

2014 中国品牌发展报告(连载六)

主题:品牌认证的探源与起航

中国商业联合会 中国人民大学信息分析研究中心

第四篇案例篇

毛群安说,这么多年来,在全国口腔保健人员培训和健康宣传教育方面,牙防组做了大量的工作,取得了显著的社会效益。为了规范口腔保健的认证工作,卫生部正在协助国家认证认可监督管理委员会,制定有关口腔保健认证认可工作的管理办法和规则,逐步规范关于口腔保健方面的产品认证工作。

毛群安表示,全国牙防组虽属卫生部批准成立,但是两者之间只是指导关系,其开展认证工作必须按照国家的有关规定。

4月12日,沪上一部分涉及这一事件的产品出现销量大幅下降,一些消费者拒绝选购牙防组“认证”的产品。

最近一段时间,被卷入“牙防组”认证的一些产品的电视广告已经基本上没有了。据有关企业内部人士表示,由于这一事件闹得沸沸扬扬,很多消费者对自己产品的质量产生严重质疑。在全国市场上,自己的产品还受到了一些地方工商等部门的抽查,而销售量也直线下降,在有的地方甚至陷入停顿,有的地方代理商纷纷致电总公司询问解决办法。记者还从沪上其他统计机构获悉,这段时间以来市场上众多牙膏品牌都面临着信任危机,有一部分牙膏产品的销量已经下降。

4月14日,北京多种牙膏包装都紧急抹掉了“全国牙防组”字样,并首次在京城开始大规模降价促销。

13日上午,记者在世纪联华通州店看到,佳洁士、高露洁和中华等品牌的牙膏正在忙着搭台促销。促销品大多是原价6到10元左右的中高档牙膏。除了“买一送一”外,部分促销的牙膏还是用降价来吸引消费者。

记者注意到,促销台最上面的佳洁士茶爽牙膏的外包装上的“全国牙防组”字样不见踪影。促销人员说厂家要求这种牙膏要码在最醒目处。记者随后走访了物美、易初莲花等超市,发现这些地方也在进行相应品牌的牙膏促销。记者获悉,国家质检总局和国家认监委已联合发布通知,在全国范围内开展清理整顿非法认证专项活动。

1.2 事件点评

这么多年来牙防组为何受到众多企业的热捧? 联合利华中国有限公司的一位工作人员揭开了这个谜底:“可以促进产品的销售。功效由厂家说,消费者不会相信,而有认证机构说了就不一样。”

公众之所以对这种组织深信不疑,原因在于它们的名称带有很浓的官方色彩,使得消费者潜意识里认为它们是超脱于市场的中立机构。其次,商家花巨额打造广告连篇累牍地轰炸,使消费者慢慢地认为只有获得认证的牙膏才是优质牙膏,其潜台词就是这个认证机构本身是无可争议的权威机构。由此,在普通消费者看来,每一管牙膏上鲜明的认证图章,就意味着对于每一管牙膏的使用质量水平的认可。但事实上却是“权威机构”根本不对消费者使用的牙膏承担任何责任。

“全国牙防组”认证机构给公众结结实实地上了一堂课:原来“权威”居然是可以被冒充和滥用的。

显然所谓的权威认证机构根本无法承担起实现市场公正的作用。但问题的关键是,当“权威”受到了质疑,谁又能够给我们更加权威的解釋呢?

“全国牙防组”事件,使国内“认证”机构陷入了前所未有的信任危机中。在公众眼中,“全国牙防组”的品牌已经倒了,公众不再相信你们的“认证”,不会掏钱买你们“认证”的产品,厂家没有效益,自然也就不会上门求你认证了。这样,即使你拥有认证权,恐怕也无用武之地。

8月,中国青年报社社会调查中心与腾讯网新闻中心、新浪网新闻中心一起,就产品认证等问题实施了一项民意调查。在参加调查的1786人中,54.1%的受访者承认,自己“在购买食品、日用品或家用电器时,会选择带有认

证标志的产品”。73.0%的人认为,我国“认证过程和认证结果缺乏有效监督”。62.8%的人认为,某些有问题的“认证”出卖的是政府公信力。

第二节 福喜过期肉丑闻——品牌认证的双标准缘何频现?

美国福喜集团成立已有100多年,在全球17个国家拥有50多家食品加工厂。集团在1991年正式入驻中国,经过几年快速扩展,目前在上海、廊坊、大连、威海、广州、昆明及福建都设有子公司或工厂。福喜集团自1992年起成为中国麦当劳餐厅原材料供应商;自2008年起成为百胜餐饮集团原材料供应商。如图所示:



图4-2 上海福喜食品有限公司

1.1 事件经过

7月20日晚东方卫视曝出猛料,揭露出给沪上一众洋快餐供应原料的福喜公司的一系列有关食品安全的黑幕。上海福喜食品公司将落地肉直接上生产线,各种过期原料随意添加;次品全部混入生产线,来历不明的牛肉饼就此“洗白”;监管形同虚设,冷冻臭肉重新变身“小牛排”。这些都是福喜公司加工车间内的场景,这些产品一直以来都直接供给麦当劳、肯德基等洋快餐。

记者卧底两个多月发现,上海福喜食品有限公司通过过期食品回锅重做、更改保质期标印等手段加工过期劣质肉类,再将生产的麦乐鸡块、牛排、汉堡肉等售给肯德基、麦当劳、必胜客等大部分快餐连锁店。在记者提出质疑后,其工作人员甚至侃言:“过期也吃不死人”。

记者调查发现,2014年6月18日,18吨过期半个月的冰鲜鸡皮和鸡胸肉被掺入原料当中,制成黄灿灿的“麦乐鸡”。另外,肯德基的烟熏肉饼同样使用了过期近一个月的原料。此外,供应给百胜的冷冻腌制小牛排过期7个多月仍照样使用,小牛排已经发霉。福喜公司每天会有专人制作两套报表,以掩盖真实的生产日期。2014年6月11日及12日,该公司加工的迷你小牛排使用了10吨过期的半成品,这些材料原本都应该作为垃圾处理掉。但经过处理,保质期又重新延长了一年。

2014年6月20日晚,上海市食安办副主任、市食药监局副局长顾振华带领检查人员赶到位于嘉定的上海福喜食品有限公司工厂,却遭遇保安阻拦,直到晚9点左右,检查人员才进入工厂,僵持时间长达一个半小时。央视记者跟随上海市食药监局进入福喜公司,工作人员正慌忙在布告栏上更换质量承诺书。生产麦乐鸡的流水线仍在运转,生产车间污水横流,污物满地。执法人员现场查封了原料仓库,封存相关单据。

20日晚22:38,上海市食品药品监督管理局官方微博发布:食药检部门已同公安部门连夜彻查涉嫌用过期原料生产加工食品的上海福喜食品有限公司。该企业已被查封,涉嫌产品已被控制。监管部门已责令福喜下游相关企业立即封存来自该公司的食品原料。欢迎媒体和市民监督举报。

记者登录上海市工商行政管理局网站查询到,上海福喜食品有限公司成立于1996年4月4日,注册资金为5047万元,是一家外国法人独资企业,股东/发起人为:欧喜投资(中国)有限公司。经营范围:生产速冻食品、肉制品;各类蔬菜、水果的加工以及其他粮食加工品的加工,销售本公司自产产品;研发上述生产及加工的产品,转让自研技术成果,提供与上述业务相关的技术咨询和服务。

7月21日,国家食品药品监督管理局立即部署安排对上海福喜过期肉事件进行全面调查处理。

一是要求上海市食品药品监督管理局要迅速行动,对上海福喜食品有限公司立即采取控制措施,停止生产经营活活动,封存所有原料和产品,对企业的违法违规行为要追根溯源,一查到底,严肃查处。涉嫌犯罪的,坚决移送公安机关。

二是部署各地食品药品监督管理局对欧喜投资(中国)有限公司(上海福喜食品有限公司投资方)在河北、山东、河南、广东、云南等地投资设立的所有食品生产企业立即开展全面彻查,严密排查企业原辅料购入和使用、生产过程控制、产品销售记录等,对发现

的违法违规行为严肃查处等。

三是安排各地食品药品监督管理局迅速对使用上海福喜食品有限公司产品的餐饮服务单位进行全面突击检查,责令餐饮服务单位立即停止销售、使用并就地封存上海福喜食品有限公司生产的所有食品。

7月22日下午的上海市府新闻发布会,原本主题是“上海书展”,却被各路媒体把提问的焦点引向“福喜过期肉事件”。上海市府新闻发言人徐威似乎早有准备,他手头握有一张福喜过期肉事件最新进展的通告,这是上海市府层面首次对这一突发事件进行公开回应。

徐威称,目前上海市公安局已介入对福喜公司的调查,市食品药品监督管理局已经对22家下游食品流通和快餐连锁企业进行紧急约谈。初步查明,麦当劳、必胜客、汉堡王、棒约翰、德克士、7-11等连锁企业以及中外运普菲斯冷冻仓储有限公司、上海昌优食品销售有限公司、上海真心食品销售有限公司浦东分公司等共9家企业已经封存了大约100吨福喜公司产品。

记者注意到,徐威全程未提及“肯德基”。但在此前百胜中国(肯德基、必胜客、东方既白等品牌的主要运营方)的公开声明中则称,将停用上海福喜供应的肉类食品原料,涉及部分肯德基餐厅的芝士猪柳蛋堡和香嫩烤肉堡,以及必胜客餐厅的岩烤德克萨斯风味牛肉。

上海市食药监局现已出动执法人员500人次,对178户次相关企业进行了专项检查。一是针对生产领域,重点检查肉制品生产企业和其他速冻食品生产企业;二是针对流通和餐饮服务领域是否经营使用福喜公司的涉案产品。

7月23日,上海市食药监等部门继续追查福喜问题产品,已对封存的福喜公司成品和原料抽样共计124批次,检查发现,使用福喜产品的企业增加了两家,分别为上海源洪仓储物流有限公司和卡乐星上海餐饮管理有限公司,问题产品已下架、封存。

针对上海福喜食品有限公司涉嫌用过期原料生产加工食品,上海市公安局会同上海市食药监局对该公司负责人、质量经理等5名涉案人员依法采取刑事拘留。

随着调查的深入,事件又出现了新问题。东方卫视深度调查组爆料称,暗访中,他们发现上海福喜食品有限公司门外有个“神秘仓库”。

2014年6月,暗访人员在上海福喜看到,工人换好工作服后,并没有走向生产流水线,而是在领班的带领下从工厂侧面走出去,来到300米开外名为上海瀚森雪佳冷藏物流股份有限公司的仓库。

在这个仓库中,上海福喜将别的产品改头换面变成福喜产品。这个仓库没有任何降温设备,所有翅中、翅根等冻品,在常温环境下操作,变成福喜产品。

这个仓库一些产品是由江苏泰森食品有限公司提供的。

资料显示,江苏泰森食品有限公司是由泰森食品有限公司与中国国家禽龙头企业江苏京海禽业集团共同出资成立的一家合资企业,其产品主要通过零售渠道面向上海、江苏和浙江。该公司承认上海福喜食品有限公司确实是其客户之一,福喜不生产鸡肉,他们是福喜的鸡肉提供商。

企业回应百胜:全面停止与福喜的合作。之后,肯德基母公司百胜中国再次发布声明称,全面停止向中国福喜(包括上海福喜)的采购,并保留对福喜集团采取一切法律行动的权利。

声明中,百胜对上海福喜的违法违规及不诚信行为进行了谴责。

百胜称,之前受影响的两款肯德基早餐产品,已从其他供应商完成调货,目前肯德基所有产品正常供应。必胜客目前有一款产品受影响,暂停销售,个别产品的个别原料由于更换供应商,其口味可能会有所不同。

与福喜停止合作后,必胜客少数产品在个别餐厅可能会临时断货。

美国福喜集团主席兼首席执行官谢尔登·拉温23日就福喜过期肉事件在其官方网站发表致歉声明,称“发生在上海福喜食品有限公司的事件是完全不能接受的,我不为之辩护,也不做辩解”。

拉温在声明中表示,“这样做完全是错误的,这样的事情发生在我的公司令我震惊。我代表上海福喜食品有限公司,代表美国福喜集团,真诚地向我们的中国客户道歉。我们将对自己的过错承担责任,并确保以后决不会再生类似情况。这是我个人的承诺,也是集团的承诺”。

拉温在声明中表示,公司事后立刻派出一个全球顶级专家团队展开调查,随后还将有



更多专家和技术人员到达。

同一时期,多家外媒对福喜过期肉事件作出报道,关注食品安全问题。

《洛杉矶时报》21日报道称,作为多家快餐巨头的供应商,上海福喜公司的产品质量令人担忧。落地的牛肉饼、鸡腿等捡拾后重新放回生产线,各种过期原料随意添加,拣出的次品混入正品生产线,臭肉重新加工成小牛排。消息指,上海福喜的母公司是总部位于美国伊利诺伊州奥罗拉的福喜集团。

《华尔街日报》23日报道称,由于担心向顾客出售的是过期肉制食品,越来越多的企业正在停止从福喜购货,同时采取措施巩固在中国市场上的声誉。

福喜过期肉事件的影响已经扩散到了日本。据日本共同社消息,麦当劳日本公司22日针对上海福喜食品公司产品被曝使用过期鸡肉原料生产食品一事表示,在日本国内使用的“麦乐鸡”系列产品中,约两成原料系从该公司进口。麦当劳当天宣布,旗下位于日本的门店停止向上海福喜食品公司购货。

彭博社消息指出,食品安全问题在当下中国异常敏感。消息援引皮尤研究中心(Pew Research)2012年的一项调查显示,在接受该中心调查的中国人中,有41%的人认为食品安全是个“很大的问题”,而在2008年该比例为12%。

太平洋管理咨询集团创始人约翰·戈登在接受媒体采访时也表示,“频繁出现的食品安全丑闻已经在中国消费者群体中引发了恐慌,也使他们对此类问题深感厌恶”。

美联社消息称,2008年导致六名婴儿身亡的毒奶粉丑闻震惊中国,自那以来中国的食品安全问题在公众的关注与监督下已有所改善,而洋快餐在中国又普遍被视为较为可靠的食物选择,所以此次福喜过期肉丑闻将不会是孤立事件,恐将造成持续性影响。

彭博社21日消息说,这已经不是快餐业巨头公司第一次在中国曝出食品安全丑闻。2012年12月,中国官方媒体即有报道肯德基的鸡肉供应商违法过度使用抗生素,肯德基在华业务也因此受到影响。

中国市场研究集团咨询顾问本杰明在接受英国广播公司采访时说,肯德基所属的百胜集团正处于重建公信力的时期,刚刚出炉的第二季度销量还算喜人,但福喜事件一出,“百胜集团将很有可能倒退回原点”。

7月24日,继肯德基和必胜客的母公司百胜集团宣布即刻停止向中国福喜的采购后,麦当劳也在24日声明终止与上海福喜的业务合作。

百胜中国方面表示,福喜作为一家享有盛誉的大型跨国企业,旗下公司发生由管理人员主导、有组织实施的违法违规及不诚信行为,令人难以置信和无法接受,并表示严厉谴责。

百胜在声明中表示,集团即刻全面停止向中国福喜(包括上海福喜)的采购,并将视政府部门的最终调查结果保留对福喜集团采取一切法律行动的权利。企业基于此次事件的惨痛教训,将重新审视、评估现有供应商的监督管理体系,待相关政府部门的全部调查结束后,再行公布具体措施。

麦当劳表示,现有的报道显示,福喜的不当行为属于有意向采购方隐瞒,正在重新审核并评估公司在中国的供应商质量管理体系。企业对供应商的管理有着严格的标准和程序,包括定期的检查和第三方审查,麦当劳迫切希望早日查清事件真相。

麦当劳在声明中说,基于福喜集团全球主席兼首席执行官谢尔登·拉温对中国所有顾客的致歉和不下为例的承诺,决定将供应商调整为河南福喜以及河北福喜。

7月25日,麦当劳日本控股昨日下午宣布,该公司决定停止出售所有中国生产的鸡肉产品,转而使用泰国鸡肉产品。福喜事件或影响鸡肉出口。

麦当劳日本控股公司总裁兼首席执行官卡萨瓦尔称,受上海福喜食品有限公司相关报道影响,顾客对麦当劳从中国进口的鸡肉产品的担忧日益加剧。据日本厚生劳动省此前透露,日本麦当劳的麦乐鸡约有20%由上海福喜供货。

有多个消息显示,福喜问题早已有人爆料,相信他们也会向食品安全部门反映,但为什么直到记者曝光后相关部门才介入调查处理?现在应该立下这样的规矩:凡有人爆料反映,相关部门不理却最终出现问题的,应该追查责任。

记者了解到,微博上有一位名为“@曾经福喜内部员工”的网友曾在2013年1月就爆料称,上海福喜食品的肉类产品存在问题。

该微博称,上海福喜为麦当劳生产的早餐猪肉饼“是用淋巴结肉做的,原料肉上全是黑漆漆的淋巴结。”“公司使用过期原料,随便添加食品添加剂。”

该网友爆料称,福喜还曾经用发臭的鸡翅原料加工烤鸡翅。他还指出,上海福喜给日本麦当劳提供的是优质原料,而中国却用的过期原料和质量较差的原料。

这几条微博在当时并未引起太多关注,近日因上海福喜过期肉事件曝光,该微博内容被网友翻出,并引起大量转发和关注。昨日该网友在微博上表示,“本人2013年爆料绝对对是事实,那时候曝光了没人关注。”

7月26日,福喜过期肉事件继续发酵。昨日,有法律人士称,福喜或涉“生产销售不安全食品罪”,可能被吊销生产许可证。

北京薪平律师事务所王硕对记者表示,从现在公布的情况来看,使用过期食材的行为是有组织的故意行为,其规模影响都非常巨大。现在已经刑拘五名责任人,说明上海警方已经启动了刑事程序,涉及罪名很有可能是生产销售不符合安全标准的食品罪甚至是生产销售有毒有害食品罪。

食品安全专职律师刘新武对记者表示,食品生产商如果出现经营超过保质期的食品、用非食品原料生产食品,或者用回收食品作为原料生产食品,将由有关主管部门没收违法所得,货值金额在一万元以上的,将被处以货值金额五倍以上十倍以下罚款;情节严重的还可能吊销生产许可证。

中消协负责人表示,根据《食品安全法》第九十六条的规定,如果经过相关鉴定部门鉴定,消费者认为销售的产品确实属于不符合食品安全标准的食品,可以向生产者或销售者要求支付价款10倍的赔偿。

北京百瑞律师事务所公益律师张志伟对记者表示,对于消费者来说,在福喜事件中消费者并不容易追偿。在涉及食品安全事件,需要第一时间投诉、第一时间取证、第一时间采样检验,否则很难确认种种身体状况与所食用的食品有因果关系。

7月30日,美国连锁快餐企业汉堡王也宣布全面停止向福喜中国采购任何产品,成为第三家宣布与福喜中国停止合作的跨国餐饮巨头。

汉堡王新闻发言人Alix Salyers称,汉堡王中国部门对福喜事件进行调查后,决定停止从福喜在中国的工厂采购任何产品,“这一决定可能会暂时影响到我们在华销售的部分产品,但我们将尽快恢复供应至正常水平。”汉堡王中国官方微博28日也发表声明称,封杀福喜对自身“影响有限”,并表示,汉堡王在中国所有餐厅售卖的产品中已无任何来自福喜中国(包括其合资公司)的食品原料,“福喜中国只提供我们少量原料,影响有限,餐厅营业正常。”上海福喜过期肉事件曝光后,汉堡王也被卷入其中。汉堡王在中国多个城市运营众多门店,其中在北京有近20家门店。另外,快餐品牌德克士也是上海福喜的采购商户,但到目前为止,德克士尚未明确表态是否还与福喜中国公司继续合作。