

12345记者帮你跑

# “生鲜灯”禁用半个多月 我市部分超市和农贸市场仍未禁绝

□本报记者 周松

你在农贸市场的鲜肉店铺里见过一种紫红色的LED灯吗？那就是俗称的“生鲜灯”，在这种灯照射下的肉类，可以呈现出红润的颜色，让原本可能是冻肉类的肉类，也看着格外新鲜。不过，从12月1日开始，国家市场监督管理总局新修订的《食用农产品市场销售质量安全监督管理办法》（下称“办法”）正式实施，其中明确规定，销售生鲜食用农产品，不得使用对食用农产品的真实色泽等感官性状造成明显改变的照明等设施。

“办法”实施已半个多月，这种生鲜灯在我市还有使用吗？近日，记者走访了我市部分农贸市场、超市以及农产品批发市场。

## “别人在用，我们也用”

部分农贸市场、超市仍有“生鲜灯”

12月18日上午10点半，记者来到位于渝中区新重庆小商品批发中心附近的棉花街农贸市场看到，虽然已经过了买菜高峰期，这里仍有不少顾客进出买菜。

在肉类食品售卖区，有7、8家商户正在卖鲜肉。记者注意到，每家商户摊位上都悬挂了3盏LED灯，其中2盏是合规的普通白光LED灯，1盏是明显违规的“生鲜灯”。

记者看到，哪怕是同样一个摊位，在“生鲜灯”照射下的猪肉，的确比普通白光LED灯照射下的猪肉更加红润鲜艳。

“你们家没使用‘生鲜灯’吗？”记者来到一家没有悬挂“生鲜灯”的商户询问，商户负责人告诉记者，他知道“生鲜灯”违规，因此全部换成了普通白光LED灯。

“那其他商户为什么还在使用呢？”“先前来检查的时候换过，后来又换回来了，呵呵。”该商户负责人尴尬地向记者笑了笑。

“不是禁止使用‘生鲜灯’吗？你们怎么还在用呢？”记者又来到一家悬挂着“生鲜灯”的商户询问。



12月18日，渝中区棉花街农贸市场内，摊贩依旧在使用“生鲜灯”，部分猪肉呈现出红紫色。

“我看别人在用，我们也继续用了。”该商户负责人说。

在农贸市场，一位不愿透露姓名的商户告诉记者，市场没有专门针对此事要求他们更换，只是前不久在应对检查时，商户们更换了一部分LED灯，检查一过就又有商户拿出“生鲜灯”来继续使用了。他认为，违规使用“生鲜灯”的商户，会抢那些没使用“生鲜灯”的生意。

“就给他们曝光一下，说了不准用，他们还在用。”采访中，买肉的市民刘渝前气愤地说，“生鲜灯”照射下看起来肉虽然很“新鲜”，但灯光昏暗根本不利于挑选。“就是‘吃麻麻鱼’欺负顾客。”

在渝北区黄泥磅富渝生鲜超市，记者在肉类销售柜台看到，柜台上悬挂的5个LED

灯全部是“生鲜灯”。

当记者询问为何仍在“生鲜灯”时，柜台工作人员说：“自己不清楚，得询问超市负责人。”

## “大家都不用，不影响生意”

盘溪肉类批发市场数十家商户均无人违规使用“生鲜灯”

12月18日下午3点过，记者来到位于江北盘溪的唐家沱屠场肉类批发市场看到，这里有数十家卖肉的商户，每家商户的摊位前均挂着三四个LED灯，但记者走访一圈发现，这里没有一家商户违规使用“生鲜灯”。

“有规定嘛，不准用，我们12月1号开始都没用了。”在该市场摆摊已有15年的

商户雷女士告诉记者，她家摊位从12月1日开始就全部更换成了普通白光LED灯。

“更换白光LED灯对生意有影响吗？”“没什么影响，大家都换了得嘛。”当记者询问另一位在该市场摆摊10多年的商户黄家荣时，她说，只要大家都守规矩不使用“生鲜灯”，就不会对生意有什么影响。

记者注意到，相较于普通农贸市场，来批发市场进货的商户一次性要买几十斤肉，因此往往会精挑细选，认真比较一番。

“我觉得这个普通灯挺好的，敞亮点，挑肉的时候也看得清楚。”唐权富是一家餐饮店的负责人，当天他驾驶一辆面包车到市场来买了几十斤肉。他说，因为每次来都要买上好几天店里用的食材，因此总是精挑细选一番。以前为了避免“生鲜灯”迷糊，他总是带着一个手电筒照射挑选。现整个市场都更换白光LED灯以后，他连手电筒都省了。

随后，记者又走访了渝北区黄泥磅的永辉超市和道品批发部超市，看到这两家超市的鲜肉售卖柜台全都使用的普通白光LED灯。

## 发现违规使用“生鲜灯”

市民可拨打12345投诉

据了解，红色灯光会使肉类表面呈现出更鲜艳的红色，是因肉类中的血红蛋白对红色灯光具有较高的吸收能力，使得灯光在其表面产生血红的反射。因此在“生鲜灯”的“加持”下，原本平淡无奇的肉类看起来更鲜艳，而正是这一原因，部分不良商家则使用“生鲜灯”来销售不新鲜甚至变质的肉类，以蒙骗消费者。

对此，《办法》第7条明确规定，销售生鲜食用农产品，不得使用对食用农产品的真实色泽等感官性状造成明显改变的照明等设施，误导消费者对商品的感官认知。

《办法》第38条还规定，违规使用“生鲜灯”的，将由县级以上市场监督管理部门责令改正，给予警告；拒不改正者，处5000元以上30000元以下罚款。

广大消费者如若发现违规使用“生鲜灯”的情况，可通过拨打12315和12345反映。



## 一周热点排序

事项分类	占比
1 劳动人社	33.35%
2 住房城建	18.38%
3 医疗卫生	14.62%
4 市场监管	9.54%
5 交通运输	3.89%
6 司法	3.82%
7 城市管理	2.94%
8 治安管理	2.73%
9 民生服务	2.66%
10 商贸经济	1.57%



## 这些事解决了

### 出租车司机强行拼客 行政处罚

市民反映：在黔江区伴山国际小区乘坐出租车到坝坝加油站，司机未经其允许，强行拼客，且存在绕路的问题，希望相关部门核实处理。

黔江区交通局回复：经区交通运输局综合行政执法支队核实，出租车驾驶员向某于2023年12月2日11时50分，在黔江区城东街道伴山国际未经乘客同意搭载其他乘客。其行为违反了《重庆市道路运输管理条例》第二十四条第四项的规定，依据第七十七条第八项的规定，给予行政处罚200元。

### 共享单车占用消防通道 严厉查处

市民反映：南岸区金科中央御院小区的消防通道，被大量的共享单车占用无法通行，存在消防安全隐患，希望相关部门核实处理。

南岸区长生桥镇政府回复：长生桥镇综合行政执法大队就金科中央御院小区外消防通道被共享单车占用问题进行实地调查，情况属实。目前，该停放点已被取消。镇综合行政执法大队将进一步加大共享单车停放秩序整治力度，督促运营企业落实责任，规范共享单车停放秩序，对违法违规问题严厉查处，实现共享单车精细化、人性化管理。

### 道路限速带损坏 立即修复

市民反映：永川区爱尔眼科医院附近三岔道路上，有金属限速带损坏的情况，存在安全隐患，希望相关部门核实处理。

永川高新区管委会回复：经实地调查，车行道上存在以前安装交通设备时遗留的螺栓，已及时安排施工人员拆除遗留螺栓并进行了打磨处理，现已处理完毕。

### 餐饮店排放油烟扰民 维修消除

市民反映：大渡口区华庭紫苑小区附近餐饮店铺油烟排放位置设置得不合理，产生油烟扰民，多次向物业反映未果，希望相关部门核实处理。

大渡口区生态环境局回复：经核实，该店安装有油烟净化器，配套自建专用油烟管道，系接入烟道有缝隙造成油烟散排扰民。店铺负责人已安排工作人员对烟道进行维修，损坏烟道已被修复，油烟散排扰民情况已消除。

### 广告喷绘刺鼻异味扰民 跟踪整改

市民反映：渝北区依云雅筑小区负一楼车库内有一家广告公司，每天不定时进行喷绘作业，排放刺鼻异味扰民，多次向小区物业反映未果，希望相关部门核实处理。

渝北区生态环境局：经核实，广告公司在经营加工中使用水性漆和香蕉水产生废气情况属实。该局要求广告公司立即停止产生废气工序，防止废气扰民。后期将对重庆加号广告公司整改落实情况跟踪，督促该单位整改落实，防止异味扰民。（记者 黄乔 整理）

## 这些事还没解决

市民来电：南川区良瑜国际养生谷有多家1楼住户进行违章搭建，影响建筑安全，希望相关部门核实处理。

市民来电：丰都县恒安世纪花园小区电梯频繁出现困人的问题，存在安全隐患，但物业公司多次维修未果，希望相关部门核实处理。

市民来电：巴南区龙洲湾旭辉城小区28栋楼下的音乐酒吧夜间产生噪音扰民，影响附近居民休息，希望相关部门核实处理。

市民来电：万州区天台路与安宁路交叉口附近的摩度奶茶店开展代收快递业务，但每次取件都要收取1元一件的费用，市民认为不合理，希望相关部门核实处理。

市民来电：黔江区客运站附近有很多商家每天早上6至8时在此举办讲座宣传，并以发放鸡蛋、面条等形式，诱惑大量老年人购买各种“三无”保健品，希望相关部门核实处理。

市民来电：酉阳县板溪镇摇铃社区因修路导致水管破裂停水，现已持续半个月未及时处理，导致整个社区用水困难，希望相关部门核实处理。

市民来电：石柱县潜龙阳光雅苑小区自11月民生燃气公司更换天然气管道后，就出现燃气气压不足的现象，给市民生活带来不便，希望相关部门核实处理。

市民来电：通过南岸区长生桥立交驾校缴纳2800元报名学车，驾校承诺费用全包，现市民科目三没有考过，再次去练车时要求支付500元练车费，市民认为不合理，希望相关部门核实处理。（12345热线提供，截至12月18日）

## 探寻基层治理密码 (72)

□本报记者 黄乔

前不久，市民张嬢嬢走进南川法院“物业老马”工作室，她是专程来感谢“物业老马”黎姐帮她解决了“大麻烦”。

原来，张嬢嬢的邻居住改商，开了一家棋牌室，每晚噪声影响老人休息。她多次向物业反映未果，便想通过拒交物业费的方式引起重视。哪知，数月后，由于拖欠物业费，物业公司又将张嬢嬢起诉到南川法院。

正当张嬢嬢胸中郁闷无处倾诉时，她接到了南川法院“物业老马”黎姐的电话。在一面未见面的情况下，“物业老马”工作室不仅快速解决了她多次反映的生活噪音问题，小区物业也撤回了对她的起诉。

据悉，南川法院“物业老马”工作室自2022年成立以来，新收物业纠纷案件6501件，在诉前成功分流化解6028件，占比高达92.7%，有效从源头上减少了诉讼增量。“物业老马”工作室何以如此高效？重庆日报记者进行了采访。

### 三个工作日对接沟通摸实情

“您好！请问是泽北小区（化名）4栋1-1的李女士吗，我是南川法院‘物业老马’，你们小区物业公司起诉您欠缴物业费的诉求已提交到法院，您那里有什么问题需要我帮忙反馈吗？”黎小兰的这通对接电话，一打就是10多分钟。李女士也在电话那头倒尽了物业不满的“苦水”。

黎小兰，重庆市物业协会入库专家，也就是本文前述的南川法院“物业老马”工作室黎姐。

“一起起诉到法院的物业纠纷都是上百件的系列案件。”黎小兰告诉记者，她和其他驻院“物业老马”们主要的工作就是通过线上同业主沟通，特别是在接到诉讼材料后，原则上在3个工作日内将相关情况同涉诉业主沟通到位。

黎小兰说，如果遇到像李女士一样正好有时间交流的业主，她们就通过电话沟通，并如实记录在案。如果对方工作忙或不方便，她们会主动添加微信，以便随时联系或者预约沟通时间。

“前些年物业纠纷排期开庭，我们要随时接待成群的涉诉业主到法院来询问各种情况，他们跑着累、心里烦，我们也觉得压力沉重！”南川法院立案庭庭长杨宝黎坦言，在以往的工作模式中，由于物业纠纷业主一方人数众多，群众反映难、来往奔波累等问题一直都避免不了。

“物业老马”工作室2022年成立后，实施线上主动摸排联系工作模式，只需打个电话、加个微信，花上十多分钟时间，既能消除涉诉业主因咨询情况、递交答辩状等往返奔波的诉累，又畅通了涉诉业主们倾诉“苦水”

## 南川法院“物业老马”工作室：

# 化解物业纠纷三步走



黎小兰（左）正在向涉诉业主反馈前期反映物业服务问题的整改结果。（南川法院供图）

反映具体问题的有效渠道。

“主动通过线上‘问’和‘谈’摸排清楚情况，是近年来南川法院处理涉物业纠纷工作模式的首要转变。”杨宝黎说，“物业老马”工作室经常全天电话不断，大部分都是通过手机和微信联系。有时，“物业老马”们一天要接上百个电话。

### 两个星期核查反馈见行动

一个多星期后，泽北小区4栋1-1的李女士第二次接到了南川法院“物业老马”工作室的电话。

“黎姐，我爸妈说最近我们小区，特别是我家门口卫生好多了，谢谢你们帮助反映和解决问题，我已经联系物业公司通过微信转账支付了物业费。”原来，李女士家住在该小区一楼电梯口处，家门口时常都有瓜果皮、纸屑等垃圾。

李女士夫妇常年在外做生意，家中只有年迈行动不便的父母，李女士十分担心父母在进出家门时的安全。

见多次反映清洁情况均没有明显改观，李女士便拒交物业费“抗议”。但让李女士没想到的是，自己与物业公司“抗衡”近2年的问题，通过向“物业老马”的反映，不到两个星期就得到妥善解决。

杨宝黎介绍，“物业老马”在摸排情况后，会汇总形成问题台账交与承办法官梳理研

判。法院会聚焦涉诉业主们反映的涉及物业服务质量的普遍性问题，按照法定程序向区物业协会发出《司法建议书》，督促物业协会通过《整改意见书》的形式，指导相关物业服务企业针对存在的服务质量瑕疵问题限期开展行业治理，并限时接受由法院、物业协会和所涉小区党支部的共同核验收。最后，再由“物业老马”通过适当的方式逐户逐人反馈到涉诉业主。

“一般来讲，这个环节时间，我们会控制在两个星期以内。”杨宝黎说。

据悉，泽北小区系列案有400多个，有近40%的涉诉业主通过南川法院“物业老马”的反馈和调解，给予了认可并及时缴纳了物业费。

数据统计，2022年以来，借助行业自治，南川法院发送司法建议书12份，督促物业服务企业及时整改噪音扰民、小区治安混乱、电梯维修延迟等广大业主反映强烈的21项类型化问题。随着物业服务质量的不断改善，相应小区业主主动缴费率也大幅提升。

### 一个月妥善处理好有回应

记者了解到，在黎小兰汇总的泽北小区物业纠纷系列案问题台账里，有超50%的业主反映了“业主分摊户外电费”“物业费涨价”“房屋渗水”“车位配套不好”等问题。“在以往的调解实践中，有的年轻同志

在调解不属于物业服务方面的问题时，总是缺乏底气。”黎小兰说，像墙面脱落、房屋漏水等属于开发商建设质量方面的问题，业主们总会扭着物业公司不放，调解人员单纯就法律关系方面给予解释，既耗精力、又耗时间，很难做通业主的工作。

“业主们反映的部分问题，确实与物业服务企业服务质量本身无关。”杨宝黎说，但群众利益无小事，这些问题关系业主们的生产生活，必须当作工作大事来抓实抓好。

为此，针对这类问题，法院原则上在1个月内通过司法指导明确行政调解标准和明确示范判决标准给予正式回应。

在泽北小区物业纠纷系列案中，南川法院通过司法指导行政治理化解，以行政调解书形式，及时督促物业服务企业纠正了公共线路电损分摊不合理、物业费涨价文件签署不规范、存在程序性瑕疵等问题。

“有法院帮着咱们解决问题，我这个‘被告’当得值。”泽北小区居民卢先生在电话那头向“物业老马”说，他一次性支付了欠缴近3年的物业费。

针对“房屋渗水”“车位配套不好”等业主与物业服务企业存在法律认识偏差问题，南川法院采取“示范判决”释法析理、明辨对错，通过彰显司法判决权威针对性做好纠纷引导工作。

黎小兰说，当“物业老马”的调解方式从以往“一厢情愿”单纯就法律关系讲法律关系、就归责方式讲归责方式向深入解读宣传行政机关行政调解书和法院示范判决转变后，工作局面一下就打开了，调解成功率大幅提升。

记者了解到，在泽北小区系列案中，有近60%的业主参照行政调解标准和法院示范判决自动缴纳了物业费，最终只有16件进入了审理程序。

据统计，“物业老马”工作室成立以来，新收物业纠纷案件6501件，仅473件进入法院审理，有效从源头上减少了诉讼增量。

杨宝黎透露，接下来，南川将全面实施标准统一、数据可靠的第三方测评机制，对各个物业企业进行评价打分，其测评结果将作为可靠依据在“物业老马”工作室调解工作中予以运用。“这样一来，物业纠纷化解的针对性、可操作性和实效性将进一步提升，不断促进物业服务品质提升与服务品质与业主认可服务、自觉缴费的‘双向奔赴’。”