



外卖食品频现异物纠纷 一种新的“碰瓷”伎俩?

株洲晚报融媒体中心/成炫兰



1 商家:点六次餐五次有头发,怎么可能?

唐先生在天元区泰山路开了一家快餐店,以经营粉面、快餐为主。去年10月起,快餐出现异物的投诉没间断过。起初,唐先生以为,虽然操作间要求严格,工作人员都戴了帽子手套,但偶有头发也不是不可能,退餐还是换餐,他都欣然答应了。

一个女生的行为,引起了他的注意。“是一位新顾客,头一次吃出有头发,我建议第二天免费送一份,第二天的没问题,第三天又来点单,再次反映有头发,再补了她一份,结果补的又没问题的。如此往复6次,仅一次点单没有反馈吃出发丝。”唐先生说,要是正常的顾客,连续吃出两次头发丝,一定不会再点了。他提出要对方拿来与店内工作人员对比或者做鉴定,对方并不同意,并要求按照《食品安全法》赔偿。

据《北京青年报》10月中旬报道,贴吧、QQ群等多个社交平台有人售卖外卖恶意赔付教程,甚至有专门的“美团退款吧”“赔付群”,专门教他人如何虚构吃到异物向商家投诉索赔。

记者走访市场监管部门和商家发现,类似案例在株洲也有。有人六次点单五次吃出异物,商家表示要鉴定后方才罢手。商家叫苦不迭,行政资源被浪费,如何制止该风气,是一个新问题。

2 市场监管部门:责任无法鉴定,已加强商家日常监管

天元区市场监管局消费者权益保护股股长漆伟介绍,从今年夏天起,在外卖中吃出发丝、创口贴、头发丝等异物的投诉不断增多。接到投诉后,各市场监管所第一时间赶到商家,开展协调处理,并现场检查经营场所食品安全漏洞。

漆伟表示,由于外卖涉及商家、外卖员、消费者三个环节,矛盾一旦产生,很难武断地判定为经营者责任,双方只能协商处理。从目前的处理情况来看,投诉人一般要求按照《食品安全法》赔偿10倍,不足1000元的赔偿1000元,协调很难成功。

“我们既不能将责任强加到经营者身上,也不能忽视消费者的权益诉求,这就是矛盾和难点所在。”漆伟表示,随着职业索赔越来越多,也为基层执法带来难度。为从源头防范真正的食品安全事故,天元区市场监管部门以创建省级食品安全示范区为契机,进一步压实基层市场监管所责任,做实做细日常监管,规范商家操作流程。

天元区泰山市场监管所工作人员介绍,目前投诉群体以青年学生群体为主,不少人通过小红书、贴吧等自媒体平台学习此类维权攻略,订单金额不高,一般要求5到10倍赔偿。该工作人员介绍,在处理投诉的检查中,90%以上商家未发现食品安全问题,对于商家操作规范、进货凭证完善,消费者又拿不出具体证据的投诉,他们一般不太支持赔偿。

3 多个平台现外卖恶意索赔教程 已有碰瓷者落网

本月14日,《北京青年报》报道,贴吧等网络平台专门出售“外卖退款”教程且数量众多。在百度贴吧中,《北京青年报》记者看到,专门的“美团退款吧”内,累积发帖量已经超过6000篇,其中排名靠前的帖子均为出售相关“攻略”,“美团外卖退款”“一包烟免费教如何退,还有饿了么赔付直接教”,收费50元到300元的价格。

昨日,记者搜索百度贴吧相关关键词,“美团退款吧”仍旧存在,相关攻略等已无法查找。

在当前食品安全问题备受关注的时代,外卖平台出台了多项规定,旨在为用户提供更可靠的食品安全保障,不料却给了某些不法分子钻空子的机会,趁机大肆套取赔偿金。

例如美团先前推出了赔付制度,提出美团“放心吃”理赔赔付标准,包括因

食品安全问题导致治病就医,最高赔付2900元;食品中出现异物,最高赔付3100元;食品中含有违规添加剂时,最高赔付2000元。

饿了么用户也可以通过平台的“食安险”向保险公司发起食品安全责任索赔。如发现食品变质、存在异物或引发就医,均可申请理赔。在App内按照要求提交证明材料即可。消费者在申请时效内,提交相关证明材料后,由保险公司按照网餐饮服务提供者投保及其食品安全责任保险保障范围进行保险理赔。

针对日益增加的外卖纠纷案件,一些地方的监管部门和警方也纷纷重拳出击。据报道,今年以来,一男子通过订餐平台下单后,以饭菜中吃出发丝、细线、虫子等为理由进行投诉,要求调解赔偿,次数多达190起。今年7月,该男子因涉嫌敲诈勒索罪被北京警方刑拘。

4 消费者:扰乱了正常维权环境

对此问题,普通消费者又怎么看?《北京青年报》相关报道在网络上引起广泛讨论和转载,多数网友痛批“毫无底线”。也有人表示,恶意投诉的出现,不仅会浪费公共资源,扰乱市场秩序,也会对普通消费者造成伤害,影响正常的消费维权。一旦真的出现食品安全问题,可能会因恶意索赔的干扰而影响执法人员的判断。

“前段时间我在网上点了一份麻辣香锅吃出了异物,执法人员调解时让我理解商家的难处,就有点怀疑我是恶意索赔。”市民刘女士(化名)说,她用券后共花费10余元,最后赔偿了5倍,不到100元。其实,赔偿并不是她的目的,只希望商家对消费者负责。也有人提出,针对此类投诉以学生和青年群体居多的现象,学校和家庭应加强教育和管理,帮助其树立正确的价值观。

本报法律顾问聂伟表示,恶意索赔涉嫌敲诈勒索,售卖相关教程方可能涉嫌传授犯罪方法罪,会被追究法律责任。但目前来说,对自媒体的管理确实存在漏洞,很难追究其责任。而对于以青年学生为主的恶意投诉方,由于涉及金额较小,很难定性为犯罪。在此问题上,更应重视的是长期的教育问题,引导在网络环境下成长起来的新生代树立正确的的人生观价值观。



《老一辈革命家在株洲调查研究》等书出版发行

本报讯(株洲晚报融媒体中心/周菁 通讯员/朱华林 雷茵) 近日,由市委党史研究室(市地方志编纂室)、市社科联、市党史学会联合编著的株洲党史书籍《老一辈革命家在株洲调查研究》出版发行,由市党史学会编著的《浏水人杰——罗梓铭烈士传》,由团结出版社公开出版发行。

《老一辈革命家在株洲调查研究》对二十位老一辈革命家在株洲调研的背景、过程及启示进行汇编,将他们调研的工作作风真实纪实。为株洲以老一辈革命家调查研究为榜样,继承和发扬老一辈革命家的优良传统,锚定“培育制造名城、建设幸福株洲”的奋斗目标,打造更多“株洲速度”“株洲样板”提供文化支撑。

《浏水人杰——罗梓铭烈士传》素材丰富、内容翔实,完整、全面地记录了罗梓铭革命的一生、奋斗的一生。作者运用了纪实文学的笔触,通过具体的细节、详尽的描述,将罗梓铭各个时期的活动,形象生动地展现在读者面前,具有很强的可读性,该书的出版对于缅怀先烈、悼念英灵、教育后人,有着积极的现实意义。

影讯 美达影城(10月26日)

坚如磐石	10:10 12:30 14:50 15:25 17:10 19:15 21:35 22:45
前任4:英年早婚	10:20 12:45 15:10 17:50 19:10 20:20 22:45
莫斯科行动	10:35 13:00 16:45 20:15 21:40
最好的相遇	11:05 13:15 15:30
河边的错误	9:55 10:50 11:50 12:50 13:45 14:45 15:40 16:40 17:35 18:35 19:30 20:30 21:25 22:25
志愿军:雄兵出击	11:35 17:35 20:10 21:55
好像没那么热血沸腾	17:45
失而复得	9:05
芦淞区钟鼓岭七星潮流购物公园五楼(株洲书城对面)	
订票热线:28106878	



开奖 (开奖日期:2023年10月25日)

超级大乐透	01 07 09 25 29 10 12
福彩3D	3 9 3
排列3	3 8 2
排列5	3 8 2 6 9

市住建局局长何安国接听12345热线 保交楼、房屋质量问题是市民关注热点

本报讯(株洲晚报融媒体中心/廖智勇) 10月25日上午,市住房和城乡建设局党组书记、局长何安国做客12345热线,2小时接听了13位市民来电。保交楼、房屋质量问题是市民关注热点。何安国一一耐心解答。

“我给儿子买的婚房仍未交房,儿子儿媳只能租房过日子。”“我昨天去楼盘工地看了一下,停工了。请问什么时候复工?会不会烂尾?”……当天上午,来电市民集中反映楼盘交房和复工问题。近两年来,全国多个省市房地产企业出现债务风险,楼盘建设何时复工、新房能否按时交房等问题成为许多业主的心头大事。

何安国理解业主们的焦急情绪,对于来电市民提出的问题和意见,他认真倾听、耐心解答,对

于情绪激动的市民,他好言劝慰。何安国介绍说,全市目前近50多个项目被纳入保交楼清单,近40个项目已顺利交付。上半年,全市8个保交楼项目共计交付2245套房屋。他表示,市委市政府高度重视保交楼工作。目前,市、区两级以及住建部门都成立了保交楼专班,全面压实各级各部门党政领导责任、属地专班责任、企业主体责任,全面推行“一个项目、一套班子、一个方案、一抓到底”工作机制。

何安国要求住建部门积极与地产开发商沟通,在审批方面给予力所能及的支持,帮助企业解决困难、渡过难关,确保顺利交房。

“请你们放心,只要是纳入保交楼范围的,政府一定管到底。”何安国向市民作出承诺。

挂断电话后,他要求相关责

任部门及时回访,做好问题统计,向反映问题的群众介绍“保交楼”工作推进情况,做好解释工作。

还有市民反映房屋质量问题。邓女士是石峰区先锋安置小区业主,她表示自家房子多年前出现开裂渗水现象,2018年经整改后,问题仍然没有解决。市民王女士反映,芦淞区江海房产工地有个大坑没有填埋,周边的道路出现塌陷,常年积水,工地围墙也垮塌破损,存在安全隐患。

何安国当即交办,要求市住建局质量安全监督站安排人员到实地调查,解决问题、排查隐患,确保居民安居。

热线接听全部结束后,他立即召开了现场办公会,要求各责任单位根据市民反映的问题及时做好调查、抓好落实,给市民以满意答复。

芦淞区百名农民比种菜

本报讯(株洲晚报融媒体中心/何春林 通讯员/何杏) 10月25日,“芦淞工匠杯”乡村振兴白关丝瓜产业工人技能竞赛顺利举行,100名村民在芦淞区农业工人职工之家比拼整地、栽培等农事技能。



竞赛现场,一名选手正在栽培蔬菜。记者/何春林 摄

此次技能竞赛由芦淞区委组织部、芦淞区工会、人社、农业农村、白关镇政府联合举办,首次将“一户一产业工人培养”与技能竞赛相结合,目的是大力培育新型农业产业工人,助推白关丝瓜产业振兴和发展。共20支队伍,100名来自白关镇各村、农业合作社以及农业公司的选手参赛。

竞赛内容包括理论知识竞赛以及田间实际操作。实际操作主要包括整地、栽培等,裁判根据选手的挖土与种植速度、蔬菜苗栽培的行间距等进行综合评判。

随着裁判一声令下,白关镇东庄村的晏雄立即挥舞着一把锄头开始整地,只见他手腕使劲一弯曲,锄头瞬间嵌入泥土里;再轻轻往上一撬,一排排大小一致的小坑就出现在了眼前。紧接着,他将一株株蔬菜苗植入坑中,双手插入泥土用力一掐,蔬菜苗的根部瞬间裹满了泥土,稳稳当当地立在田地地里;扶正、填土、浇水……整套动作行云流水。

“出生在农村、成长于农村,干

活这门手艺不会丢。”晏雄说,他前些年在外地打拼,得知家乡以白关丝瓜为代表的蔬菜种植产业红红火火,毫不犹豫回家乡发展。

“没想到,种菜还有这么多学问。”白关镇玉泉村代表队参赛队员易双说,这是他参加此次竞赛的直观感受,赛前有农业大学的教授、专家授课,包括白关丝瓜的浸种到种植、管理各个环节。村民们在系统学习与实践操作中,

可以更好地掌握育种、栽培、管理等知识,“技能提升就意味着生产效能提升,意味着腰包愈来愈鼓。”

经过激烈比拼,赛事产生了6个团体奖,20个优秀选手奖。其中,团体第一名由白关镇蚕梅村代表队夺得,该村选手袁深根夺得个人第一名,并被授予“白关丝瓜产业工匠”“白关丝瓜金牌种植能手”荣誉称号。

拍卖公告

受委托,我公司定于2023年11月16日上午9时在攸县攸发集团二楼大会议室,对原攸县彩色印刷厂资产进行公开拍卖,现状土地面积1768.78㎡,建筑面积2640㎡,起拍价270万元,竞买保证金55万元(详细资料见拍卖文件)。 株洲市彩泉拍卖有限责任公司 标的自公告之日起在标的所在

地展示。意向竞买人在2023年11月15日17时前将相应竞买保证金交至攸县国有资产管理局账户上,并持有效证件及缴款凭证到攸县联星街道永佳社区文化园商业街1号办理报名手续,联系电话:13974193629(文)。

交房公告

尊敬的型格U公馆业主: 我司开发的和顺天河广场项目二期(推广名:型格U公馆)将全面交付,于2023年10月28日至2023年10月29日集中办理交房手续,请业主备齐相关资料,按时至型格U公馆公寓人大堂办理交房手续。 在上述交房时间内未前来办理交

房手续的业主,将视同房屋已经交付。为了维护您的合法权益,请及时办理交房手续。 详情请致电:0731-2226 1111 祝各位业主阖家幸福、万事如意! 特此公告! 湖南云龙和顺房地产开发有限公司 2023年10月26日