

市民胡先生向“新民帮依忙”反映，去年11月，他和同事们相约吃火锅，就通过“叮咚买菜”平台购买了两盒梅林牛肉午餐肉罐头和若干蔬菜。正当众人大快朵颐之时，竟发现午餐肉里“埋”着一只好大的

苍蝇！在“恶心到吐”后，胡先生随即与“叮咚买菜”取得联系，希望平台能就事件调查、异物追溯、后续整改等给他一个明明白白的说法。“现在4个多月都过去了，对于这样的基本诉求，‘叮咚买菜’始终都没有任何明确答复。”

帮依忙

# 牛肉午餐肉里吃出苍蝇

销售平台“叮咚买菜”及品牌方“梅林”迟迟没说法



小忙  
微调查

## 午餐肉里惊现苍蝇

胡先生告诉记者，去年11月17日下午2时左右，他和同事忙完手上的活后，就打算一起吃个火锅。“我们平时都是通过‘叮咚买菜’采购食材的，这一次在平台上点了两罐梅林牛肉午餐肉罐头和几样蔬菜。”

没过多久外卖送到，早已饥肠辘辘的众人立刻津津有味地吃了起来。突然间，胡先生停住手中的筷子，惊呼起来：“这里面怎么会有苍蝇！”所有人顺势看去，只见午餐肉里竟有一只黑色苍蝇。胡先生讲，幸好当时他先是用筷子夹开了肉块，而不是囫圇吞枣地将其直接咽下，否则真是要“吃苍蝇”了。“实在是太恶心了！我的胃里顿时就是一阵翻江倒海，当场跑到卫生间吐得是七荤八素的，后面几天都吃不下东西。”

帮忙君从胡先生发来的照片和视频中看到，这只苍蝇就“埋”在午餐肉内部，大约有1厘米长，体型完整，连羽翅也清晰可见。“从苍蝇所处的位置来看，我高度怀疑，它是在制作过程中飞进去的。要不是这样的话，它可能只会停留在表面，不会深陷肉里。”

## 处置态度被指敷衍

尽管事发已有四个多月，胡先生至今仍然完整地保留着实物，一直等待着迟迟不来



■ 苍蝇“埋”在肉中

的回应。

据胡先生所述，在将相关情况立即告知“叮咚买菜”后，一名快递小哥上门拍摄了照片和视频。“小哥说他只是来取证的，平台会处理这件事。”之后，平台客服人员给到了胡先生两种“解决模式”：要么“全额免单”，要么“商量个赔偿方案”。

对此，胡先生认为，平台对于“食品安全”的态度太过敷衍。“自始至终我都没有想过赔偿的事，我这个人还是很较真的：这只苍蝇是怎么混入肉中的？到底是哪个环节出了状况？今后又该如何严格杜绝类似情况的出现？我想这不光是我想知道的，也是很多人都想知道的。”而面对胡先生的一连串疑问，无论是“叮咚买菜”还是梅林品牌方都选择了“静默”。

今年2月，由于一直没得到自己想要的答复，胡先生又向市场监管部门提出诉求。“或许是因为相关部门介入了，‘叮咚买菜’又开始与我沟通了，但对于核心问题，依然是含糊其词，没有任何明确解释。”

## 如何解决尚无回音

在“新民帮依忙”介入后，胡先生反馈称，“叮咚买菜”和梅林品牌方的工作人员已上门协商此事。对于该事件的处置，胡先生表示，他仍然向对方明确表达了自己所坚持的观点：一是明确来源。“我一直妥善保存着实物，就是为了让它们拿回去细致检验，确定苍蝇的混入路径，以加强对相关流程的严格管控。同时，追溯同一批次可能受到污染的食品，给出相应的处理办法。”

二是落实责任。“排查原料、生产、销售等各环节，查出每一个可能存在隐患的点位，建立更具针对性、有效性的管理机制，将责任意识真正落到实处，在守土有责、守土尽责中牢牢守住‘舌尖上的安全’。”

三是即知即改。“作为知名平台和知名企业，更应有勇于面对问题、解决问题的气度和态度，绝不能讳莫如深，更不能讳疾忌医，必须用消费者都能看得到的诚意和行动，让所有人都能安心、放心。”



■ 订单截图

记者拨通了“叮咚买菜”的客服电话，工作人员在记录相关信息后，回称“将由专人答复”。随后，记者又致电梅林品牌热线，在应客服人员要求留下详细联系方式后，记者得到的回复是“会给予回音”。而截至发稿时，“叮咚买菜”和梅林品牌方依然“无声无息”。

胡先生到底何时能求得一个明明白白的结果？“新民帮依忙”将继续关注。

本报记者 徐驰

## 老伴过世想退费 养老公寓要扣30%违约金

经记者沟通，消费者已收到全额尾款



小帮  
呼有应

89岁高龄的曹老伯向“新民帮依忙”求助，去年7月23日，他和老伴一起入住金山区华山幸福汇养老公寓，并为“康乐通卡”充值了9万元。12月13日，曹先生的老伴突然离世，之后，他向运营方上海从旅健康管理公司提出退房退费，却被要求按合约扣除30%的违约金。

2023年7月23日，家住虹口区天宝路的曹老伯和老伴一起入住金山区华山幸福汇养老公寓。“他们带看的是样板

房，我们觉得很不错。但没想到，实际入住的房型和位置并没有那么好！”曹老伯讲，起先被安排的养老公寓房间并不理想，不仅环境嘈杂，而且自来水水流很小，生活不便。

曹老伯患有前列腺癌，还有房颤等疾病；老伴身体也不好，患有精神抑郁。为了日常生活能够有人照料，他才选择带老伴入住这家养老公寓。当时，为了能更换好一点的房间，曹老伯充值了9万元的“康乐通卡”。他特地问对方：“什么情况下，退卡可以全额退款？”销售石经理回称，如果老人离世，可以全额退款。曹老伯觉得该公司的操作还算是“通情达理”，就签了上海从旅健康管理公司提供的长达7页的“康乐通会员”格式合同。

天有不测风云，曹老伯的

老伴“先他而去”，为了不每日见景伤情，老人打算离开养老公寓，但上海从旅健康管理有限公司却提出，要按合同扣除充值卡里6.62万余元款的30%，作为违约金。

记者拨通了该公司的销售电话，石经理承认此前确实承诺过老人，愿意退还相应的销售提成。但他强调，公司还是会按合同扣除30%的违约金。记者又致电上海从旅健康管理公司的客服热线，指出老人离世一般属于合约中的“不可抗力”，养老公寓应该主动在合同条款中予以考虑和体现。此后，该公司在与老人沟通后，同意按照充值前房费单价按时计算入住费用后，将尾款全额退还。对于这样的解决方案，曹老伯表示满意。

本报记者 王军

## 体检顺序错位 工友信息被张冠李戴

体检中心承诺为有疑虑者重检



小帮  
呼有应

江苏来沪务工者赵先生向“新民帮依忙”反映，自己所在的工地近日安排体检，不料遇到“乌龙”：多人体检信息被张冠李戴。

赵先生在浦东新区丽正路一处工地上班。3月2日，上海远康体检中心的医务人员来到工地为工人体检。“我们每名工人支付了298元，有身高、体重、血常规、B超等常规体检项目。”几天后，赵先生拿到体检报告单，顿时吓了一跳。“我平时上压在110到120（毫米汞柱），这次居然飙升到了180（毫米汞柱）。”与此同时，有多位工友也发现身高、体重等信息被

张冠李戴。

记者随即致电上海远康体检中心，相关负责人承认情况属实。对方解释，工人们在体检过程中，刷身份证时，有多人刷了一下，导致体检人员的身份信息与体检单排列顺序不一致，出现了“错位”和“跳格”。目前，体检中心已立即重新匹配、修正了报告，并发送给工地地方。该负责人承诺，若有工人对体检结果仍有疑虑，他们将重新为其补做体检。同时，体检中心也将吸取教训，今后在为群体人员做体检时，严格做到一对一匹配按顺序交表。

本报记者  
陈浩



本版编辑/刁炳芳  
视觉设计/黄娟