

“双十一”期间本市消费投诉情况公布 共受理网购消费投诉27088件

□ 见习记者 王葳然

本报讯 今年“双十一”大促与“国补”政策并行，激发消费热潮。记者昨天从市消保委获悉，“双十一”期间（10月14日至11月14日），全市消保委共受理网购消费投诉27088件，推进企业先行和解36346件。

今年“双十一”的周期更长、活动更多，除惯例开展“百亿补贴、大牌限时补贴、各种满减赠送优惠”等促销外，各平台还在优惠力度上持续加码，现金券补贴、赠品加码等优惠层出不穷。但仍有部分商家存在模糊宣传内容、隐瞒商品优惠条件等问题，导致消费者购买后发现实付价格与宣传不一致，未能真正享受到优惠；也有一些商家忽视诚信原则，拒绝履行售前承诺，不按约定内容发货。消费者主要反映：实付价格高于宣传价格、购买的优惠券未发放、赠品未如约发货等。消费者宋先生投诉反映，其在某平台购买扫地机器人，当日页面显示“活动到手价2580元”，实际购买时叠加其他优惠后需支付

货款2740.91元，客服表示系各地优惠政策不同导致价格变动，无法为其处理。消费者认为，宣传页面标称的“到手价”应为消费者实际支付的价格，要求按照页面宣称的2580元购买商品。

今年“双十一”大促预热早，许多平台、商家为抢占先机，纷纷推出保价活动，承诺消费者在一定条件下，先期“买贵”的商品可以退差价。消费者投诉反映，部分商家虽然承诺保价，但对于保价的范围、条件等规则的表述模糊不清，限制条件多，消费者想顺利申请价保、退差价阻碍重重。此外，还有一些商家利用不同链接或产品编号规避保价，或设置满减门槛差异、限时抢购等让消费者无法依据保价规则获得相应的差价补偿。据消费者蒋先生投诉反映，其在某平台购买猫砂，商家在发货后下架原链接，并使用新链接以更低价格再次上架同款商品，消费者要求保价，希望平台直接退还差价。平台表示商品并非同一链接，不符合保价协议，要求消费者退货重新下单，引发消费者不满。



当季首架智利车厘子包机抢“鲜”抵沪

□ 见习记者 王葳然

本报讯 11月20日上午10时50分，一架装载70吨智利车厘子的包机顺利飞抵浦东国际机场。该包机从智利首都圣地亚哥起飞，飞行近30个小时后抵达上海，是当季首架从上海口岸入境的车厘子包机。

在查验现场，上海海关所属浦东国际机场海关关员查验

入境车厘子包装、标签标识等是否符合准入要求，开箱检查鲜果品名、规格等是否与申报一致，并进行外观检查、红糖水检测、剖果检查等现场检疫工作，确保入境车厘子无腐败变质、无虫害。

“针对鲜樱桃易腐易烂、旺季包机频次密、进口量大等特点，我们开通智利车厘子包机绿色通道，提前了解包机入境计划，制定‘一机一策’保障

预案，确保即到即查、即检即放。”浦东机场海关物控查检一处查验七科副科长李大陆介绍。

“智利车厘子对华出口年增29%，中国连续7年是智利车厘子的最大出口国。2024年产季出口量预计增至65万吨，我司2024年产季计划空运进口6000吨。”上海欧恒国际货运代理有限公司机场副主管朱晓波表示。

图为海关关员对入境车厘子开展检疫工作

从种植基地到门店 书亦烧仙草稳扎稳打推进茶饮品质之路

近年来，新式茶饮在头部品牌的带动下，不断更新迭代，迎来了从“量”到“质”的消费升级需求转变。新形势下，书亦烧仙草在2023年明确了产品健康化、品质化、年轻化的战略方向，锚定健康茶饮赛道，回归做茶饮的初心。

深知食品安全是茶饮行业的生命线，是品牌信誉的基石。精选原材料、严控门店食安标准、采用数字化管理，书亦始终将食品安全放在首位，致力于为消费者提供天然、美味、健康、好喝、好看的新式茶饮。

精选原材料，打造天然新茶饮

借助烧仙草品类，书亦烧仙草率先进入健康茶饮赛道并持续深耕供应链，先后在贵州、四川、广西等地建立30+合作种植基地和搭建覆盖全国的物流体系，从源头直控品质。好茶、好奶、好料，书亦在原料采购标准上严格把关，旨在确保每一杯饮品的安全 and 质量。

对于每年卖出1亿多杯的主打产品——烧仙草系列，书亦烧仙草精选福建、广西两地野生仙草，传承古法工艺熬制原汁，8小时冷冻，嫩滑的仙草冻就此出世，再加入花生、红豆、葡萄干等丰富小料，如此一杯合格的烧仙草才能被送到消费者的手中。这种沉淀17年的产品给消费者带来了美

味的享受，也成为了书亦在竞争激烈的市场中脱颖而出的重要因素。

而在鲜茶饮最为重要的茶基底选择上，书亦综合考量土壤、气候、生长、制茶工艺等多方因素，最终找到贵州、福建等最为适配的茶园作为长期稳定供应商，成为书亦烧仙草的靈魂茶底。同时，书亦烧仙草不用植脂末，坚持使用真奶，给足顾客优质产品体验。2023年，书亦宣布全系产品均实现了“0植脂末、0氢化植物油、0反式脂肪酸”的健康标准，成为行业首家邀请国家专业检测机构出具全系产品“3个0”验证报告的茶饮品牌。

随着产品矩阵的不断扩大，大凉山桑葚、两广香水柠檬、河北皇冠梨等高品质新鲜水果也加入书亦热门饮品菜单，尤其是近期上新的“鲜梨系

列”更是受到了消费者的热捧，其中的秘诀就在于原料：只精选河北皇冠梨作为核心原料，通过手工鲜切和慢煮工艺，再搭配牛奶、桃胶、银耳等营养小料，保证消费者新鲜梨汁口感和营养的双赢。

用标准化提升食品安全

除优质原材料外，书亦烧仙草还拥有一套完善的产品品质保障系统，确保饮品全程可追溯，操作流程图。据介绍，书亦正在从三个战略维度推进食品安全，一是搭建精细化的食品安全管理体系，二是使用数据和科技管理风险，三是不断提升组织、伙伴能力。

在门店运营管理上，书亦不断落实门店自查要求，制定食品安全风险

管控清单，并持续优化日管控、周排查、月调度的工作机制，极力降低各个环节的风险。在饮品出杯环节，严格执行食品安全操作规程，确保每一位门店员工都接受过严格的培训，并使用符合卫生标准的设备和用具。

同时，书亦采用科技手段赋能实时监管和问题回溯，通过数字化门店管理系统，对全国门店业务场景进行精细梳理和监控，确保每一份饮品的新鲜和安全。

回顾持续创新、韧性生长的17年，正是源于书亦对产品品质的极致追求和不懈努力，众多新生代消费者成为了书亦烧仙草的忠实粉丝。未来，“健康+品质”将继续成为书亦烧仙草的标志性卖点，书亦也将稳扎稳打筑牢食品安全“防火墙”，跑出高质量发展的加速度。