

[上接 P2]

2014 中国品牌发展报告

第四篇案例篇

第一章品牌认证的路在何方

第一节 牙防组事件——品牌认证的公信力缘何不高？

全国牙防组是在 1988 年在卫生部的批准下成立的牙病防治组织，目的是向全国人民宣传口腔卫生和牙齿保健，它并不是一个认证机构，也没有认证资格，但是从 1992 年起，牙防组为了赢利开始为牙膏等口腔保健品进行认证，经其认证的产品如表 1 所示，类别涉及牙膏、牙刷和口香糖。据全国牙防组副组长张博学介绍，在认证过程中，除了检测和实验等少量费用，牙防组不收取任何资金，但是通过认证后，相关企业就需要提供捐赠，而且捐赠费用大大超过认证费用，例如，2002 年牙防组为佳洁士含氟牙膏作出认证，并在佳洁士的广告中出现全国牙防组“权威认证”形象后，宝洁向其捐资 1000 万元人民币。而 2005 年在对乐天木糖醇进行认证后，乐天公司一次性支付给牙防组百万元实验费，同时每年还要给 10 万元赞助费。

表 4-1 全国牙防组认证产品			
序号	名称	认证开始时间	认证期限
1	Crest(佳洁士)	2002.6.19	5 年
2	乐天木糖醇口香糖	2005.4.9	3 年
3	冷酸灵牙膏	2005.4.1	5 年
4	两面针中药牙膏	2005.1.6	3 年
5	豹 FE 牙膏	2002.8.18	5 年
6	登康三面牙刷	2002.3.11	5 年
7	狮王细丝特磨牙刷	2004.2.24	3 年
8	华艾康无糖香口胶	2005.5.14	3 年
9	魄力无糖香口胶	2006.1.10	5 年

1.1 事件经过

2005 年 6 月，新华网一篇质疑牙防组认证的文章引起中国公益诉讼网主编、法学博士李刚的调查。该文章对牙防组等牙膏认证的单位进行披露：其中“两张桌子、两部电话、两台电脑和两个办公人员就构成了这个在牙膏认证中鼎鼎大名的全国牙防组”及“认证费最高达到几十万”等细节令人瞠目。记者发现该文在网络上被转载为“惊!!! 全国牙防组——两个人两张桌忽悠了十三亿人”。该文提出，牙膏成本大概在 0.48 元左右，而售价往往要好几十元甚至十几元钱。各色认证无疑起到了推波助澜的作用。充斥市场、表明具有“防蛀”、“防上火”等“功效”的牙膏因有“权威部门”的认证而受到欢迎。但有消费者反映，使用上述宣称“祛火”功效、经过认证的某品牌牙膏后，并没有体会到“神奇功效”；牙膏等口腔保健用品的认证比较混乱——认证机构有全国牙防组、中华中医药学会、中华口腔医学学会、中华预防医学会等 4 家，标准各不相同，有企业为一纸认证每年向认证机构交纳的认证费、赞助费等高达数十万甚至上百万元。

李刚对全国牙防组的调查又发现了更大的问题。“我发现这件事有更大的问题——全国牙防组不是社团，是卫生部设置的行使一定管理职权的临时机构，却直接从事认证和使用认证标志。”李刚认为，全国牙防组从事的是违法认证，误导消费者。

“全国牙防组根本就没有认证资格！”李刚调查后的结论令他自己也吃惊不已。在全国认证机构的上级管理部门——国务院认证认可监督管理委员会下属的认证机构目录中，并没有全国牙防组。8 月 4 日，李以“全国牙防组未经批准、擅自从事牙膏等产品的违法认证活动”为由向国务院认证认可监督管理委员会投诉，请求查处全国牙防组，但认监委一直没作回应。李刚以“行政不作为”为由将认监委告上法院，认监委作出“姗姗来迟”的书面答复：“我委已与国家卫生部形成统一意见，将口腔保健用品认证工作依照《中华人民共和国认证认可条例》的规定，纳入全国认证认可统一管理，现正着手制定统一的认证基本规范和认证规则。”

“很明显，这是认监委在回避牙防组的认证是否属非法。”李刚对记者解释，“但这个解释含糊说明，牙防组此前的认证是没有经过批准的，属于非法认证——作为协助卫生部行使部分管理职责的临时性机构，牙防组在《认证认可条例》实施后，无资格仍然长期开展认证，显然违法。”

记者在全国牙防组的官方网站上看到，截止到 2006 年 3 月 10 日，该组织至少已对 9 种口腔保健用品作出过认证，类别涉及牙膏、牙刷、口香糖等。

9 月 26 日，李刚在北京起诉卫生部、乐天公司和物美卖场。起诉理由为，全国牙防组对乐天口香糖的认证有欺诈消费者之嫌。法院不予受理，理由为，卫生部作为行政机构不能作为民事案件的被告。

9 月 28 日，李刚将卫生部改为全国牙防组，起诉于西城法院。法院立案。

11 月 8 日，法院做出裁决，以“全国牙防组不具有独立法人资格，不能独立承担民事权利和义务”为由，驳回相关内容，余案移交朝阳法院。

从 7 月 11 日至 11 月 21 日，李刚针对牙防组问题向中国国家认证认可监督管理委员会(以下简称认监委)进行投诉，三次向法院

起诉，但最后都无功而返。

据李刚介绍，他向认监委投诉牙防组后，认监委书面答复：“我委已与国家卫生部形成统一意见，将口腔保健用品认证工作纳入全国认证认可统一管理，我们现正在着手制定统一的口腔保健品认证基本规范和认证规则。”李刚认为，这份答复“对牙防组之前作过的认证是否有效居然不置一词”。李刚起诉认监委，要求认监委“履行法定职责，查处牙防组的非法认证活动”，法院答复“此种情况属于信访申诉，不属于受案范围”。李刚转而起诉乐天、物美和卫生部(牙防组设立机关)，法院认为“卫生部不能作为民事案件主体”，不予立案。李刚再次把被告卫生部修改为牙防组后，又被法院驳回，理由是“牙防组不具有独立法人资格”。数次碰壁后，李刚决定不再上诉。

“作为普通的弱势消费者，我感受到了欺骗，且被蒙蔽了很久”。上海律师陈江的感受与李刚极其相似。陈江表示，平时他喜欢咀嚼“乐天木糖醇口香糖”，虽然价格上较同类产品稍贵一些，“但看到有全国牙防组作出的认证，觉得也值”，“但没想到这些貌似权威的认证不一定权威”。如图 1 所示：



图 4-1 乐天木糖醇口香糖上的认证

2006 年 2 月 17 日，陈江一纸诉状将全国牙病防治指导组(下简称全国牙防组)等 4 被告起诉至上海市闵行区法院，要求超市停止销售乐天木糖醇口香糖、赔偿 17.6 元等，理由是：全国牙防组对乐天木糖醇口香糖作出的认证涉嫌欺诈消费者、误导宣传。

2 月 23 日他接到了法院的电话，称对他起诉“全国牙防组”的诉讼不予受理。但在与法院多次交涉、要求其出具不予受理的书面理由后，法院终于改变了不立案的决定。

陈江是上海市明鸿律师事务所的律师，从业以来第一次作为原告打官司竟遭遇“立案难”。

“‘牙防组’在全国范围内相继遭到法律界人士的公开质疑，这种现象值得关注”，南京大学法学院副教授肖泽晟接受记者采访时表示，“牙防组连接被告事件”并非表象上的消费者普通维权官司，更象是具有法学背景的专业人士以实际行动推动中国公益诉讼的实践。

在这个案件中，陈江和李刚都选择将自己变成原告，以一个普通消费者的身份起诉被告，总结起来，全国牙防组有三大“不是”：

一、充斥市场、表明具有“防蛀”、“防上火”等“功效”的牙膏和木糖醇口香糖因有“权威部门”的认证而受到欢迎。但有消费者反映，使用上述宣称“祛火”功效、经过认证的某品牌牙膏后，并没有体会到“神奇功效”；之后，业内人士纷纷爆料：当前，牙膏等口腔保健用品的认证比较混乱——认证机构有全国牙防组、中华中医药学会、中华口腔医学会、中华预防医学会等 4 家，标准各不相同。

而根据其官方网站资料，“全国牙病防治指导组是在国家卫生部领导下，由各主要口腔医学院院长和口腔预防保健专家组成的牙病防治专业组织。主要任务是：协助卫生部制定全国牙病防治工作和有关专业技术人才培养规划；组织协调全国牙病防治工作，进行学术交流；促进牙病防治重大新成果、新技术的推广应用；在预防牙医学领域进行国际交流与合作。”而在全国认证机构的上级管理部门——国务院认证认可监督管理委员会下属的认证机构目录中，并没有全国牙防组。

至此，已经可以断言，全国牙防组没有认证资格。

二、按照常理，完成非份内的工作，最多落下“狗拿耗子”的名声，并不会招致“口诛笔伐”的下场。但问题在于，全国牙防组接受过像宝洁公司、乐天食品等多家企业的捐款。更有许多企业为一纸认证每年向认证机构交纳的认证费、赞助费等高达数十万甚至上百万元。

企业捐款支持牙齿健康事业当然无可厚非，但是像全国牙防组这样的认证机构并没有资格接受捐款。《中华人民共和国认证认可条例》明文规定：“认证机构禁止接受企业的任何赞助、资助”。也就是说全国牙防组公然接受企业捐款是一种违法行为。

不容忽略的是，当全国牙防组拿着众多企业的捐款，再去为他们的产品做认证的时候，多少会犯嘴短、手软的毛病，公正认证的品质也就无从谈起。

三、一个老百姓心目中的权威机构，突然涉嫌欺骗，其中究竟哪里出了问题？作为当事

者，全国牙防组等 4 个曾经的“偶像级”机构是不是应该站出来公开给大家一个说法？毕竟，拿出足够的证据证明牙防组认证的合理性，或者负责地说一声“对不起”，都比沉默更能摆脱诚信危机。

记者反复联系全国牙防组多名成员，均被告知出差在外，而全国牙防组口腔保健用品专家评审委员会副组长李铁军教授称，他只是负责科研，对其他事务都不清楚。随后，张博学通过乐天公关代理牛先生转告记者，他目前正在广州开会，等回到北京后，会就此事给媒体一个公开答复。

记者几经周折，终于采访到了张博学。“外界确有议论，但身正不怕影子歪，我们在卫生部 and 认监委的领导下，正在将口腔保健用品认证纳入全国认证工作的统一管理中。”张表示，确实有宝洁公司、乐天食品等多家企业捐赠钱款到中国牙病防治基金会，“企业对牙防的支持非常有必要，我们每年要搞许多口腔保健普及活动，缺乏专门的经费；但企业的支持与认证完全是两码事，不是搞权钱交易”。

江苏长三角律师事务所主任陈仪律师表示：“按照法律，认证机构是应当禁止接受来自企业的任何赞助、资助”，因为这可能影响到认证活动的客观公正。但张博学则认为，接受企业资助不会影响到牙防组认证的中立、客观。

据张博学介绍，全国牙防组经卫生部批准于 1988 年 12 月成立，并于 1994 年开始认证，认证范围定位在“口腔保健用品的功效认证”。

张博学介绍，全国牙防组是在卫生部领导下的牙病防治专业组织。组长由卫生部疾病控制司司长齐晓秋担任。目前经过全国牙防组认证的口腔保健用品共有 10 个品牌(8 家企业)，其中包括佳洁士、两面针、乐天、冷酸灵牌牙膏或牙刷类产品，认证时间从 2001 年持续至 2005 年。

张博学表示，2003 年 11 月 1 日《中华人民共和国认证认可条例》正式生效，对产品认证做出了相关法律规范。此后，因为不具备认证资质，全国牙防组已停止接受企业的产品认证。

在回答记者关于全国牙防组认证的标准问题时，张博学表示，“认证”依据是全国牙防组内部制定的，包括口腔保健用品在内，目前国家对于一些非强制性产品的认证并不规范。对于认证费用问题，张表示不回避：“都是公益宣传，找不出一例商业事例，费用多少不一。”据他介绍，2002 年全国牙防组对乐天牌木糖醇口香糖进行认证，此后乐天开始在其产品上使用“全国牙防组”以及“帮助防蛀，保护牙齿”的认证标志。

3 月 18 日，卫生部疾病控制司一位不愿意透露姓名的人士在接受记者采访时表示，全国牙防组是经卫生部批准，依托北京大学口腔医院而成立的。作为全国牙防组的业务主管，目前疾病控制司和全国牙防组的关系“正在理顺当中”。他明确表示，全国牙防组并不具有认证机构资质。同时他认为，全国牙防组的“认证”行为是一种实验室的验证，而不是法定认证，而是“专家意见”。然而，在企业大张旗鼓的宣传中，这种“专家意见”却成为“认证”，成为亿万支牙膏、口香糖的华丽外衣，对数不清的消费者造成误导。“全国牙防组的认证和法定认证不是一回事，牙防组的认证也不是权威认证，如果企业这样宣传，那是夸大宣传。”

3 月 21 日，牙防组负责人称，他们 1992 年开始的“认证”，与 2003 年国家认证认可条例所规范的“认证”不同，不是法定认证，不是权威认证，而是“专家意见”。然而，在企业大张旗鼓的宣传中，这种“专家意见”却成为“认证”，成为亿万支牙膏、口香糖的华丽外衣，对数不清的消费者造成误导。“全国牙防组的认证和法定认证不是一回事，牙防组的认证也不是权威认证，如果企业这样宣传，那是夸大宣传。”

张博学说，此前认证工作是在企业自愿的基础上提出申请，经过临床试验和检测认证，引导企业研发优质有效的产品。做认证，是让老百姓在众多品牌中选择质量好的产品。“这不是权力的象征，而是责任的体现。”张博学说。张博学说，牙防组的认证是对口腔保健用品的功效认证，主要针对口腔的两大主要问题：龋齿和牙周炎。

张博学否认了“商业行为”的说法，他表示牙防组接受企业认证申请也是要看其资格的，其中之一是产品质量好。认证后的企业支持牙防组的公益活动有几种方式：第一种是自愿捐款做“爱牙日”的宣传教育。第二种是赞助民政部批准的爱牙基金。如 1995 年宝洁公司向基金捐赠 1000 万元，用于 1995 年开展的第二次全国口腔流行病学调查和 1997 年在全国 13 个省区 70 多个县开展的“牙防新长征”活动。

对于牙防组开展的“认证”并非法律上的“认证”这种说辞，清华大学法学博士李刚向媒体发表观点认为，任何组织开展的认证都是严肃的法律行为，应依法行事。国务院早在 1991 年就颁布了《产品质量认证条例》；2001 年国务院组建国家认证认可监督管理委员会



图 4-2 牙防组认证的牙膏

会；2003 年《认证认可条例》颁布实施，“牙防组不应脱离法律法规之外或不接受任何行业监管。”

3 月 22 日，国家认证认可监督管理委员会有关部门接受记者采访，以书面答复形式对“牙防组认证遭质疑事件”予以回应。在回答牙防组认证工作是否违法以及是否给予行政处罚时，国家认监委未做明确判断；但在提到牙防组的相关活动时，答复中表述为“评价活动”而不是“认证”。

回应承认，国家认监委成立前，我国认证

认可工作主要由各有关部门自行推动，存在着政出多门、制度不统一等问题。但国家认监委表示，目前正逐步将各有关部门推行的各类评价活动，纳入统一的认证认可监督管理体制之下。2005 年 7 月，国家认监委已与卫生部达成共识：由两家推动建立统一的口腔保健用品认证制度，并决定全国牙防组停止原来的口腔保健用品评价活动。

2005 年 7 月，社会上出现一些质疑全国牙防组的反映，国家认监委就立即与卫生部就此进行了多次协调。一致认为，卫生部通过十几年的研究和实践，已在口腔保健用品的功效检测和质量评价方面积累了一些经验，为我国统一的口腔保健用品认证制度的建立奠定了一定技术基础。自 2005 年 7 月，两部门联合成立专门工作组，起草制定口腔保健用品认证基本规范和认证规则。目前，《口腔保健用品认证管理办法》及其口腔保健用品认证标准、程序等规范性文件已起草完成，按照立法程序正处于征求意见过程中。

针对牙防组一事，国家认证认可监督管理委员会（以下简称国家认监委）负责人表示，2005 年社会上曾出现一些质疑全国牙防组的反映，国家认监委立即与卫生部协商并达成共识，开展口腔保健用品认证活动是规范口腔保健用品管理、科学引导消费的重要手段。两部门应共同推动建立我国统一的口腔保健用品认证制度，引导全国牙防组以及其他类似机构的规范化运作，以满足我国牙病防治要求和广大消费者口腔保健的需要。

4 月 8 日，全国牙防组对媒体承认，他们不具备认证资格，而 10 多年来，许多消费者对他们的认证信以为真。

全国牙防组表示，他们之所以未经批准对企业的产品进行认证，是为了推荐好的口腔护理产品，帮助中国老百姓更好地进行口腔卫生护理。但记者经调查却发现，其所进行的实验缺乏科学、严谨的设计，得出的认证结论也有夸大成分。

张博学说，全国牙防组对每一种产品的认证都是极为科学和严谨的，他们对口腔保健用品进行检测和认证的程序和方法“有很丰富的经验”。但记者采访了为全国牙防组认证产品——雪豹牙膏做临床实验的负责人后得知，用于实验的牙膏都来自于厂家，并不是从市场上随机抽取的，实验的所有受试者也是一家口腔医学院的在校学生及职工。这次实验就是找来 160 名实验者，然后发给他们每人一支牙刷和 3 支牙膏，3 个月之后对他们使用的效果进行第一次检测，6 个月之后对他们的使用效果进行第二次检测，然后就据此得出了“能有效地减少牙菌斑，预防和减轻牙龈炎”的认证陈述。事实上，这些参与实验的人有没有使用这些牙膏，有没有按规定进行刷牙，只能靠参与实验者的自觉。负责此次临床实验的负责人也承认，这样的实验是“不理想的”，认证词是“夸大的”。

此外，《国家认证认可条例》明确规定，认证机构不得接受任何可能对认证活动的客观、公正产生影响的资助。但记者在雪豹公司与全国牙防组签订的协议书上却发现了这样的条款：雪豹公司每年自愿资助全国牙防组 10 万元人民币。虽然写的是“自愿”，但企业透露，这其实是认证的条件，如果不给钱，牙防组就不给认证。

全国牙防组向多少认证企业收取了多少赞助费，这些钱又是怎么花的？张博学对此曾表示，这些经费都经过了审计，而且有专门的审计报告。但全国牙防组没有向公众公布关于审计的任何消息。

4 月 10 日，卫生部举行新闻发布会，新闻

发言人毛群安在谈到“全国牙防组”事情时表示，目前，根据国家现行的有关规定，卫生部正在会同有关部门研究进一步明确有关专家组织的责任和功能。

毛群安表示，牙防组是 1988 年 12 月卫生部批准成立的口腔专业技术指导组织，平常把它简称为牙防组。它的主要任务是协助卫生部制定关于牙病防治工作和有关专业技术人员的规划，组织协调牙病防治工作和组织开展一些学术交流工作。

(待续)

新颖粉碎方式破解常温下非金属矿粉体材料超细化难题 浙江丰利超细辊压磨成非矿深加工设备首选

超微粉碎技术在国民经济的各个领域起着越来越重要的作用，特别是非金属矿的利用取决于对其进行深加工的程度，其中有效的超细粉碎是进行各项深加工的前提和保证。

国家高新技术企业浙江丰利粉磨设备有限公司，为提升非金属矿粉体深加工技术水准，在引进德国先进粉体技术，结合多年生产各类粉磨设备经验的基础上，进行自主创新，研发成功一款性能良好、效率高、占地面积小、易安装、产品粒度均匀，可与国外同类产品水平相媲美的超微粉碎设备——CGM 超细辊压磨，适用于高岭土、石灰石、方解石、滑石、石墨、炭黑等湿度小于 8%、莫氏硬度在 6 级以下的非易燃易爆物料的超细粉碎，是理想的非金属矿粉体材料的深加工设备。满足了非金属矿行业对该类设备的需求，且打破长期以来依赖进口的局面。前不久，这一设备已获评 2014 年浙江省级新产品。

该新产品是一种内分多级高压超细辊碾磨，能同时完成微粉粉碎和微粉分选的两道工序。

其优越性有：

- 一是与雷蒙磨、气流粉碎机相比同等动力条件下生产效率高一倍以上，磨轮对物料的碾压力在高压离心力的作用下提高 30~40%。
- 二是产量大：粉磨碳酸钙时，细度为 10 微米时，每小时产量可达 1 吨以上。
- 三是产品细度指标好：d97=35~3 微米，达到流化床式气流磨的细度指标。
- 四是装有分级叶轮无级调速器，不用停机即可调整产品的粒度，且细粉能全部回收，不污染环境。
- 五是成套设备安装方便，无需大型土建工程，设备安装完即可投入生产。
- 六是除尘效果完全达到国家粉尘排放标准。

读者咨询热线：0575-83105888、83100888、83185888、83183618
网址：www.zjfgli.net

国药准字H46020636

快克®

复方氨酚烷胺胶囊

请在医生的指导下购买和使用

海南亚洲制药股份有限公司生产

海南快克药业总经销