

餐饮业霸王条款引激辩 行业协会呼吁公平环境

关于餐饮业霸王条款的激辩持续发酵。北京市工商局公布餐饮行业 6 种霸王条款不到 2 天，中国烹饪协会发公开信指责其“认定缺乏依据”，要求北京市工商局致歉；北京市工商局随后回应称职责所在，并逐条反驳对方的公开信。

北京市工商局：规范霸王条款是职责所在

北京市工商局在回应中称，监督经营者利用合同格式条款排除消费者权利、加重消费者责任等危害社会公共利益的违法行为，既是工商部门的法定职责，也是社会公众对工商部门的要求。

据了解，从 2013 年 4 月起，北京市工商局开始对餐饮行业不公平合同格式条款问题进行专项研究，从多种途径收集了菜谱、水牌、店堂告示、就餐卡等多种形式的格式条款，发现其中 13 种条款问题较为集中。依据法律法规并考虑现实情况，北京市工商局从中选择了 6 种消费者反映最强烈、与法理基本观点最低触的违法格式条款予以公布。

这些条款包括：禁止自带酒水；消毒餐具工本费一元；限包间最低消费；减少订席不提前通知收全款；丢物责任自负；顾客不接受餐厅建议视为自动放弃食品卫生投诉权。

北京市工商局认为，公布餐饮行业霸王条款，有充分的法律和现实依据，建立在保护餐饮企业与消费者双方合法权益公平基础上，也尊重了餐饮企业的经营自主权。



调查：餐饮业霸王条款确实存在

记者从北京市消费者协会了解到，该协会的工作人员近期以普通消费者的身份，随机对全市 63 家餐饮企业进行了调查，涉及 13 个酒水品牌的 34 个品种。调查结果表明，上述餐饮企业所提供的酒水数倍于市场价格。如 53 度的茅台“飞天”酒，市场价格为 1080 元左右，餐饮企业价格为市价的 200% 至 300%；36 度百年牛栏山二锅头酒市场价格为 105 元左右，餐饮企业价格为市价的 200%。

记者随机走访了北京市 12 家餐饮企业发现，中高档餐厅的包房多数有最低消费要求，费用从人均 200 元至 500 元不等，有的则根据包间面积大小收取，而禁止自带酒水或收取开瓶费的餐饮企业占到近一半的比例。类似于“保管好个人物品，丢失责任自负”的警示用语，在大部分餐厅随处可见。至于“消毒餐具工本费一元”，虽然在餐具包装上有明示，但鲜有餐厅主动向消费者提供其余餐具

供选择。

北京法大律师事务所执行合伙人李维律师表示，尽管餐饮市场已经是一个高度自由竞争的市场，但餐饮企业处于相对强势，消费者处于相对弱势，两者之间不等于拥有绝对的公平交易，这就需要工商部门进行格式合同监管，纠正霸王条款，维护消费者权益。

李维认为，作为同业社会组织，代表本行业全体企业的利益是行业协会的本分，但是“护短”绝不符合行业发展的长远利益。“行业协会可以代表本行业，将利益诉求和权利主张传递到政府决策过程之中，同时也要把政府决策过程中的信息反馈给会员企业，架起政府与企业的沟通桥梁，建立起一种长久可靠的信任机制。”

北京消费者协会：支持市工商局立场

“行业协会也要成为企业和消费者之间的纽带，进行利益协调和平衡，通过谈判、协商等方式，达成行业规则，培养协会成员的理性自律精神，避免非理性的集体行动，使行业协会成为促进社会经济秩序建立的重要力量。”

李维说。

北京市消费者协会支持北京市工商局的立场。北京市消费者权益保护法学会常务副会长邱宝昌说，合同法和消费者权益保护法都对格式条款问题有明确规定，北京市工商局适用的是依据上述两法制定的《合同违法行为监督处理办法》，有充足的法律依据。

邱宝昌认为，餐饮企业应该积极响应工商部门的声明，转变经营理念，回归到餐饮企业的服务本源，依靠合法有序的经营来赚取利益。

中烹协：推动行业自律 创造公平环境

“对于故意不提供店内餐具、强迫消费者使用收费消毒餐具的餐饮企业，我们一直支持消费者进行举报，支持主管部门进行处罚，树立行业自律。”中国烹饪协会专职副会长边疆接受新华社记者专访时说，北京市工商局发布的 6 种不公平格式条款损害消费者权益的情形，在少数餐饮企业中确实存在，餐饮行业欢迎正常监管，倡议行业加强自律、规范经营。

边疆坚持认为，餐饮业作为开放、充分竞争的行业，与铁路运输、电力、石油等垄断行业不同，消费者完全可以用脚投票，他希望工商部门在保护广大消费者权益的同时，也能够为餐饮企业创造更加公平有序的经营环境。

边疆表示，中烹协作为行业协会组织，正在积极参与国家有关部门相关法律法规的制定工作，以纠正行规中的一些损害消费者权益的“潜规则”。“我们明确反对包间设定最低消费，在商务部门正在修订的餐饮业管理办法中，我们提出餐厅包间和飞机、铁路的分舱服务的性质一样，应当允许企业明示，收取专项服务费，杜绝乱收费。”

中烹协提倡餐饮企业取消“禁止”“责任自负”等不适应服务业态的用语。“这些字眼过于生硬，顾客感觉不舒服。厘清企业和消费者的责权利，企业身段应当更加柔软，双方才能真诚沟通。”边疆说。（毛伟豪 闫祥岭）

充分竞争的餐饮业考量公共管理者的智慧

中国烹饪协会 12 月 12 日发表公开信，要求国家工商总局就北京市工商局发布“禁止自带酒水”等 6 种不公平格式条款的行为道歉。中烹协认为，在市场经济条件下，餐饮企业和消费者都有充分选择的自由。餐饮业与垄断行业不同，消费者完全可以用脚投票。而且目前《价格法》、《消费者权益保护法》等法律条文中，并未把餐饮企业“禁止自带酒水”等行为划规于违法范畴。

中国烹饪协会基于行业的共同利益，就“禁止自带酒水”等 6 种格式条款叫板工商总局，表达自己的反对意见可以理解。只是这样的意见表达在北京工商局裁决的结果之后，不难看出，裁决具有单向性甚至可以认为是屈从于某种民意倾向的单方表达。

“禁止自带酒水”之类的餐饮条款是否属于霸王条款，争议由来已久，行业与消费者站在各自的利益立场，自然会形成相反的意见，而各持己见之中，所运用的都是《价格法》、《消费者权益保护法》、《合同法》等法律法规作为依据。也就是说，这些争议来源于对

烹协叫板工商不止是权益之争，更是管理市场关系的方式之争。一方面，公共管理层面应从市场收回有形的手，通过健全市场规则、壮大社会组织，把诸多的关系交给微观层面自主调节；另一方面，公共管理层面应着力构建争议协商机制，通过沟通、辩论，求同存异，中止争议，形成共识，继而确立新的规则。



从而实行双赢。具体到消费关系，首先有市场法则这只看不见的手，即商家服务供给的选择权和消费者用脚投票的权利。应该说餐饮行业的充分竞争，赋予了消费者更有利的权益保障。

但是，仅此还远远不够，对等的消费关系

还取决于双方权益在现实法律实践中的地位，一方面商家在消费提供中处于主动地位，另一方面消费者维权机制并不充分。比如，行业有行业协会，可以由整体关联利益形成团体，拥有充分的话语权。消费者则相反，维权司法机制培育不充分，公益性维权组织又发育不良，消费者的话语权相对暗弱了许多。

正是因为如此，餐饮业被诟病的争议霸王条款可以存在这么多年。不管这些条款到底是否合理，也不管执行不执行，对商家来说利益无损，并有更多选择的空间。此外，在消费关系的博弈中，工商行政部门更应像裁判员，从而形成三角关系。但是，一直以来消费关系依赖于行政调节，不仅有意弱化了消费者权益组织微观调节的作用，也让行政具有裁判员与运动员的双重角色，背上了瓜田李下的嫌疑。围绕餐饮业霸王条款，工商部门完全可以组织餐饮行业协会与消费者权益保护组织平等协商，充分释放双方的话语权，让不同的声音表达于共识之前，这考量着公共管理者的智慧。（国际金融报）

梁宝寺公司“开门纳谏” 确保食堂安全卫生

“食堂饭菜的种类多了，质量也提高了，暖气也全通了，咱提的建议真管用。”12 月 9 日，山东能源肥矿集团梁宝寺公司员工李明富高兴地对笔者说。

对于食堂卫生服务与饭菜质量，有 43.1% 的员工感觉一般或不满意；对于安全罚款，有 44.1% 的员工感觉不服气……这是 11 月中旬该公司工会开展的“三最调查”反映出的问题。

“这些问题不仅代表员工的心声，也反映出我们工作的盲点。我们会尽最大努力扎扎实实抓整改。”该公司党委副书记、工会主席刘胜利说。

对此，该公司坚持开门纳谏，广泛征求员工群众意见和建议。组织 22 个基层单位召开了“三最调查”剖析会，让与会员工代表毫无保留地提出意见和建议，共征集涉及安全生产、民生等方面建议 78 条。该公司对建议所涉及的问题一一进行研讨，对于能立即整改的，限时整改，针对一些受条件限制、超出政策规定范围的问题，该“相关工作人员将向员工解释说明，争取取得员工的理解、信任和支持。

“对于员工最关心的安全罚款问题，我们也拿出了整改方案并已开始实施，用诚信保证金制度代替罚款，只要在期限内不再违反，保证金就全部予以退回。对小问题则以警告教育为主，有效化解了员工的负面情绪。”该公司安监处书记张宗生说。（魏俊泉 梁祚山）

食品科技 自制豆浆机 30 秒？靠谱吗？

一直以来，豆浆机的一个核心技术指标就是制浆时间，最近九阳预告公测的一款新品 One cup 则打出了“X 分 Y 秒弱爆了”的口号，以 30 秒制作豆浆的特点吸引了市场广泛关注，新纪录标志自制豆浆进入了“以秒计数”的时代。

从微博上发现，让很多网友感到惊讶、赞叹的信息点都是同一个，就是 30 秒做豆浆的超高效率。实际上，无论是对于快节奏生活的白领一族，还是精心为宝宝准备料理的时尚辣妈，这 30 秒都意义非凡。

为了实现这一点，九阳历时四年研发，采用了最先进的 PMD 全自动智能醇化系统，将微压萃取、反溅冲浆、旋风涡流三大核心技术应用到产品设计中，进而大大缩短了制浆时间，让食材在 5bar 的压力条件下完成跳跃的烹调过程，保证了豆浆口味的醇厚。

那么，在短短 30 秒内制作出的豆浆，营养成分能保证吗？

记者从九阳方面了解到，与以往用户自备原料不同的是，One cup 随饮机提供了六种可选口味的随行杯，原料都选自九阳公司在东北黑土地种植的非转基因大豆，除原味豆浆之外，还补充了至少三种食材调配而成的花式营养豆浆，营养摄取考虑到从孩子到老人的广泛人群需求，消费者使用时只要置入随行杯并按下功能键，等待 30 秒就可以饮用到 60 度或 80 度的好豆浆了。



此外，由于随行杯没有添加任何防腐剂和色素，目前通过物理保鲜技术实现了 6 个月的保质期，最大程度保障了好味道、好口感中的饮用安全。微博上，让懒人宅男女们大呼贴心的则是 One cup 的随行杯使用后可直接丢弃，随饮机自带的一键清洗功能也免除了以往手洗的麻烦。

自 1994 年以来，九阳推出第一台豆浆

机让豆浆制作进入了自动化时代。而豆浆机在近 20 年的发展历程中，已成为关乎中国人营养健康提升的技术集成品类。One cup 的出现，是九阳对二十年豆浆机制作技术的一次沉淀，也是其十年非转基因大豆种植经验的一次融合，不仅将为消费者带来全新的饮品体验，这种立足上下游产业链整合的产品思维也将为行业带来更多启发。（中新网）

新闻集装箱

●香港“限奶令”看来还会持续。日前，香港食物及卫生局局长高永文表示，目前仍需要维持“限奶令”，因为实施“限奶令”可限制流出香港的奶粉总量。高永文透露，农历新年前肯定不会撤销“限奶令”，并重申目前未具备撤销的成熟条件。同时，他拒绝预测撤销“限奶令”时间表。

●另据香港当地消息，圣诞和农历新年奶粉需求高峰期将至，政府尚未“出招”，各大药房已开始再次出现奶粉荒，其中，美赞臣及美素佳儿的 1-3 号奶粉都有一定程度的缺货。同时还有私人药房被曝高价卖奶粉。“业界一向存在不规范的现象，这次情况令人震惊，香港监管当局已联络供货商跟进，建议供货商可以对违规的零售商发出警告甚至停止供货。

●据报道，法国再次发现马肉丑闻，警方 16 日在南部 11 个省拘捕 21 人，涉嫌贩卖实验用途、不适合人类食用的马肉。法国消费者事务部部长哈莫指出，此次关乎健康问题，比上次马肉添加混入牛肉食品的情况严重。法国警方去年底收到线报，指有人伪造兽医证明，将骑马中心及赛诺菲药厂拥有的马匹，卖给屠宰场，马肉已流出市场，包括法国南部、西班牙及意大利的肉店。

●目前是广东传统的秋冬种蔬菜生产和消费旺季，记者 16 日从广东省农业厅种植业管理处获悉，从近期生产和调研情况分析，当前广东本地蔬菜品种丰富，生长旺盛，预计元旦期间蔬菜供求两旺、供应充足，价格将基本稳定。同时，10 月以来，广东省蔬菜价格从第三季度的历史高位一路下降，跌幅逐渐收窄。但与去年同期相比，当前蔬菜价格仍然偏高，同比上升约 15%，价格上涨的品种主要是辣椒、菜豆、茄子等北运菜，升幅为 20%-50%。北运菜品种价格上涨，对广东省蔬菜价格影响有限。

●冬至未至，成都市民似乎已经闻到了满城飘香的羊肉汤，开始了新一轮的座位“抢夺战”。12 月 16 日，四川成都小关庙一家羊肉汤馆正在营业，老板说到了冬至，价格还要涨。记者在成都多家羊肉汤馆了解到，冬至当天吃羊肉汤的市民已经开始排号，甚至有些羊肉汤馆已经排到了 100 多号。不少人预计，现价 60 元至 70 元左右的羊肉近几天将大幅涨价，今年冬至羊肉汤价格或将爆表，最高卖到每斤过百元。

●继辣椒炒月饼、玉米炒葡萄、苹果炒西瓜等高校食堂菜后，日前，沪上高校食堂菜系再推一波新品，油炸芒果、油条灌蛋横空出世。“只有想不到，没有做不到”，网友戏称高校食堂快要成为“中国第九大菜系”。最近，复旦大学趣缘餐厅的一道神菜“油炸芒果”最近在坊间迅速走红。3.2 元 5 条的价格也十分亲民。慕名来尝鲜的学生、甚至校外人士众多，餐厅不得不紧急调用一口锅同时开炸。所谓“油炸芒果”，并非是芒果直接下锅油炸，而是将芒果肉打成泥，再裹粉油炸。趁热下口，外脆内软，唇齿之间有着淡淡的芒果清香。目前，“油炸芒果”的日销量一直保持在 3000 多条。

●16 日，《上海市轨道交通乘客守则》（征求意见稿）在市交港局门户网站上公示，并征求公众意见，其中新增了“不得在列车车厢内饮食”等多项条款。对于《乘客守则》中出现的“地铁禁食”条款，市交港局相关人士称，该提法只是对乘客行为的一种倡导。市交港局相关人士表示，《乘客守则》中对于“不得在列车车厢内饮食”的提法主要是从乘车文明的角度出发，对乘客的行为进行倡导，与《乘客守则》中规定乘客不得拦截列车等“禁止行为”是有区别的，且是否写入《乘客守则》还需通过此次公示征求意见。

●近日，广州市公安局食品药品犯罪侦查支队经过缜密侦查，成功端掉一专门制售假冒食用罐头的犯罪团伙，并一举捣毁该犯罪团伙位于白云区江夏村江夏一社、江夏北三路的制假窝点及位于白云区江夏村江夏五社的制假仓库，现场抓获包括主犯林某成在内的 7 名犯罪团伙成员，查封假冒国内外多种知名品牌的罐头食品共 8300 罐，以及制假机器、工具、包装材料一大批。经查，该团伙于 2011 年开始制售假冒知名品牌的罐头食品，产品除销往国内部分省份外，更远销越南等东南亚国家。该团伙组织严密、分工明确，已形成完整的跨国制假链条。公安部已协调广东、广西、四川、湖南四省区警方对该案的上下线进行了全面收网，案件圆满告破。

●五岁幼童小宇跟爷爷奶奶去超市购物时，被货架砸倒造成右腿骨折。小宇的父母作为法定代理人将超市起诉，北京西城法院判决超市赔偿护理费、营养费等 5 万余元。小宇随爷爷奶奶去超市购物，当小宇走到糖果和饮料的中间通道时，不慎被装有散装饮料的货架子砸倒，造成右腿胫骨骨折。法院经审理认为，超市应为顾客提供安全的购物环境，小宇在和爷爷奶奶购物的过程中被货架砸伤，超市具有过错，应承担相应的赔偿责任，赔偿护理费、营养费等各项损失 5 万余元。（编者整理）