

关注“3·15”

你以为是奶粉，其实可能是豆粉

“小众奶”乱象调查



▲新华社发 商海春 作

□新华社“新华视点”记者董雪 胡林果 张阳

近日，消费者尚女士花158元网购了一桶“驼奶益生元蛋白粉”，到货后发现这桶所谓“乳粉”，主要成分是大豆粉、燕麦粉和葡萄糖。

“新华视点”记者调查发现，随着小众奶粉逐渐受到大众欢迎，市场上出现了一些“挂羊头卖狗肉”的情况。有的产品在名称、包装和宣传上打“擦边球”，误导消费者；有的产品配料表与实际不符；还有的产品甚至查不到生产厂家和生产许可证……

●宣称“滴滴纯粹” 实际含奶量仅千分之一

在一家电商平台店铺，记者下单了尚女士购买的同款产品——某品牌驼奶益生元蛋白粉。在产品的网络购买页面和配料表上，驼奶粉是宣传重点，标注了“正宗骆驼奶粉”“中老年驼奶粉”“真驼奶 敢承诺”“营养价值丰富 高于牛羊奶”以及“三高糖尿病放心喝”等内容。到货后，产品包装首先映入眼帘的是一头骆驼，并写有“某地奶源 滴滴纯粹”。

但记者仔细查看配料表发现，这桶1000克的产品，排在第一位的是大豆粉，紧接着是燕麦粉、食用葡萄糖等。全脂驼奶粉排在第6位，含量仅为1克。

带着这些疑问，记者联系商家店铺和平台。客服称，该产品是添加了驼奶的蛋白粉。重点宣传骆驼奶粉，是因为确实添加了1克全脂驼奶粉。同时，店铺承认产品含有葡萄糖，并非如宣传所说“三高糖尿病放心喝”。

记者询问宣传与实际不符，客服未予正面答复，只是表示可以退货。

记者在多家电商平台发现，类似情况并不少见，涉及多个品牌。例如，某品牌富硒高钙益生元驼奶粉，售价92元，为运动营养食品。仔细了解发现，1000克产品含全脂驼奶粉仅5克，其余成分主要是燕麦粉、麦芽糊精和木糖醇。

再如，一家网店直播卖的“益生菌高钙驼奶（活菌型）”，价格为99元，商家称买一送一。“驼奶粉”排在配料表第一位，但该“驼奶粉”由全脂驼奶粉、低聚异麦芽糖、脱盐乳清粉等复合而成，真正的全脂驼奶粉含量不得而知，同样标注为运动营养食品。

在电商平台，羊奶粉、牦牛奶粉等其他小众奶领域也存在类似情况。某店铺以“中老年羊奶粉”名义出售的高钙益生元羊奶粉，1000克产品含羊奶粉仅10克，主要成分是麦芽糊精和乳味风味粉。另一家店铺销售的“高钙牦牛奶粉”，配料表前两位同样是麦芽糊精、乳味风味粉，牦牛奶粉排在第四位，未标明含量。

●部分商家和产品涉嫌造假

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示，即便相关产品已依法取得生产许可资质，但名称、包装和宣传存在误导性，让消费者误以为其具有较高的营养价值，涉嫌违反消费者权益保护法、反不正当竞争法中经营者告知义务以及禁止虚假宣传的相关规定。

在某电商平台上，一家店铺的500克全脂骆驼奶粉销量已超千件。产品包装显示了生产厂家和生产日期。但记者在国家企业信用信息公示系统中未查询到该公司。此前，据当地市场监督管理局发布的反面典型案例，该款奶粉标识厂家并不存在。

记者调查发现，该网店是注册地为辽宁的一个个体工商户，但发货地点却是广西。记者询问该店铺客服是否有供货来源、是否有质检证明，客服却以“不满意包退”为话术搪塞，并承诺“有运费险”。

随后记者向平台客服投诉，称此前官方已公布案例显示该厂家不存在。平台客服则表示，可以退款，但认定假货，需要“品牌方假货鉴定证明或工商行政部门行政处罚决定书”或者“卖家承认售假的聊天记录”。

还有部分商家打着进口名义售假。某电商平台上一家店铺主要销售双峰骆驼奶粉和羊奶

粉，主打“俄罗斯原装进口”。记者花52元购买了其中一款名为“俄罗斯双峰骆驼奶粉”的500克产品，其配料表为百分之百的生驼乳。

记者找专业检测机构对该产品进行检测，无论直接检测还是稀释15倍后检测，这款骆驼奶粉均检出配料表中没有的牛奶成分。同时，在国家企业信用信息公示系统及平台，产品上标注的授权经销商绥芬河瑞祥达贸易有限公司及在华注册编号，均不存在。

记者就此询问店铺客服，客服未予回复，直接进行退款处理。

针对上述情况，陈音江表示，一些商家涉嫌生产、出售“三无产品”，存在较大的食品安全隐患。

业内人士湖南乳宝乳业有限公司负责人吴琦琛表示，一些售价过低的“驼奶粉”存在较大假货风险。目前市面上新疆纯驼奶粉的采购价至少为每吨30万元；即使是调制乳粉，按照70%的含量要求，仅驼奶的原材料成本就是每吨21万元以上，换算成每公斤就是210元。厂家还有生产成本、营销成本，每公斤纯驼奶粉的售价将高于210元。

“牦牛奶粉、羊奶粉也都属于价格较高的奶源；尤其是羊奶粉，价格比去年有较大上涨，目前厂家市场批发价为每吨9万多元。”吴琦琛说。

●加强新国标落地执行

记者从广东省食品检验所了解到，2024年2月，国家卫生健康委与国家市场监督管理总局联合发布了《食品安全国家标准 乳粉和调制乳粉》（GB 19644—2024），将牦牛、骆驼、驴、马等特色乳畜的乳粉及其基本要求纳入标准。该标准已于2025年2月8日实施。

该标准明确，乳粉是以单一品种的生乳为原料，经加工制成的粉状产品。调制乳粉是以单一品种生乳和（或）其全乳（或脱脂及部分脱脂）加工制品为主要原料，添加其他原料（不包括其他品种的全乳、脱脂及部分脱脂乳）、食品添加剂、营养强化剂中的一种或多种，经加工制成的粉状产品，其中来自主要原料的乳固体含量不低于70%。

广东省食品安全保障促进会副会长朱丹蓬建议，针对细分品类，监管部门要加强新国标的落地执行，在全渠道、全平台加大查处力度，公布典型案例。同时，对那些厂名厂址造假、生产许可证查不到的“三无产品”进行源头打击。

陈音江表示，根据电子商务法，平台若对商家的虚假宣传行为“明知”或“应知”而未采取措施，需承担连带责任。建议平台对带有“驼奶”等关键词的产品加强审核，要求商家提供符合新国标的检测报告；对于无法提供资质、消费者投诉集中的产品，应下架并向监管部门报告。

业内专家提示，消费者要学会看懂商品标签。武汉轻工大学食品科学与工程学院副教授方敏等专家提供了简单易行的“四步鉴别法”：一看产品名称，是否为“驼乳粉”或“调制驼乳粉”；二看产品类型，是否为乳制品；三看执行标准，是否为食品安全国家标准GB 19644；四看配料表，纯驼乳粉配料应只有“生驼乳”或“驼乳粉”，调制驼乳粉配料中“生驼乳”或“驼奶粉”应该排在第一位。若配料表首位是燕麦粉或麦芽糊精等成分，则表明该产品不是驼乳粉或骆驼调制乳粉。

光大律师事务所高级合伙人徐军表示，如果发现产品存在问题，消费者首先可尝试与商家协商赔偿；协商未果可向电商平台投诉，还可向当地市场监管部门举报或向消费者协会投诉。最后，消费者也有权向法院提起诉讼，要求商家赔偿损失。

“我们需要重视驼乳粉等小众奶领域的食品安全隐患，尤其是对特殊人群造成的健康风险。”方敏表示，部分产品为营造奶味口感，添加植脂末、含乳基料粉和葡萄糖；对于冲着“降糖”“养生”而去购买的中老年消费者、糖尿病患者而言，不仅无法获得保健效果，反而会加重身体负担。

（新华社北京3月14日电）

装修一套房，要踩多少坑？



▲新华社发 勾建山 作

□新华社“新华视点”记者周思宇 吴燕霞 李晓婷

“没装修前，我刷了三个月的小红书，收藏了200多篇避坑指南，加了5个装修群。以为已经是半个专家了，结果开工第一天，现实就给了我一个大嘴巴子。你永远不知道下一个坑在哪，更不知道这个坑有多深”……

社交媒体上，有不少消费者吐槽自己的装修遭遇。装修一套房，可能会踩哪些坑？乱象背后有哪些症结？“新华视点”记者近日进行了调查。

●合同“埋雷”、“货不对板”、渗水漏水问题突出

今年1月初，谭先生被某家具公司的优惠活动吸引，了解情况后与其初步确定全屋定制服务购买意向，并支付2000元定金。几天后，该公司工作人员上门量尺报价，谭先生发现，总价从前期沟通的1.2万元增至1.5万元。

工作人员称，只有参与“全屋定制+成品家具”订购套餐活动才可获得宣传所称的优惠折扣。不想买成品家具的谭先生提出退定，却被拒绝。

谭先生向记者出示的销售合同显示，要享受所谓“优惠”，成品家具选购须占定制合同金额的50%以上，选购时间在定制家具出货前，“这就好比买肉必须搭一半骨头，还得提前付钱。”

中国消费者协会发布的2025年八大投诉热点显示，家装行业部分商家设置各类合同陷阱与隐形消费，相关投诉呈增长趋势。

一些消费者表示，合同“埋雷”只是套路的开始，开工后“货不对板”的情况也屡见不鲜。

此前，家住浙江杭州的李月（化名）通过电商平台在重庆某公司订购了全屋衣柜等家具，安装完成后才发现，实际所用板材与合同约定不一致，“他们在宣传时展示原厂家生产的精板，销售时却换成第三方用从原厂家购进的素板加工而成的产品，并宣称该板材为原厂家生产的精板。”

根据原厂家就此事出具的说明，未经该公司授权，私自使用该厂家生产的素板自行进行饰面加工，却仍称是该厂家的精板，属不实表述、涉嫌误导。

更糟心的是，有消费者入住后发现渗水漏水问题，墙面、地板也“牵连受害”。湖南一名网友在社交平台发文称，年前自家新房卫生间门口有轻微渗水现象，过完年发现墙面开始大面积剥皮，碎渣掉一地，部分区域裸露出墙内网格布。他向记者表示，尽管装修公司承诺处理到位，但截至目前都未找到漏水原因。

●缘何维权难？

业内人士认为，家装服务具有准入门槛低、全周期链条长、产品非标准化等特点，部分服务缺乏规范标准和有力约束，导致维权难问题。

——行业标准落地难。记者采访了解到，尽管相关部门出台了《住宅装饰装修工程施工规范》等系列国家标准，但在实际落地中，由于家装工程具有“隐蔽性”，行政监管难以全覆盖，消费者往往依赖事后鉴定，导致约束力滞后。

目前，我国已分别对木家具、定制家具、全屋定制家居产品等出台验收规范或行业标准，但不少是推荐性而非强制性标准，商家可选择性执行。

重庆市永川区三教镇市场监管所工作人员谢元认为，当前部分产品质量执行标准不够细化、难以统一，“在处理常见投诉过程中，不少投诉双方都认为自己履行了合同，但对结果就是不满意。”多名业内人士也表示，“缝隙多大算不合格”“形变多少属正常”等项目缺乏强制性细化标准，消费者往往陷入维权困境。

——责任成了“糊涂账”。“家装服务链条太长，一个工地涉及设计师、定制厂商、工头、工人……人越多，有时责任很难划分清楚。”重庆某装修设计公司设计师陶源（化名）说。处理过多起装修纠纷的重庆箭宇律师事务所律师

朱莹玮发现，消费者维权时最头疼的是证据收集与固定。比如，推销时所说的“全包”“零增项”“进口材料”仅是口头承诺，没写入合同；水电管线一旦封进墙里，其品牌和厚度无从查验。一些消费者为了居住不得不先自行修复质量问题，导致原始现场被破坏，丧失事后鉴定的基础条件。

——“偷梁换柱”埋隐患。记者在采访中发现，一些家装公司采用“项目制”或频繁更换法定代表人，甚至注册空壳公司逃避法律责任，消费者即便胜诉，也面临执行不能的困境。

中国消费者协会发文表示，部分装修企业通过品牌或关联公司名义开展业务，实际签约和收款主体不一致，实际施工人与合同主体不一致。

2025年7月，家装行业连锁品牌靓家居宣布停止营业，多名消费者就披露装修合同表示，该公司此前与客户签订协议时，签约、开票主体均为已注销的“幽灵分公司”，可能给合法维权埋下隐患。

●为“安居梦”筑牢“防火墙”

今年的政府工作报告提出“实施服务消费提质惠民行动”“加强消费者权益保护”，系列举措助力打造更安心的消费环境。

今年1月，中国房地产业协会发布《住宅全案整装服务标准》，覆盖“全案整装”全流程服务规范，要求安装工地摄像头，明确售后响应与处理时限等。

西南政法大学经济法学院副教授马勇建议，相关部门可协同完善行业标准体系，制定更细致的施工工艺标准和验收规范，实现“所见即所得、计价即结算”。

形成监管合力，一些有益探索已在路上：重庆、江西等地明确要求物业服务企业严格落实装饰装修申报登记制度；就“先款后工”模式制约家装消费的突出矛盾，部分家装行业头部企业探索引入银行作为“装修款项的资金存管方”……

针对装修公司“诈欺”“跑路”等顽疾，受访人士普遍认为，可建立全国联网的家装企业信用黑名单，将恶意增项、偷工减料、卷款跑路等行为纳入失信名单，限制其市场准入、融资贷款等权益。

对消费者而言，如何精准“避坑”？朱莹玮建议，消费者与企业签订装修合同时更要仔细核对，拒绝笼统描述，如材料需写明品牌、型号等，工艺需明确具体做法，工期需规定延误违约金具体数额。签约前，还可通过网站等工具查询公司背景情况，尽量避开成立时间极短或频繁变更法人

的公司。“做到重要记录必保留、关键节点必验收、变更必书面确认，即使后期产生纠纷，消费者也有理有据。”朱莹玮说。

（新华社北京3月15日电）

拍卖公告

受委托，我公司定于2026年3月23日上午10:30在桂林市公共资源交易交易中心12号开标厅按现状公开拍卖以下标的：永福县板峡水库管理处板峡1#（坝后）、板峡2#（跌水）、大石电站发电厂经营权，经营期限30年。参考价：4312.4万元，竞买保证金：50万元。竞买人须是中华人民共和国境内注册的法人企业。请有意者自公告之日起与我司联系、咨询、看样，持有效资质证明并按规定交纳竞买保证金到我公司办理竞买手续。报名截止时间：2026年3月20日17:00前（以竞买保证金到账为准）。联系电话：0773-3562551。公司地址：桂林市中山中路桂名大厦南写字楼5楼。广西佳润拍卖有限公司 2026年3月13日