22日，本报百姓论坛请来了工商、超市的相关负责人及市民代表就超市的消费与安全发表了自己的看法。

市民热议超市消费与安全：

“俺最关心的还是食品安全”

本报3月22日讯(记者 赵松刚 张浩 张焜)22日，本报百姓论坛请来工商、超市相关负责人，与市民面对面，谈论超市消费与安全。食品安全成为本次论坛市民关注的焦点。

22日，在本报编辑部，奎文区工商分局消保科科长李兆华、潍城区工商分局食品办主任张文娟、佳乐家福寿街店相关负责人谭春颖、沃尔玛超市相关负责人祝庆红、银座超市相关负责人于爱华以及多位市民代表就超市管理、消费投诉等问题说出了自己的看法。

论坛一开始，李兆华首先发言：“超市应该注意一下自己的服务”。他认为很多消费纠纷都是因为消费者不满意超市工作人员的服务态度所造成的，他的观点得到了在场所有人的认同。

市民郭宏勋则直接将自己怀疑有问题的几瓶蜂蜜带到了现场，这引起了张文娟的关注，随后大家对蜂蜜及其它食品检测争论了起来。食品安全随即成了在座所有嘉宾讨论的重要话题，参与市民称，“俺最关心的还是食品安全”。

临界食品的管理、下架问题，多部门监管头绪太多问题、过度维权等问题都成为了热议的话题。大家的讨论一直没有停歇，三家超市负责人都一一作了记录，工商人员还给市民支招如何辨别真假，不知不觉就过了2个多小时。

论坛临近结束时，多位市民嘉宾表示，他们购物最相信的还是超市，希望超市能够提高服务水平，并保证商品安全，不要为了图一些小利润而砸了自己的牌子。而超市方表示，会将记录下的论坛内容作为提升服务的要求。

潍城工商分局食品办主任张文娟：超市食品安全的提升，需要超市自身增强自律意识。

奎文工商分局消保科科长李兆华：服务态度往往是是消费纠纷发生的导火索。

沃尔玛祝庆红：超市和顾客，要互相理解。

佳乐家谭春颖：把服务质量做到最好，让消费者放心。

银座于爱华：超市责任重大，我们会尽最大努力做好。

市民代表赵桐善：什么都得懂，懂得越多就越不放心，消费者活得真累。

市民代表张淑梅：我还是相信超市，能让我们放心。

市民代表牟欣萍：维权对消费者好，也对超市好。

市民代表郭宏勋：消费者要该出手时就出手，帮超市找出毛病，改掉毛病。

市民代表谭淑荣：方便又放心，消费者才更乐意逛超市。

各方观点

多部门监管让消费者犯难

民以食为天，食以安为先。在22日本报举办的百姓论坛中，不少消费者代表感叹，即便你所买的产品有质量问题，想找个能管的部门，也让人犯难。

今年72岁的赵桐善说，“有时候就觉得老百姓活得真累，看看这个不能吃，看看那个有问题，想投诉都不知道到哪个部门。”

“职责不清”和“权责不明”是食品安全监管中存在的最突出问题，承担食品安全监管职责的部门有七八个之多，机构密集、人员众多，增加了政府对食品安全工作的调控难度，职能交叉、多头监管的现象普遍存在，造成了食品安全监管工作的混乱。

就以桶装水为例，目前饮用水的质量监督主要涉及到7个部门：国土资源管理部门进行水源鉴定；工商部门负责核发营业执照；卫生防疫部门审批卫生许可证和从业人员健康证；质量技术监管部门则负责核发生产许可证并对饮用水生产领域实施质量监督；公安部门负责包装水物流运输配送车辆的监督检查；商务部门负责市场流通秩序监管；食品药品部门负责饮用水的质量安全。

但以上监管机构都是相对独立的，很可能在操作过程中出现不连贯，从而给监管留出真空地带。而仅靠任何一个监管部门去规范市场，都显得力量薄弱，不易操作。

矛盾激化往往源于服务态度差

消费者在日常的购物过程中，或多或少会买到一些不合心意的产品，当消费者以此到超市退换或者索赔的时候，商家的服务态度是关键。22日，奎文区工商分局消保科的李兆华科长在做客本报百姓论坛时说，他遇到过很多这样的投诉情况，商家的服务态度往往成了最后矛盾的导火线。

李兆华说，就在前几天，他们接到市长热线转来的投诉，一位消费者在某超市买的糯米类食品，孩子吃了之后肚子疼，当找到超市的时候，超市却对此冷漠对待，这让消费者很难接受，就拨打了投诉电话。

“电话里消费者很激动”，李兆华说，这个时候应该先安抚消费者的情绪，然后问他孩子的情况严不严重，需不需要去医院检查，同时告诉他这个问题并不是立刻就能解决的，让他先去给孩子检查，明天到单位给他处理问题。到了第二天，消费者又给他打电话说，孩子没出什么事，事情就算了吧，他当时是为超市的处理方式生气。

李兆华说，矛盾的激化往往源于工作人员的服务态度，多数消费者抱着“不蒸馒头争口气”的想法，矛盾越结越深。其实对于消费者来说，一般情况都能接受，有时候一句关心的话就能让消费者释然。这对超市来说是一个持久的课题。

银座超市于爱华建议说，如果市民在购物时有不满意的地方，而超市员工态度有问题，就不要跟员工继续谈了，直接找超市领导。员工的素质免不了参差不齐，可能就会引起纠纷。

沃尔玛超市祝庆红说，超市还是愿意把纠纷处理在超市里，被消费者投诉到工商部门并不好受。所以市民可以直接向超市负责人反映，超市方肯定会积极处理。

本版采写 本报记者 赵松刚 张浩 张焜

本版摄影 本报记者 孙国祥