



光明乳业连遇“质量门”

因质量和管理问题在3个月内被曝光5次,10余天内两遭严厉处罚



三个月内光明乳业频出问题

6月15日 安徽颍上县两所小学部分学生在食用光明乳业配送的牛奶后出现呕吐等不适症状。光明此后回应称,出事产品的同批次产品均有出厂合格检验报告。

6月26日 光明上市950ml优倍牛奶中渗入少量清洗液体。光明乳业称,该批次产品生产时管道内少量清洗用食品级碱水瞬间渗入,公司已把当天上市的950ml优倍全部下架召回。

7月份 广州市工商局发布抽样检验情况时称,光明奶油及减脂芝士片被查出菌落总数超标。光明称,超标原因为长途运输过程中挤压受损、加上销售环境的温度不稳定。

9月8日 上海近千家光明鲜奶订户发现,送到家中的光明牛奶出现酸腐异味。光明回应称,产品发生酸败的原因是冷链运输不善所致。

9月18日 有媒体报道称,一名消费者购买光明牌“小小光明宝宝奶酪(宝宝杯)”,发现配料中含有卫生部规定禁放的乳矿物盐。

新京报制图(郭宇)

上周末,记者在北京参加一个饭局,当餐厅服务员为大家倒牛奶的时候,大家异口同声地拒绝了。原因是,这家饭店提供的是一家曾经出过“质量问题”的国产品牌牛奶。在乳业三聚氰胺事件之后,消费者对国产乳业品牌的信心受到打击,而此后的每一次国产乳业的质量问题曝光,更让消费者“敏感”。

在国内乳业品牌努力重塑形象之际,国内知名乳企光明乳业,又连连遭遇质量问题:在最近3个月时间因质量问题或管理问题,被媒体曝光5次,10余天内两次遭到政府部门的严厉处罚。

两遭“严厉处罚”

“酸败事件”过去10余天,光明乳业因含禁止使用在婴幼儿食品中的“乳矿物盐”成分,遭到“最严厉的处罚”。

本月18日,有媒体报道称,一名消费者购买光明牌“小小光明宝宝奶酪(宝宝杯)”,发现配料中含有卫生部规定禁放的乳矿物盐。记者查询卫生部2009年第18号公告发现,在针对“乳矿物盐”中提到,“使用范围不包括婴幼儿食品”。

当日,光明乳业表示,尽管已经将市面上销售的此产品全部回收,但产品没有任何质量问题,符合GB25192再制干酪国家标准,下架回收完全是企业自主行为。

19日,上海市政府发布消息,因含禁止使用在婴幼儿食品中的“乳矿物盐”成分,工商部门已通知各大超市卖场自查光明乳业旗下产品“小小光明宝宝奶酪(宝宝杯)”,对问题产品下架。此外,鉴于光明公司擅自更改产品配方行为未向监管部门报告,上海市质监部门将依法处罚。

20日,上海市质监局称,“按照《食品安全法》的规定,市质监局已在9月18日责令企业停止该产品的生产,并将在进一步调查核实的基础上,对企业存在的违法行为,依据相关法定程序进行查处,按照五个最严的要求,实施最严厉的处罚。”

在当地部门“最严厉的处罚”表态后,光明的态度也发生了扭转。20日傍晚,光明乳业表示,“我们完全接受政府监管机构的处理决定,并对消费者表示歉意。我们会深刻吸取教训,一定严格按照相关处理的要求,迅速进行彻底整改并严肃处理相关责任人。”

这距离“酸败事件”仅10余天。9月8日,上海部分地区220ml光明小口玻璃瓶装牛奶出现酸败口感现象,光明乳业随后就此对消费者致歉并表示,初步分析产品发生酸败的原因是配送车辆温度没达到标准导致其中部分产品发生酸败。9月11日,上海市政府

新闻发言人杨俊就光明牛奶出现酸败事件表示,上海市质监部门已经向光明生产厂方开具责令整改通知书。

被定性为“不诚信”

包括上述“乳矿物盐事件”和“酸败事件”,光明乳业在短短3个月内共被曝光5次。

今年6月,安徽颍上多名学生饮光明奶发生不适。6月26日,光明上市950ml 1优倍牛奶中渗入少量清洗液体。7月份,广州市工商局发布二季度乳制品及含乳食品抽样检验情况时,光明奶油及减脂芝士片被查出菌落总数超标。

7月20日,光明乳业就上述三件事情作出声明。一是对菌落数超标,光明乳业表示:“发生以上事件我们深表歉意,我们会承担由此带来的全部责任。就以上事件,我们再次向广大消费者郑重道歉”。二是饮奶后发生不适事件,光明乳业表示:“公司获悉此事后非常重视”。三是优倍牛奶中渗入少量清洗液体,光明乳业表示:“已对涉事厂长作出免职处分”。

在接连被曝光出问题之后,当地政府对于这家上海的老品牌乳企也表现出了严厉的态度。9月20日上海市质监局新闻发布会上,该局副局长、新闻发言人沈伟民说,光明集团应承担起保障食品安全的社会责任,光明品牌必须对得起“光明”二字。对于最新发生的光明奶酪事件,他表示:“企业存在不诚信行为。”

对于政府的监管,也有业内人士质疑其存在滞后性。中商流通生产力促进中心研究员宋亮表示,目前我国存在监管被动化的现状,执法监管陷入消费者发现在先、执法介入在后的局面,这需要执法部门有计划地进行重点检查,变被动为主动。

曾炮轰频繁抽检

尽管质量问题频出,光明乳业总裁郭本恒却对密集抽检公开表达了不满,称对乳制品的抽查已经到了无以复加的程度。

光明乳业总裁郭本恒于2007年接手光明后进行了大变革,将企业形象定位于“中国乳业的知识分子”。光明乳业官方解释称,“通过这个形象我们想说的是,中国仍有良心为本的企业,我不能保证光明乳业不出任何的差池,这个谁也保证不了。但我们有中国知识分子的良心,尽我们最大的努力,万一出问题就用最大的诚意主动来承担责任。”

今年年中,郭本恒再次做出判断:光明乳业第三次战略升级的时机已然成熟,企业形象及品牌形象均“锁定高端”。8月25日,郭本恒在中国乳

制品工业协会第18次年会上表示,去年国家抽查光明乳业4553次,折算下来是抽查了几十万个指标,没有一个不合格,今年上半年已经抽查了2600多次。

他表示,现在对乳制品的抽查已经到了无以复加的程度,这么抽(查)会抽死人啊!

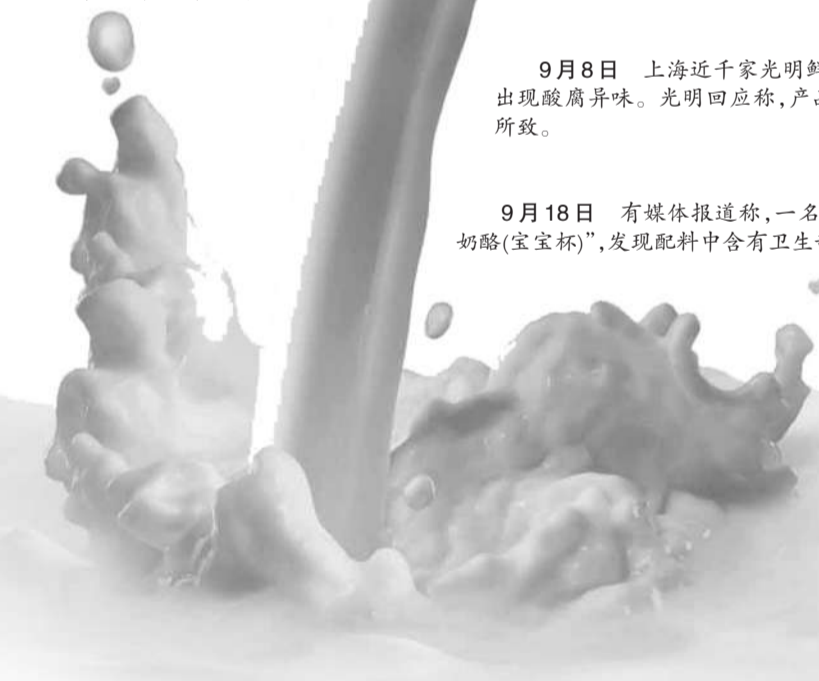
“光明乳业要对得起‘光明’二字,要对得起老百姓的信任。”沈伟民9月20日在上海市质监局新闻发布会上表示,在连续出现食品安全事故的情况下,光明乳业更应该重视舆论质疑和消费者诉求,认真全面查找本集团相关企业存在的问题,如对社会和公众作出合理解释。

对于此前郭本恒的抱怨,沈伟民表示,“通过此事件来看,对光明4000多次抽检不为过,甚至还不够,还没有很好覆盖全部产品。”他表示,市质监局正在进一步研究,加大监督检查力度,增加抽检频次和数量。

东方艾格农业咨询公司乳业分析师陈连芳表示,乳业是特别容易出产品质量问题的行业,如果企业为了发展,将诚信、对消费者负责、社会责任等放到一边,只会本末倒置,欲速而不达。

消费者信心备受打击

不管是什么样的原



因导致了光明在短时间问题频出,消费者对国产奶的信心已经备受打击。

在乳业安全备受关注的今天,接连发生问题的光明乳业使消费者受到伤害,使得消费者面对国产乳制品有了文中开头王先生看到的那一幕。

有消费者在论坛中称:“光明这样大的知名企业都接连出现问题,其他相对小些的乳企就更不敢相信了。”

一名网友在微博中说:光明乳业频繁被曝光出质量问

题,真的连食品安全都无法解决吗?中国的牛奶真神奇,欧美和西方只有一种牛奶:鲜奶,保质期3-5天,中国的奶能常温保存6个月。请告诉我:我们该喝什么、还能喝什么奶?

也有网友指出,光明公司三个月内第五次出现产品质量问题,每次承诺都是一张白纸!

乳业专家王丁棉表示,在经历了2008年三聚氰胺事件后,消费者对国产乳业的消费信心本身就没有完全恢复,在这种背景下,去年年底蒙牛的黄曲霉素致癌风波,再加上这几个月光明频频被曝光出问题,严重打击了消费者的信心。“对于企业来说,加强质量管理,提高产品质量,练好内功才是生存之道。”王丁棉说。

新京报记者 李静

■ 追问

问题频出是偶然还是必然?

一家原本很“光鲜”的企业,短时间内接连出现问题,原因何在?是偶然,还是必然?对于这些,光明乳业的管理层是否进行深层次的反思?

记者注意到,在问题发生之后,光明总是第一时间向消费者道歉,并称将吸取教训加强管控。这似乎已经成了惯例。

有消费者指出,光明再三道歉却没有改观,不仅暴露出公司管理漏洞百出,更凸显了企业诚信的缺失。如此知名的企业在问题频发后,有没有一套完整的公司高层“问责制”?为何在问题发生后没有引以为戒?

光明食品集团新闻发言人潘建军表示,集团

针对每一次的媒体报道,都会认真对待,检讨自己。“集团对乳业这一块管理很严格,每一次媒体曝光的问题我们都会认真对待。”潘建军说。

乳业专家王丁棉表示,一个企业在短时间内接连出现问题,说明这个企业内部管理出现了漏洞。(李静)