铭宇黄焖鸡多家加盟店使用发酸食材、剩菜回收再加工,事件引发国务院食安办挂牌督办;2025年7月,牛约堡厦门门店被曝后厨蟑螂横行,市监局当场立案;绝味鸭脖一加盟店22人伪造健康证被立案调查……

加盟模式下,品牌总部靠加盟费、品牌使用费和供应链利润盈利,加盟商靠单杯差价赚钱。对加盟商而言,房租、人工、原料、外卖抽成全是刚性成本,当利润薄到“刀刃上”,食品安全这种“只花钱、不见效”的投入,往往最先被压缩。有评论指出,“篡改有效期标签、使用‘三无’茶叶,这些行为或许是个别员工的‘即兴创作’,但更可能是门店在成本压力下的‘理性选择’”。

品牌追求的是门店数量快速增长、市场版图迅速扩大。但门店越多、分布越广,总部对终端的监督就越力不从心。业内人士指出,品牌在享受加盟模式带来的

规模红利时,却试图将食品安全的责任一并“外包”——这种责任链条的模糊与切割,正是加盟模式下监管的最大盲区。

针对加盟模式的监管痛点,2025年9月,市场监管总局发布《餐饮服务连锁企业落实食品安全主体责任监督管理规定》,自2025年12月1日起施行。新规明确要求餐饮连锁企业实行贯通式管理,建立“总部每月调度、分支机构每周排查、门店每日管控”的工作机制,将总部、分支机构和门店的责任紧密连接起来,并细化了企业总部转嫁自身食品安全责任的罚则。上述新规被行业视为“加盟经济紧箍咒”,意味着品牌总部正式成为食品安全管理的“第一责任人”,出了事发个声明、关掉几家门店就能了事的时代已经过去。

天眼查数据显示,1点点品牌总部生根餐饮管理(上海)有限公司2025年缴纳社保人数为2人,那么所谓全国稽查、日常督导和长期感管理,究竟靠什么完成?“绝对没有翻盘的机会了!”中国食品产业分析师朱丹蓬对1点点的未来判断很明确,“这个判断或许偏悲观,但当品牌增长放缓,门店利润变薄,总部又缺乏长期投入意愿时,管理升级就会变得非常困难,食安问题只是结果之一,背后是整个加盟体系的活力下降。”

# “你家代言人的行李丢了” 国泰航空服务口碑再陷舆论风波

6月25日,知名艺人吴尊在社交平台公开投诉国泰航空跨国转机行李失联问题,迅速引发舆论热议。事件曝光后,网友喊话国泰航空,“你家代言人的行李丢了”,还有大量旅客晒出同款行李延误、丢失经历,直指国泰航空跨航司联运存在流程漏洞,航司服务口碑再度陷入争议。

■新快报记者 范昊怡

## 明星跨国转机行李滞留

据悉,吴尊原计划由墨尔本经香港直飞巴黎,受首段航班长时间地面延误影响,其错过接驳航班,国泰航空随即为其改签经曼彻斯特转机。为规避转运风险,吴尊在香港登机、曼彻斯特转机两次确认行李转运事宜,均获得工作人员的稳妥承诺。但他抵达巴黎后,托运行李并未如期抵达,连续三天咨询航司均未得到有效解决方案,无奈之下吴尊公开发文维权求助。

6月26日,国泰航空针对此事致歉,并表示涉事行李已顺利转运至曼彻斯特机场,因当地跨航司衔接衔接出现疏漏,未能及时装机前往巴黎,最终导致行李滞留。目前,涉事行李已成功找回并交还吴尊。

本次事件的戏剧性在于,今年5月,国泰航空官方账号刚发布吴尊参演的公务舱宣传短片,将其作为品牌高端出行代言人。不到两个月,品牌代言人便亲身遭遇行李失联、维权无门的糟糕体验,营销宣传与实际服务的巨大落差。

“本以为国泰行李延误到达是小概率事情,直到我们同行六人中有三人行李都延误到达……”记者在微博、小红书等社交平台发现,吴尊的维权经历并非个例,国泰航空行李延误问题长期存在,且售后维权极为艰难。

有旅客分享,其经香港中转广州落地后,被告知托运行李未同步抵达,地勤未主动提供查询档案号,导致初期无法追踪行李动态。该旅客只能自行搜集多地航司行李部门联系方式,逐一发邮件核实信息,甚至修复出行视频画面获取行李箱照片,耗时四天才最终取回行李。有春节赴日旅客爆料,其行李滞留香港超18小时,低温雨天无生活用品可用,只能自行采购物资,后续通过自主对接索赔、依托旅游保险,才陆续拿到航司与保险赔付。近期还有数十名旅客搭乘国泰香港飞新加坡航班,集体遭遇行李失联问题,航司始终未给出统一解决方案与补偿标准。

2023年5月,国泰航空CX987航班空乘以英文、粤语嘲讽英文沟通能力有限的内地旅客,服务双标、态度傲慢的问题引发全网声讨。彼时航司公开致歉,解聘涉事员工,由高层牵头整改服务与培训体系,香港特别行政区行政长官李家超也要求航司彻底自查自纠。然而时隔两年,常态化的服务疏漏,再度暴露出国泰航空长期以来的服务管控问题,服务口碑也陷入争议。

## 行业荣誉与服务短板反差强烈

与频发的服务争议不同,国泰航空

近年斩获多项国际权威荣誉,行业认可度居高不下。2025年,其获评Skytrax全球最佳航空公司前三,拿下最佳经济舱、优质机上娱乐系统等奖项,货运业务也斩获行业重磅荣誉。2026年,国泰航空再度上榜,获评AirlineRatings全球最佳全服务航空公司第二名,包揽商务舱、贵宾室等多项大奖,品牌口碑在专业评级中表现亮眼。

经营业绩层面,国泰航空自疫情后复苏势头迅猛,盈利表现持续走高。2025年,国泰集团全年总收益达1167.66亿港元,同比增长11.9%;股东应占溢利108.28亿港元,同比增长9.5%,每股基本盈利同比提升10.9%。细分业务中,客运、货运双增长,同时股息分红同比上涨21.7%,股东回报持续优化。数据统计显示,近三年国泰集团累计营收超3156亿港元、净利润突破300亿港元,2025年业绩再创疫情后新高。

亮眼的行业荣誉与经营业绩,和频繁的旅客服务投诉形成强烈割裂。业内分析指出,国泰航空重品牌营销与营收增长,却忽视基础服务管控与客诉整改,联运流程漏洞、售后体系不完善等问题长期存在。截至目前,航司仅承诺优化行李转运流程,未推出专项整改方案,后续服务提升成效仍有待市场检验。

## ESG一周速览

(2026.06.22-2026.06.28)

### ·市场动态·

#### 1 三部门发文进一步加强金融支持妇女就业发展

6月23日,据中国人民银行消息,中国人民银行、金融监管总局、全国妇联印发《关于进一步加强金融支持妇女就业发展的实施意见》提出,加强创业孵化基地等创业载体建设融资支持,为女性创业项目落地提供保障;加强金融科技手段运用,防止模型算法中的性别偏见,提升获客、风险评估能力和贷款审批效率。

#### 2 《新型能源体系建设“十五五”规划》印发

6月25日,据国家发展改革委消息,国家发改委、国家能源局印发《新型能源体系建设“十五五”规划》,2030年初步建成清洁低碳安全高效的新型能源体系。能源综合生产能力将达58亿吨标准煤,能源进口多元可控;煤炭和石油消费达峰,非化石能源消费比重达25%。

#### 3 A+H股上市公司已完成2025年度可持续发展报告披露

6月26日,中国上市公司协会发布A+H股上市公司2026年可持续信息披露情况分析报告,截至2026年4月30日,171家内地香港两地同时上市的公司全部完成2025年度可持续发展报告披露。

### ·公司治理·

#### 1 中公教育等应用被通报

6月22日,国家网络安全通报中心通报40款移动应用存在违法违规收集使用个人信息情况,包括中公教育、小鹅通学员版、搜题侠等,涉及问题包括未经用户同意收集使用个人信息等。

#### 2 阳光人寿一中支因给予合同外利益被罚

6月22日,因给予投保人保险合同约定以外的其他利益,阳光人寿哈密中心支公司被罚6万元。

#### 3 滴露广告被指物化女性

近日,滴露一则广告引发全网热议。广告中台词被指传递落后婚恋观念、物化女性。6月22日,滴露发布声明称,该视频由第三方达人为滴露品牌创作。其中存在的内容表达缺陷与审核失职,公司为此致歉。

#### 4 华恒生物实控人被刑拘

6月25日,华恒生物公告,公司实际控制人、董事长兼总经理郭恒华因涉嫌非法吸收公众存款罪被公安机关刑事拘留,调查事项与公司经营无关。郭恒华辞去公司董事长、总经理等职务。

#### 5 平安银行汽车消费金融中心一分中心被罚

6月25日,因贷款调查不审慎,平安银行汽车消费金融中心西安分中心被罚45万元。

(整理:新快报记者 林广豪)