

奶茶行业何以困在“食品安全”里？

报告显示：奶茶相关舆情量大且近八成涉及食品安全问题

□ 本报记者 张维

“这世界上没什么不开心是一杯奶茶摆不平的，如果有，那就两杯。”

“奶茶是我的‘快乐水’，有了它可以做到马上满血复活。”

“我想要秋天的第一杯奶茶。”

……

作为近年来最受欢迎的快消品之一，新式茶饮(奶茶)频频成为网络热梗。随着奶茶市场规模不断扩大，品牌概念也在不断增强。最新消息称，至少有6家中国奶茶连锁店考虑海外IPO。与此同时，奶茶的负面信息也始终伴随着这一行业的发展过程，诸如服务、质量等方面的问题层出不穷，成为舆论热点。

7月25日，一份报告的发布即证实了这一点。由北京阳光消费大数据研究院、北京工商大学新商经研究院、消费者网共同发布的《国内奶茶消费维权舆情分析报告(2023)》(以下简称《报告》)显示，自2022年5月至2023年6月，有关奶茶消费维权的舆情数据至少有3.1万余条，其中，有关食品安全问题的数据有2.4万余条，占比78.17%；有关服务问题的数据有3600多条，占比11.68%；有关宣传问题的数据有3100多条，占比10.15%。

奶茶放一会变半杯 惊现壁虎蟑螂毛发

《报告》显示，在食品安全问题的相关数据中，有关卫生安全问题的数据占54.20%，有关质量口感问题的数据占23.42%，有关管理安全问题占比0.56%；在服务问题方面，有关服务质量问题的数据占1.75%，有关售后问题的数据占2.21%，有关订单准确性问题的数据占1.68%，有关价格问题的数据占6.04%。

被全国奶茶爱好者所周知的“网红”品牌茶颜悦色，就曾经在质量方面“翻过车”。

今年2月27日，茶颜悦色回应称奶茶放久了变半杯#登上微博热搜。原来，是湖南一名顾客购买茶颜悦色奶茶后，过了一会儿发现，一杯奶茶少了三分之一。对此，顾客表示疑惑，满杯奶茶还没喝一口就变半杯，还得拿茶小冻来凑数增加量，建议换成透明杯来看清楚容量。茶颜悦色回应称，饮品刚做出时上面是奶沫，放久了会自己消掉，从而出现半杯的情况。客服称茶颜悦色没有意向换透明杯，但是会向相关部门提供建议。茶小冻可以增加奶茶口感，点单的时候可以选择添加至奶茶里或分开装。

这一消息引发网友热议。“奶沫也太多了吧！”“我刚经历过，绿肥红瘦，没奶油，上面全是泡泡，奶茶只有半杯。”“我也觉得量太少了，是多少就是多少，本身杯子就不大，还少一半，你要是直接对外宣传就是只有300毫升奶茶+200毫升奶沫，那才没毛病。”

如果说“偷工减料”尚且还能忍受的话，那么奶茶中喝出异物、奶茶制作环境不卫生等情况则让人难以忍受。

2022年7月26日，有网友发布视频显示，其下了一单古茗的外卖，在饮用的时候喝出了一只壁虎，同时该消费者还发出事发时监控自证。当时感觉口中异物，她用手从口中将异物取出后，整个人惊悚离座。后古茗方面回应媒体称，门店第一时间停业自查，并立刻调取了该饮品制作过程的公共视频。从视频中未发现奶茶制作过程中有壁虎进入的情况。在封口环节，瞬时温度会达到180摄氏度，有壁虎进入的可能性极低。同时，古茗所有门店都将自查，严格按照规范标准制作饮品。

除古茗外，蜜雪冰城被曝喝出大蟑螂、喜茶中疑似有毛发等也曾成为网络热搜。

而奶茶制作环境不卫生，更是常见问题。例

如，在去年6月浙江杭州开展的食品安全“守底线、查隐患、保安全”专项行动中，就发现“一点点”奶茶店不少奶茶的开封时间、报废时间不齐全。在霸王茶姬奶茶店，发现店内的水池和储存冰块的箱子距离很近，清洗的脏水直接溅到冰块上。

在食品安全问题方面，管理安全问题也是引发奶茶舆情的一个重要方面，主要涉及制作流程不规范、擅自更改保质期等。

今年2月，有网友称在益禾堂奶茶中喝出3个标签纸后引发急性肠炎，引发关注。之后益禾堂发布微博致歉，并承诺进一步严把食品安全关。事发后，益禾堂第一时间成立了调查组，经调查出现问题的原因是门店店员未严格按照产品制作流程操作，未仔细检查致使标签纸遗留在杯中。益禾堂称，公司已经依据相关规章制度及监管部门要求对当事员工及门店作出了停岗培训和停业整顿等处罚。

价高服务差被质疑 虚假宣传有所抬头

《报告》称，奶茶服务方面的问题，主要涉及员工服务态度差、售后处理困难、订单制作错误及价格不合理等。

去年11月，包括喜茶、奈雪的茶、茶百道、古茗、蜜雪冰城、书亦烧仙草等在内的多家茶饮品牌，相继取消外卖平台满减折扣，满减均改为50减1、70减1或者直接取消。“多家茶饮品牌联合抵制外卖满减”话题登上微博热搜，引发网友热议。此举在网络上引发了不少消费者“吐槽”。“现在奶茶外卖满减跟没有一样”“喝不起奶茶了”“正好帮我戒掉奶茶”，还有网友质疑“这不是变相涨价”。

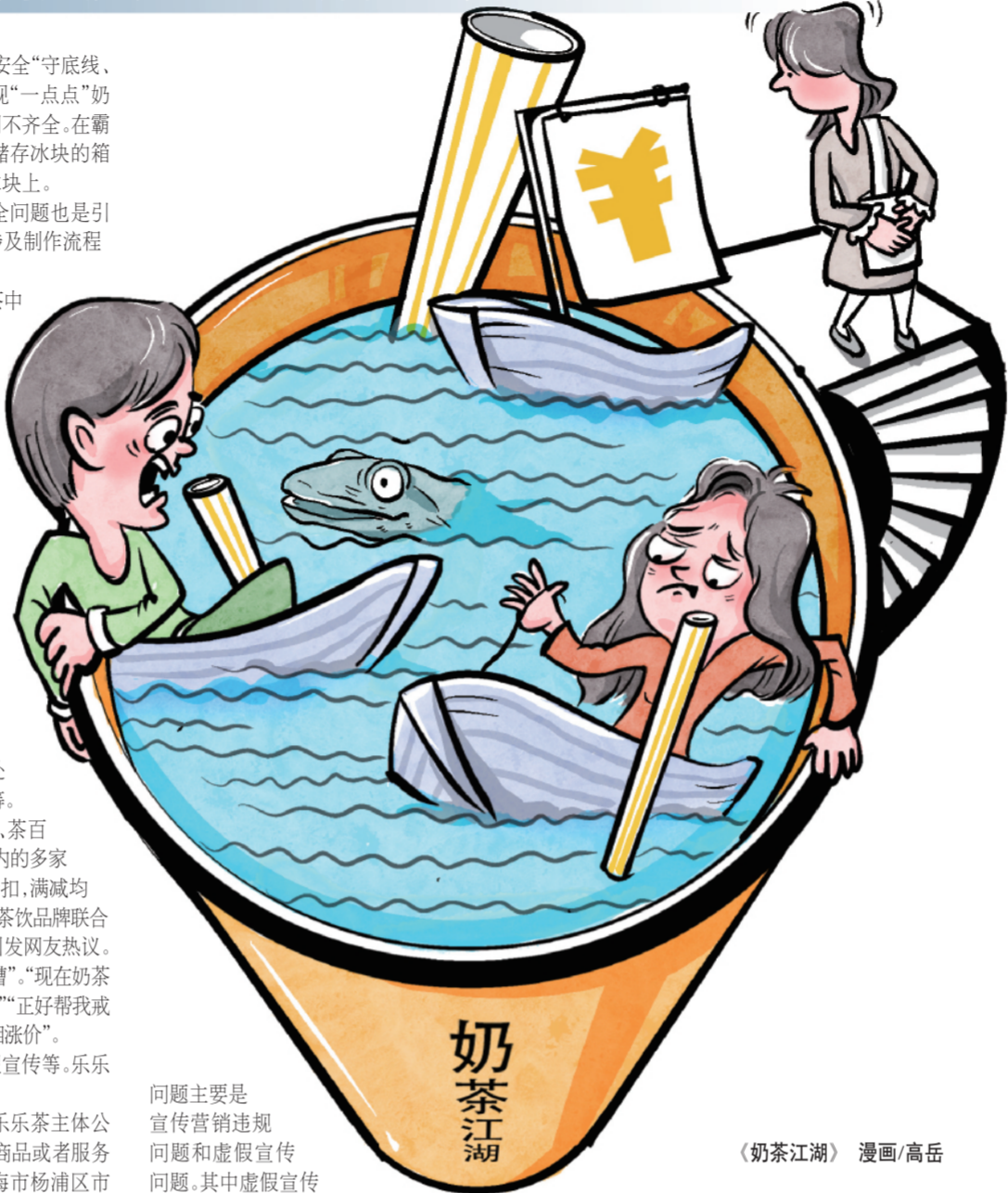
宣传方面的问题，主要涉及虚假宣传等。乐乐茶就曾多次因这一问题被罚。

今年4月6日，天眼查App显示，乐乐茶主体公司上海乐田餐饮管理有限公司因对商品或者服务作虚假或者引人误解的宣传，被上海市杨浦区市场监督管理局罚款5000元。行政处罚决定书显示，2022年10月21日，当事人在“饿了么”外卖平台上的LELECHA乐乐茶(上海长宁国际店)销售热真真蛋糕奶茶(原治联名款)产品时，介绍商品详情中提及“乐乐茶×原治联名限定”等内容。而对于上述宣传内容，当事人承认，2022年10月21日当天消费者收到的热真真蛋糕奶茶(原治联名款)部分产品不是原治联名款。案发后，当事人主动将上述宣传内容进行了改正。不过，当事人进行违法宣传的违法所得无法计算。

值得注意的是，这已经不是乐乐茶第一次出现类似的问题。根据企查查App显示，2020年3月乐乐茶因抄袭商品名称、包装等被上海市静安区市场监管局处罚1.4万元。2019年，乐乐茶因为其门店招牌中擅自使用与“大白兔”奶糖商品名称、包装等近似的标识，构成了混淆行为，被罚款4000元。

北京阳光消费大数据研究院数据总监陈旭辉告诉《法治日报》记者，总体来看，食品安全问题是奶茶行业目前最主要的问题，占据所有问题类型的绝大多数。服务问题有待改善。服务问题主要表现在服务的质量、订单的准确性、售后问题和价格问题。其中较为突出的是价格问题。目前，随着奶茶市场的扩大，出现了越来越多的高端品牌，然而其价格却难以让消费者接受。当然，对于服务质量问题、售后问题和订单准确性问题也不容忽视，例如茶颜悦色奶茶门店“罚站式排队取餐”。

陈旭辉同时认为，宣传问题有所抬头。“宣传



问题主要是宣传营销违规问题和虚假宣传问题。其中虚假宣传问题主要包括主观宣传问题和客观宣传问题。主观宣传问题是商家故意诱导消费者，包括诱导消费者购买或者抵制购买等。客观宣传问题则包括宣传时由于个人疏忽等因素导致消费者误解。”

各方需要共同努力 促行业规范标准化

奶茶行业何以出现上述问题?北京工商大学经济学院教授、北京工商大学新商经研究院执行院长周清杰分析了其中原因:

相关监管不够。奶茶行业规模较大，品牌众多，监管力度相对薄弱。一些奶茶门店和从业人员利用监管缺失而放松要求，导致奶茶制作等问题的不断出现。

行业标准不统一。奶茶行业缺乏标准化的服务管理体系和规范化操作流程，导致从业人员标准不一、服务水平参差不齐，难以保证消费者的合法权益。

市场需求过高。奶茶行业不断发展，由于社会经济条件提升，消费观念变化，市场需求也随之上升。但是一些品牌和门店为追求经济利益而忽视消费者的安全和体验。

从业人员素质不高。一些从业人员缺乏规范的培训，在工作中容易出现偷懒等情况，对奶茶的制作及门店卫生清理不到位。

消费者缺乏足够的信息。由于奶茶品牌众多、奶茶品类多样，消费者难以判断每个奶茶品牌或者门店的制作流程是否规范。

为了确保奶茶行业的长期稳健发展，各方需要

共同努力，促进行业规范化和标准化。只有这样，我们才能为消费者带来更好的体验。为此，中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江建议:

对政府部门而言，要完善相关法律法规。针对目前的法律法规体系进行补充，加强顶层设计，明确奶茶产品的生产、销售和服务标准。这些法规可以涉及原材料选择、加工流程、标签标识、卫生要求等方面。制定严格的奶茶行业监管政策和标准，确保产品质量和安全。监管机构应加强对奶茶店的检查和抽检，对不符合标准的产品和店铺进行处罚和整顿。加大宣传教育。一方面是加大针对奶茶品牌机构的宣传教育，提升奶茶门店和工作人员的责任意识，加强道德教育。另一方面是加强对消费者的宣传教育，提升消费者的维权意识。

对奶茶品牌和门店而言，一方面要将食品安全放在首位，注重原材料的选择和质量控制，确保使用新鲜、安全、高质量的原料制作奶茶产品。店家的卫生环境和操作规范。另一方面，奶茶品牌和门店要注重员工培训，包括食品安全知识、卫生操作规范等方面，提高员工的专业素养和服务质量。也可以设计更规范的奖惩制度提升员工工作认真度，培养员工责任心。

“对消费者而言，要增强维权意识。在进行消费的过程中，如果发现有问题要及时和门店工作人员反映，若得不到解决还可以向监管部门投诉，以合法手段维护自己的合法权益。”陈音江说。

□ 本报记者 陈磊

近日，国家卫生健康委、国家中医药局印发《进一步改善护理服务行动计划(2023-2025年)》(以下简称《行动计划》)，其中提出“加强医疗护理员规范管理”，即医疗机构可根据患者病情轻重、自理能力程度和护理级别等要素，在病区科学合理、按需用数量适宜、培训合格的医疗护理员。

按照原卫生部2010年印发的《关于加强医院临床护理工作的通知》要求，护士应当按照护士条例和护士守则等规定，全面履行义务，完成临床护理工作，包括正确实施治疗、用药和护理措施，并观察、了解患者的反应；对不能自理的患者提供生活护理和协助等。但目前，囿于我国护士数量不足，除一些特殊病房患者的生活护理由护士承担外，普通病房的患者需要生活护理时，主要由家属或自聘护工承担，而市场化的护工费用，通常在一天两三百元甚至更高。

《行动计划》提出医疗机构可按需聘用医疗护理员，有着怎样的背景?又是为了解决什么现实难题?医疗机构按需用医疗护理员面临哪些障碍?围绕这些问题，《法治日报》记者近日采访了安徽省政协委员、安徽中医药大学第一附属医院主任医师姚隽芳，北京大学医学人文学院教授王岳，北京中医药大学法律系教授、北京中医药大学岐黄法商研究中心主任邓勇。

患者住院由医院负责护理

记者:国家有关部门为何要提出医疗机构可“按需聘用数量适宜、培训合格的医疗护理员”?

姚隽芳:这是针对目前医疗机构护理资源不足特别是护士数量不足而提出的政策要求，对广大患者和患者家属以及医护人员来说都是一件好事，希望能顺利推行到各级医院并有效执行，解决患者和患者家属的后顾之忧。

由医疗机构聘请医疗护理员解决了现实中患者和家属自聘护工的诸多矛盾:如管理问题、费用结算问题、费用过高问题、护理质量问题等。如果由医疗机构聘请医疗护理员，形成“护士+护理员”护理模式，患者住在医院里，一切由医院负责，减少了患者家属在生活护理方面的负担。

未来应该尽快出台配套制度，解决护理服务的付费难题，建立护理费用各方共担机制，加快探索建立医疗护理员制度，减轻患者及其家庭负担。

王岳:在医学界有一句俗语:“三分治疗，七分护理”，可见护理工作对患者是多么重要，即通过细致的工作促进患者的康复。但是，这些年来，由于政府补偿机制不到位，医保支付方式为补偿患者而不是补偿医疗机构，医疗机构需要通过增加病床来维持自己的运营，但增加病床必然导致一个结果，那就是床护比不能达标，进而导致护理人员对患者的护理水平在下降。

医疗机构引入医疗护理员是可行的，主要是为了解决医院护理人力资源不足的问题，可以改变医院里单纯由护士进行整体护理的模式，增加为护士+护理员两个层次的护理人员，增加了护理资源，可以改变目前由家属聘请护工护理患者的现状。

邓勇:一方面，护士数量存在缺口。根据国务院办公厅印发的《关于推动公立医院高质量发展的意见》指标计算，我国医疗机构的专业护理人员——注册护士缺口达350多万人。另一方面，我国临床老年人数众多，失智失能、重症老人增多，他们的护理需求更是加剧了护理资源的紧张。临床护士往往更多关注危重患者的病情，普通病房的患者需要生活护理时，主要由家属或自聘护工承担。

重医轻护思想致护士缺口

记者:医疗机构护理人力资源不足的问题，根源何在?

邓勇:医疗机构护理人力资源不足有诸多因素。一是现实因素，随着人口结构和疾病谱的改变，社会对护理人员的需求迅速增加，与短缺的护理人力资源形成矛盾。二是社会因素。重医轻护的思想导致医护人员配备比例失衡。三是经济因素。工资与福利待遇较低，很多护理人员认为发展前景堪忧而离职。四是职业本身因素。工作强度大，据相关主管部门信息统计中的统计数据，65.2%的临床一线护士每天连续工作时间超过10小时。五是制度因素。护理人员存在合同制与编制的区别，但目前医院的编制大多没有用于护理人员。

记者:根据《行动计划》，医疗护理员应当在医务人员的指导下工作，根据住院患者病情和自理能力情况，协助提供清洁、饮食、排泄等生活照顾服务。那么，医疗机构聘请医疗护理员协助提供生活照顾服务之后，对医疗机构、护士人力资源来说有怎样的意义?

邓勇:医疗机构通过聘请医疗护理员能提供专业化、高质量的服务，使患者得到更好的照护，提升患者住院满意度。同时医疗护理员能实现护理工作“分流”，缓解医院护士的工作压力，减轻工作量，进一步优化医疗机构护理人员结构，充实临床护理人员。

姚隽芳:医疗机构有了经过培训合格的护理员以后，在一定程度上能减少护士的工作负担，有助于提升护士对患者的医疗护理水平。

应将护理员服务纳入医保

记者:由于医疗护理员并不具备护理法律关系的地位，其提供的护理服务目前难以纳入医疗服务价格体系，也难以纳入医保报销项目，我们可以进行怎样的医疗护理员制度设计，以推动医疗机构聘用医疗护理员?

姚隽芳:医疗机构需要建立聘用护理员的各项规章制度(管理制度、薪金制度等)，这些制度要在实践中不断走向规范，但更重要的是，由政府机构统一建立规范合理的医疗护理员价格体系，便于医疗机构操作执行，也能得到患者和家属的认可，不会导致新的纠纷和矛盾。护理员服务不能纳入医保报销项目，属于自费项目，必须得到患者和家属的认可，将来应该将护理员服务纳入医保报销项目，减轻患者和家属的负担。

总的来说，医疗护理员制度设计合理、规范，能推动医疗机构聘用护理员政策有效推广执行。这些制度还包括医患双方就护理员责任、经费承担沟通知情制度。从改革趋势看，医院的护理员制度应该规范化、职业化、专业化，护理收费标准化，护理员应该是经过职业培训后持证的专业人员。此外，也要有政策法规保障护理员的个人权益。

邓勇:从经济角度，通过给予医疗机构护理费优惠，医疗机构聘用医疗护理员。具体而言，探索建立各个地区的护理费收费标准，按照财政、医保、患者各负担一点的原则，由三方共同承担。2022年4月，国家卫生健康委印发《全国护理事业发展规划(2021-2025年)》，提出补齐护理短板弱项，建立医疗护理员管理制度，探索建立和发展医疗护理员职业队伍。这就意味着各级政府财政拿出一部分财力作为撬动杠杆，激发社会资本和社会公众参与，人社部、财政部门落实促进就业及创业扶持政策，将符合条件的人员纳入护理员职业培训补贴范围，对医疗护理员服务所需设施设备改造给予财政支持，根据人员数量对医院培训和使用护理员提供补助，降低医院成本等。

国家卫生健康委印发行动计划提出医疗机构可按需聘用医疗护理员 改变由家属聘请护工护理患者现状

烈日下守护平安



图① 在福厦高铁沿线，福州铁路公安民警近日迎着烈日深入新线各部位，排查线路治安隐患，检查验收铁路安防设施设备。

本报记者 王莹 本报通讯员 陈定邦 摄



图② 近日，湖南省泸溪县洗溪镇梁家潭村举办“六月六”传统苗族盛会。图为泸溪县公安局民警向群众宣传反诈防骗等安全防范知识。

本报记者 阮占江 帅标 本报通讯员 张红军 摄



图③ 近日，浙江省湖州市公安局湖州南太湖新区分局基础防控中心开展夏日大练兵，旨在强化队伍高温实战能力，圆满完成杭州亚运会期间安保工作。

本报记者 王春 本报通讯员 王琪 摄