

编者按

今年3·15期间,在市文明办指导下,新民晚报、新民网开启“消费解密——鉴证企业的良心”行动。上千人报名“新民观察员”,上万人关注新民网上海滩相关专题。

察访之旅中,我们探秘企业最核心处,用视频记录真相,为食品安全把脉,为明白消费求解。

应广大网友和读者要求,“消费解密”行动第二季将于四月中旬再次火热启程,我们期待更多人加入“新民观察员”的行列——企业的良心需要你共同鉴证。

(网友和读者或拨打962288热线,或登录新民网上海滩t.xin-min.cn,了解更多详情)

# 原奶入库前接受数十道检测

## 新民观察员探访蒙牛乳业生产流程

近年来,国内乳品行业因质量问题频发,深陷信任危机,市场上的乳制品到底安不安全?国产乳业品牌如何证明自己?3月16日,本报记者和20多名读者、网友组成的新民观察团,驱车数百公里,前往蒙牛乳业马鞍山工厂,一窥牛奶生产背后的奥秘。

▶ 自己动手检测原奶 房浩 摄



在每个生产环节均设置了控制点,每个控制点监测一个关键环节的多项质量指标,并将各项数据自动传输到巡更系统后台。一旦发现问题,就会通知环节负责人即时整改。

### 国产牛奶点滴做起

交流中,读者金先生提及过去几年,牛奶的安全问题越来越受关注。蒙牛乳业营运华东总经理付吉祥坦言,十多年的高速发展带给蒙牛的,不仅仅是鲜花和掌声,确实也有“成长的烦恼”。“中国乳品行业起步晚,存在一些不足之处,对于国内的乳品企业而言,当前最重要的是踏踏实实、从点滴做起,夯实奶源基础,提升品质管理,为消费者提供安全、优质的产品与服务,用一包放心的好牛奶逐步赢得消费者的信赖。”

“我们要让消费者喝上健康、放心、有营养的国产牛奶,专注每一滴,只为点滴幸福。”付吉祥在活动最后作出了掷地有声的承诺,相信这也是所有消费者的共同期盼。

本报记者 房浩

### 原奶检测层层把关

一排排整齐的厂房,一座座高耸的奶仓,川流不息的送奶车……当天下午,新民观察团一行20多人刚走进蒙牛乳业马鞍山工厂,看到了这座现代化生产基地的上述景象。

下车后,观察员们在原奶检验主管伍根苗带领下,直奔原奶取样区。“奶源的质量决定了牛奶的品质,因此每一车新鲜原奶抵达工厂后,取样送检都是我们的头等大事。”在观察员的注视下,两名身穿

制服的取样员沿着梯子,爬上近3米高的送奶车车顶,通过特制工具,一次性抽取了6小瓶原奶样本。

“原奶入库前共要经过三十多道检测工序,但得益于先进的设备,整个检测过程只需45分钟。届时,检测人员会通过网络提交原奶检测报告,包括消费者最关注的三聚氰胺、抗生素以及农药残留等数据,全都一目了然。”检验主管金珠的介绍,大家听得很仔细。

令人欣喜的是,两名观察员代表还在工作人员邀请下,亲自上阵,当

回了“临时检测员”。“通过实际操作,我了解了蒙牛对原奶的检测是有一套完整的程序的。”参与体验的网友“qinp的世界”之后说。

### 生产车间无菌智能

经检验合格的原奶,接着就可通过运奶管道进入生产车间。作为蒙牛乳业在华东地区最大的生产基地,马鞍山工厂目前拥有冰淇淋、低温鲜奶、常温液态奶三大生产车间,主要生产冰淇淋、雪糕、酸奶等产品。观察团先后参观了低温鲜奶和

冰淇淋生产车间,其中给大家留下最深印象的,当属车间内的全自动无菌生产线。记者在现场看到,从收奶到产品出库,车间内的奶制品生产全部由中央控制系统设定程序,并指令机器人操作完成,灌装好的产品再由机械手臂自动码放,整个生产过程都处于无菌密封的环境中。

“智能化程度这么高,产品质量能有保证吗?”针对网友“紫色风铃”的疑问,工作人员表示,蒙牛在生产车间建立了一套被称为“体检医生”和“贴身保镖”的“巡更系统”:工厂

3月15日,新民观察员察访之旅来到上海早餐工程重点企业之一“吉祥馄饨”的青浦中央厨房,从原料采购,到加工制作,再到出厂检测,一碗馄饨是如何出炉的,20多名观察员在现场一一见证。

▶ 目击进货过程 房浩 摄



### 原料采自正规渠道

在吉祥馄饨宽敞的会议室里,公司负责人首先为大家介绍中央厨房的日常工作,“吉祥馄饨为保证每家店铺的产品质量,全部采用单站式生产模式,每天由中央厨房集中制作馄饨,当天加工,当天包制,在营业前送达各家店铺。”

讲解过程中,一位白发苍苍的观察员阿姨突然举手提问,“最近的死猪事件闹得沸沸扬扬,那你们馄饨里的馅料会不会有问题?”一时间,观察员的目光全都聚焦在了一旁质检经理身上。

“正所谓‘七分原料三分工艺’,优质的食材决定产品的品质。”质检经理微笑着解释说,吉祥馄饨在原料采购方面有着严格的管理制度,公司与沪上多个无公害蔬菜基地开展合作,并精心挑选金锣、今麦郎等知名肉类和面粉品牌作为供货商,同时对每一批次原料进行抽检,确保食品安全。“口说无凭,今天,正好趁这个机会,带大家去现场看看吉祥馄饨的制作流程。”

### 刷卡进门规章严苛

随后,在工作人员带领下,观察员兴致勃勃地走进标准化的中央厨房,一探究竟。放眼望去,数千平方米的生产车间,被透明的玻璃门分割成不同的部门。每个部门的入口,均设置了门禁系统,进入必须刷卡。

## 深入中央厨房察看馄饨包制

### 吉祥敞开大门接受公众监督

也正因为如此苛刻的规章制度,观察员只能挤在一米多宽的专用通道里,隔着玻璃窗注视着车间内的工人。“这些生产设备和我们家用的有什么不一样,会定期消毒吗?”“加工过程中,食品添加剂如何控制?”“配送车辆是否有冷藏设备?”参观过程中,观察员就自己关心的问题频频发问,相关负责人一一予以解答,给大伙儿吃下了一颗“定心丸”。

除了馄饨制作车间,观察员还有幸来到实验室“大开眼界”,这里也是构筑食品安全保护网的主阵地,无论是原料进厂,还是成品出库,都必须经过层层检测,过关后才能放行。虽然只能隔窗观望,但面对实验室里密密麻麻的检测仪器,观察员还是开了眼界。

### 深入了解拉近距离

“感谢新民晚报新民网组织的这次活动,让我有机会深入餐饮企业的核心地带边走边看,事实证明,吉祥馄饨正是对自己的产品和管理有信心,才有底气向公众敞开大门。”踏上返程大巴,上海滩网友“冷月”直言“不虚此行”。

看到观察员收获不少,吉祥馄饨公关部的王莹也十分开心,“这次观察日活动,不仅让消费者对我们有了更深入的了解,我们也因此收获了不少有益的建议,今后吉祥馄饨一定会再接再厉,为消费者生产出健康、美味的早餐!”  
本报记者 房浩

# 手机资费惠及老人学生残疾人士

## 上海电信回应套餐如何真正让弱势群体得实惠

光纤网络申请48小时内,就能安装到户;轻触手机屏幕,客厅里灯一盏盏亮起来……3月14日下午,十几名新民观察员来到中国电信上海公司信息生活体验馆,充分感受和体验未来信息生活,而这些“最时髦、最前沿”的东西,使他们耳目一新。

▶ 回应现场提问 屠仕超 摄



### 一部手机遥控家电

信息生活体验馆采用最新和最先进的技术,展示智慧城市在网络、综合平台、智慧应用方面的实践,以及电信现实产品和未来信息技术,生动演绎“智慧城市”。未来的智能家居是怎样的?信息生活体验馆用一套先进的样板房,将其展示在新民观察员面前。借助天翼3G网络和房间内的智能终端,就能用手机

轻松遥控微波炉等家用电器;借助全球眼,用手机就能监控家中的每个角落,远程照看老人和孩子……

### 申请光纤两天即装

除了新技术,新民观察员还关心与市民生活息息相关的光纤安装问题,电信表示,在接到家庭用户光网宽带新装申请后,将在48小时内完成安装,并开通宽带上网服务。用户可通过全市范围内的各大电信营

业厅、10000号提交安装申请,可预约48小时内安装,也可根据实际需要预约48小时外的安装时间。

### 优惠套餐覆盖面广

参观中,新民观察员还提出针对能否给予弱势群体更加优惠资费的问题,电信表示,上海电信对老年人及学生优惠套餐全年开放受理,“莘莘学子”套餐已惠及用户近10万;为老年人量身定制的“e8老玩通”套餐已惠及用户15万。针对残疾人,上海电信与残联、民政局合作,推出了“助残关爱”营销活动,目前已惠及用户近13万,资费优惠幅度最高达40%。

2012年4月1日起,上海电信又新增共有产权房保障房(经适房)实物配租型廉租房群体用户,办理合同对应地址的新增单宽带或者固话和宽带的融合套餐,可享受7折优惠。  
本报记者 屠仕超

# 糕点柜台旁贴有操作人员健康证

## 沃尔玛山姆会员店管理细节一一展示

3月12日上午,“消费解密”活动第一站锁定位于高科西路上的沃尔玛山姆会员商店,记者与15名观察员一同追根溯源,走进糕点生产区域,挑刺食品卫生;同时,观察员针对超市购物中出现的种种问题向店方犀利提问,寻求答案。

▶ 察看原料仓库 曹文清 摄



### 操作人员全副武装

沃尔玛山姆会员店负责人带观察员走进生产区域,隔着玻璃窗,可以看到操作间内的工作人员正戴着手套、围裙、帽子、口罩全副武装制作面包,入口处装有消毒设施,地板

和操作台没有污渍。店方负责人介绍,沃尔玛总公司聘请了第三方检测机构,不定期抽查店内自产自销的糕点、熟食,并检查操作间的卫生状况。另外,糕点柜台旁的墙上设有一块布告板,公示所有操作人员的健康证,消费者可自行查阅。操作人

员每天都必须报告自己的身体情况,不诚信者将重罚。

### 上架货物每天核价

除了食品卫生,“低标高结”也是消费者遭遇的郁闷事。卖场到底有没有相应的规避措施?该店负责人介绍,每天营业前,都有一名员工核对当天的价格表,另一名专职员工用机器扫描复查上架货物的条形码,基本可杜绝“低标高结”现象。万一发现“低标高结”,消费者可带小票到超市要求赔偿。当天的核价员也将受处罚。

探访结束后,观察员对沃尔玛山姆会员店的管理表示肯定。由于该店采取会员制,管理和服务标准更高一些。  
本报记者 曹文清