

冷链“断链” 生鲜不“鲜” 社区团购自提点隐患多

近年来，消费模式日益多元化，“网上下单，就近取货”的社区团购消费新模式以其便利性迅速融入百姓生活，但随之而来的食品安全隐患问题也逐步凸显，尤其是自提点冷藏冷冻食品贮存环节暗藏食品安全风险。

问题：冷链“断链” 自提点隐患多

社区团购食品从生产、配送到消费者手中，需要经过多个环节。跟生鲜电商的即时配送相比，社区团购都是次日自提，将商品批量运输到自提点，消费者再到自提点取货，这样可以节省“最后一公里”的配送成本。此间，自提点成为社区团购中最难控制的环节。

近日，新吴区检察院检察官在办案中发现，辖区内有些社区团购生鲜食品存在食品安全隐患，可能会损害社会公共利益。接到线索后，检察院立即开展专项行动，前往辖区内多个社区团购自提点现场进行实地调查取证，经查部分自提点涉嫌虚假宣

传具备冷藏的条件。“平台商家称自提点有冷藏冷冻设备设施，然而很多自提点并不具备这样的条件，很多团购生鲜食品直接暴露于常温环境或者放置在地上。”相关检察官说。

部分自提点卫生条件较差也是引发团购食品安全问题的另外一个因素。检察官发现自提点数量多、布局密、分布散，涵盖各类超市及小区住户等，如干洗店、电动车销售门店、理发店等地，其中食品贮存标准落实不严、贮存环境不规范、自提点个人卫生差等问题较为明显。还有些生鲜食品提取时缺乏外包装保护，且外观没有标注购买单



设置在居民家里的社区团购自提点。

号、购买人信息等标签。

检察院审查后认为，以上发现的问题不仅侵犯了广大消费者的合法权益，更损害了社会公共利益。针对发现的问题，该院公益诉讼检察办案团队依法向相关市场监督管理部门发出检察建议，督促其依法全面履行食品安全监督管理职责，采取有效措施消除食品安全隐患。

建议：发展标准化提货模式

据相关媒体报道，2025年中国社区团购市场规模将达到3.5万亿元。可见，社区团购仍然是一座值得深挖的“金矿”。那未来又该何去何从？

有业内专家表示，在选品采购方面，平台应该从开端把控产品品质，建立完整的生鲜产业链，掌握优质的产品资源。在仓配物流方面，可采用智能监控系统，提升冷链物流配送效率，更好地把控生鲜产品质量，强化网格仓质量管理、售后服务和冻品冷藏。同时，提货点未来必定向标准化程度高、可快速复制的提货模式发展，如设置终端自提冷柜等来提高服务质效。

对于自提点暗藏的食品安全问题，新吴区检察院公益诉讼检察部主任赵晓荣建议，应制定监管社区团购生鲜食品安全的标准或规范性文件，严格平台责任落实，建立完善社区团购平台自提点准入审核机制。对家庭式自提点设置最低贮存标准，如配备独立冷藏设备、分区存放标识、清洁消毒记录等。推动自提点公示营业执照、健康证等信息，鼓励消费者扫码查询资质。对违规混放生熟食品、未佩戴防护用品的自提点，纳入平台信用评价体系并实施淘汰机制。

“建议生鲜食品在出仓时标注生产日期、批次号、平台及自提点信息，确保全程可追溯。对问题食品快速锁定责任主体，降低消费者维权难度。”赵晓荣表示，日常要注重网格化监管联动，相关方形成监管合力，避免社区团购终端出现的食品安全问题。（晚报记者 王佳/文、摄）

消费者：生鲜不“鲜” 价廉“物不美”

62岁的石春梅是一名家庭主妇，因为社区团购经常推出减免活动，在邻居的推荐下，她加入了社区团购的“大军”。石春梅觉得这一采购方式很方便，但是她渐渐发现，有时团购来的瓜果蔬菜并不新鲜。有次，石春梅去小区附近的一家理发店自提点取货，发现美发师给顾客染完头发，没有洗手就将货品拿给顾客。

提起这几年社区团购的变化，家住梁溪区的小宇感受颇深。“以前疯抢的低价食品，现在‘不香了’。”小宇感觉到，社区团购群活跃度明显降低，大家不再

因为低价而盲目选购，反而更倾向于选择品质好、新鲜、口感佳的优质产品。上班族因为未及时取货，商品就会滞留在自提点，此间对自提点的储存条件提出了更高要求。“团购平台对自提点商家的资质审核比较宽松。一旦出了问题，退货程序也很复杂。”小宇认为，以后会慎买社区团购平台上的生鲜食品。

记者打开某App团购平台，以相同地址搜索了1公里内的自提点，发现大概有20多家，包含了便利店、水果店、快餐店，甚至还有理发店、五金店、洗车店等。

经走访发现，每天上午，仓储货车会将商品配送到区域的多个自提点。这些自提点服务质量参差不齐，有的会及时把商品储存好，有的却将商品随意摆放。

除此之外，社区团购平台对自提点的位置不作要求，导致同一区域的自提点分布密集，自提点之间竞争激烈。滨湖区太湖街道某自提点老板告诉记者：“有些自提点顾客多、佣金高，而有些自提点竞争优势不强，缺乏私域流量意识，获利微薄。由此导致了一些自提点缺乏食品安全、卫生服务意识。”

10年质保、终身质保…… 莫信“空头承诺” 装修要认准合同

在装修市场，“10年质保”“终身质保”等承诺早已成为装修公司吸引客户的常规话术。然而，这些看似诱人的保障，在实际操作中却可能沦为“空头支票”。近日，家住惠山区一小区的76岁居民陈水根向晚报热线反映，自己家中阳台上的玻璃自爆了，他与安装玻璃的公司在合同中约定了五年质保期，目前仍在质保期内，可对方却拒不履行保修责任。对此，记者展开了探访。

探访 质保期内拒绝质保

记者在陈水根家中看到，阳台上一面大块玻璃呈碎裂状，虽然整体看似牢固，没有玻璃碎渣掉落，但陈水根仍忧心忡忡：“万一玻璃掉下去怎么办？我们立刻就向物业报备，提醒小区居民注意安全。”

5月27日凌晨这块玻璃突然自爆，当天早上，陈水根就联系了当时的玻璃定制装修公司。他说，该公司工作人员当天上门查看后表示可以更换玻璃，但要求他支付3700元的购买和安装费用。陈水根对此不予认可，他拿出

与该公司签订的合同，合同上明确写明质量保障期为五年。这份合同签署于2020年11月1日，目前仍在质保期内。

陈水根告诉记者，多次沟通后，对方只愿赔付1000元，始终回避五年质保期的问题。

问题 玻璃自爆责任难界定

记者致电该门窗公司相关负责人，手机已关机，记者在抖音平台搜索到这家门店，拨通电话询问门窗质保期，电话那头的负责人直接表示，除了玻璃自爆，其他的质保期都在15年。对于陈水根家玻璃自爆问题，他回应：国家法律颁布的“三包”政策，关于钢化

玻璃的条款写得非常清楚，玻璃自爆的原因有多种，质保可以不包含。记者查询发现，玻璃制品因易碎性及责任划分复杂，通常不适用“三包”。因此，消费者不能直接依据“三包”政策要求商家对玻璃自爆承担质保责任。

对此，记者又咨询了无锡多家门窗公司，质保期均在2年到5年，也有门窗公司承诺可以10年质保。因安全隐患的关系，陈水根想快速更换玻璃窗，故联系了另一家名为维盾门窗的公司，这家公司与陈水根签订了免费质保十年的合同，并写明包括玻璃自爆，并单独附上了玻璃自爆责任约定条款，合同写明非人为因素导致的自燃自爆，均可以免费更换。

回应 合同约定最为重要

浏览社交平台，如今很多装修公司都会发布相关视频，以此来宣传自家公司，“10年质保”“终身保修”等承诺早已成为装修公司吸引客户的常规话术。

江阴某知名装修公司相关负责人告诉记者，“终身质保”不一定靠谱。如果装修公司倒闭或者注销了，客户想找人都难。尤其是玻璃自爆，往往难以确认是哪一个环节导致的，如玻璃本身质量问题、安装过程中是否合规等。对此，有业内人士表示，可以联系专业的第三方检测机构进行检测，以明确责任方。江苏鑫湖律师事务所周航则表示，如果销售商在广告中作出承诺，例如消费者购买装修公司的装修服务可以享受五年的免费质保，该广告内容是可以构成消费者与广告发布方的合同内容的。市住建局相关人士提醒，目前此类问题处理以合同约定为主，如有矛盾建议司法解决。

（璩璐 实习记者 纪元园）