

962555

帮依忙

小忙
微调查费列罗健达巧克力
发霉长毛

品牌方回应被指“毫无诚意”

在超市买了一盒费列罗健达巧克力，打开发现，上面竟然长出“白毛”！总共4条巧克力，竟然全部发霉！市民王女士向“帮依忙”反映了这件困扰她多日的糟心事。



巧克力边缘长毛

“坑洼处”长满霉点

购物发票



一包巧克力都已变质 本报记者 徐驰 摄

吃后连连干呕

回忆起事发时的一幕，王女士至今感到“极度恶心”。她告诉记者，12月12日，她在位于闵行区群英路69号的“易购超市”内，购买了一盒4条装的健达巧克力。回到家后，她撕开包装，咬了一小口，立马感觉味道“不对劲”。“仔细一看，巧克力竟然长毛发霉了！我当场把咬下来的巧克力给吐了，拿水不停漱口，恶心到连连干呕！”

记者从王女士提供的照片上看到，巧克力的边缘位置覆盖着长长的一条“白毛”；在巧克力的“坑洼处”，还有不少霉点。王女士说，巧克力的生产日期是2021年5月31日，保质期到2022年2月25日。“产品还在保质期内，为什么会出现这样严重的质量问题？！”

王女士马上找到“易购超市”，相关负责人也是一肚子的委屈，“我们是正规渠道进货的，在保质期的商品，谁知道会出这种事？”

存货全部发霉

随后，王女士致电费列罗客服热线。一

名工作人员记录情况后，称会去调查。几天之后，王女士收到了费列罗方面的回复。“他们告诉我，已经去超市查验过了，发现剩下的健达巧克力全都发霉了。”

这样的回答，让王女士感到十分不可思议，“如果只是个例，倒还能解释，一批产品都发霉了，费列罗的质量管控是怎么做的？”

记者辗转联系到“易购超市”负责人。对方表示，事发后费列罗派人来店，拆开包装检查发现，剩余的巧克力确实都发霉了。

电话中，负责人向记者透露更多情况。费列罗巧克力出现问题，在他们这里已经不是第一次。“不瞒你说，之前我也吃到过几次发霉的巧克力。但因为是碰到，不太想闹出事情，也就没有向品牌方反映。”

回复辩称无责

记者拨通费列罗客服热线，工作人员称会向相关部门汇报。之后，一名费列罗公司工作人员回电，对方承认，经检验消费者买到的巧克力确为费列罗品牌方生产，确实存在发霉现象。“经过比对，相同存档样品没有

发霉迹象；对于同批次产品的相关记录排摸，也没有数据异常。因此，我们认为生产环节没有出现问题。”

这名工作人员进一步解释称，对于产品流通环节的初步调查结果为，该超市为费列罗非正规销售覆盖的渠道，运输和储存环节可能存在问题。“巧克力对于存储环境、湿度温度等要求高。从出厂到流通环节，会有影响。”

对于费列罗方面的回复，王女士认为是“强词夺理，毫无诚意”。“只要巧克力在保质期内，外包装没有任何损坏，品牌方就有责任保证其质量合格。现在出现长毛霉变这样的大问题，怎么能把责任直接推卸给销售方呢？”

王女士告诉记者，费列罗给她的赔偿方案是，赔付5盒巧克力，但她予以拒绝。“我的诉求是，品牌方必须查清查明每一个环节，真正找出问题所在，给公众明明白白的交代，给公众能够放心的质量承诺！而现在用卸责、赔偿搪塞消费者的态度，比之极度恶心的发霉巧克力，更是恶心至极。”

何时直面问题

近年来，本报曾多次报道过费列罗巧克力出现的各种质量问题，而让消费者尤其感到不满的是，品牌方或是推诿，或是“失联”。

有消费者反映，尚未拆封的费列罗盒装巧克力内，竟“混”入一只飞虫！公司方面承认事实，但即使有相关部门出面调解，也没作出赔付。

市民王女士反映，在费列罗巧克力内竟然吃出了白色的蛆虫和黑色小虫。更让她感到心寒的是，品牌方在登记完信息后就玩起了“失联”。

对此，不少消费者直言，费列罗必须承担起大品牌的应有责任，严格把控产品生产、物流运输、质量保存的每一道关，牢牢守住食品安全“底线”。“不要一次次用‘淡然’的态度和一大堆所谓的‘无责解释’，透支自己的品牌质量、透支消费者的信任。”

费列罗何时能给出消费者明白的交代？何时能拿出直面问题的应有态度？本报将持续关注。 本报记者 徐驰

长途客运大巴站外上客

车辆被扣企业被罚

小帮
呼有应

市民江先生反映，在沪南公路年家浜路附近，一辆外地牌照的客运大巴在站外上客，乘客不做防疫检查，行李不做安检，存在一定的安全隐患。

江先生说，12月20日11时5分许，沪南公路年家浜路附近的公交车站，一辆挂有外地牌照的长途客运大巴停在了公交车站后方。但是，这里并没有大巴的上下客站点。大巴停下之后，路边不少等候的乘客将大件行李一股脑地塞进客车下部的行李厢，就直接上了车（见上图）。

记者查询发现，《道路旅客运输及客运站管理规定》第三十七条明确规定，客运班车应

当按照许可的起讫地、日发班次下限和备案的途经路线运行，在起讫地客运站点和中途停靠地客运站点（以下统称配客站点）上下旅客。客运班车不得在规定的配客站点外上客或者沿途揽客，无正当理由不得改变途经路线。

“帮依忙”随即向相关部门反映了这一情况，浦东城管交通执法支队高度重视，立刻调查取证。同时，发挥联动机制优势，由公安协查布控。目前涉事车辆已被扣留，相关企业被处罚。

经查，违法车辆是一辆省级客运车辆，据驾驶员陈述，12月20日，他驾驶该车从丰海路人民东路出发，在当天11时左右，在沪南公路年家浜路公交车站外上客5名乘客往上海南站，收取乘客每人50元车费。

执法人员对违法车辆先行登记保存，告知相关公司已涉嫌违反《道路旅客运输及客运站管理规定》，责令立即改正，拟处1000元以上3000元以下罚款。

记者了解到，交通执法部门将结合元旦、春节省际客运班车、包车运行量大的情况，加强对道路运输安全执法检查，保障辖区内交通营运秩序安全有序。 本报记者 徐驰 通讯员 孟繁强

老人手机开门不便

物业承诺代为操作

小帮
有回音

本报讯（记者 夏韵）12月7日、12月9日，本报“民生调查·适老篇”栏目连续刊发报道，反映杨浦区银河经典苑小区启用新门禁系统，居民只能用手机App遥控开门，给不少老年居民的日常生活带来不便。（详见7日8版《门禁需手机操控 难电视目录太多烦》、9日7版《小区智能化改造 应多听听老人的话》）。

在“帮依忙”介入调查后，大桥街道银河苑居委会经过协调，目前由小区物业项目经理为投诉居民家代开门，解决助老餐、快递等不能顺利送到户的情况。当事居民表示同意此处理方案。记者了解到，居委会出具调解协议书。经过沟通，居民、物业和居委会三方达成一致：在访客进入场景中，由服务小区的进华物业冯姓负责人为投诉居民家远程遥控开门，同时物业方做好外来人员进出等相关信息登记。今后，如果物业人员离职或者小区变更物业，由大桥街道银河苑居委会介入协调，督促接任物业人员“代开门”。

欧式独栋商用别墅招租
源深路305号

央企自持物业，花园别墅风格，地理位置优越，距离地铁6号线源深体育中心站约600米。产权建面5184.61平方米（地上五层，地下一层及地下车库），拥有35个停车位。金融机构、上市公司、地区总部、国内外知名或实力企业优先，整租优先，办公优先。

联系人 徐女士
联系电话 13701758207

沪房地浦字（2004）第046518号 广告

本版编辑/刁炳芳
视觉设计/戚黎明