服务平台

家电业首个七星服务标准出台

本报讯 近日，中国标准化协会发布了家电行业首个《家用和类似用途电器七星服务标准规范》。同时，为了给消费者选择家电渠道提供参照，中国标准化协会还公布了全国首批10家达到七星服务标准的家电渠道名单，成为行业首批“七星服务店”。

据介绍，七星服务包含了产品之星、质量之星、设计之星、健康之星、便捷之星、速度之星、服务之星七个方面。其中每一颗星都从消费者的角度出发，进行了高标准的规范，包括售前、售中、售后全流程的服务范围，为用户设立的高效、便捷、快速的高增值服务。 （尚 武）

《专利标识标注办法》公布

本报讯 《专利标识标注办法》（简称《办法》）将于2012年5月1日起施行。

《办法》明确，标注专利标识的，应当标明采用中文标明专利权的类别和国家知识产权局授予专利权的专利号。此外，可以附加其他文字、图形标记，但附加的文字、图形标记及其标注方式不得误导公众。

《办法》指出，专利权被授予前在产品、该产品的包装或者该产品的说明书等材料上进行标注的，应当采用中文标明中国专利申请的类别、专利申请号，并标明“专利申请，尚未授权”字样。

《办法》明确，专利标识的标注不符合本办法相关规定的，由管理专利工作的部门责令改正。专利标识标注不当，构成假冒专利行为的，由管理专利工作的部门依照《专利法》第六十三条的规定进行处罚。

据悉，自该办法施行之日起，2003年5月30日国家知识产权局令第二十九号发布的《专利标记和专利号标注方式的规定》同时废止。 （钟 欣）

商务部加大酒类流通管理力度

本报讯 记者从商务部获悉，为进一步加强酒类流通行业管理、促进行业健康发展，商务部近日发布《关于“十二五”期间加强酒类流通管理的指导意见》（以下简称《意见》），这是我国酒类流通行业发展的首个中长期指导性文件。

《意见》明确，力争到“十二五”期末，实现以酒类流通电子随附单、无线射频等为支撑的追溯体系覆盖全国城区人口超百万的城市，酒类零售企业连锁化率提高到20%，酒类经营者备案登记率达到90%以上，销售假冒伪劣酒类商品行为得到有效遏制，消费者权益得到有效保障。

《意见》要求，各地商务主管部门要加强对酒类流通管理的组织领导，加快推进酒类管理地方性立法，科学编制酒类商业网点具体规划，着力规范酒类市场秩序，培养高素质的行业管理人才和专业执法队伍，指导行业协会发挥桥梁纽带作用。

《意见》强调，各地商务主管部门要严格监督酒类经营者不得向未成年人销售酒类商品，倡导酒类经营者向消费者提示“饮酒不开车”，充分发挥12312举报投诉服务热线作用，完善举报投诉的受理、处理、移送和反馈机制。

（欣 华）

知识小看板

外观设计专利侵权判定的一般程序是什么？

外观设计专利侵权判定的首要工作仍然是确定专利权保护范围，外观设计专利权的保护范围以表示在图片或者照片中的该专利产品的外观设计为准。进而，需要将外观设计专利产品与被控侵权产品进行整体观察与综合对比，判断是否构成相同或者近似。

法眼透视

雅培被指为“最差洋奶粉”

调查公司权威遭质疑

■ 本报记者 张 莉

香港一家调查机构CER Research公司（以下简称CER）近日发布报告称，公司从上海和香港购买了6个品牌的婴幼儿配方奶粉，送到德国一家专业检测食品安全的实验室进行成分检测和分析，检测结果显示，6个样品中没有一个符合中国国家标准。其中，购买于香港的雅培样品为“送检样品中最差的一个”，此结论一出不禁一石激起千层浪。

报告显示，雅培喜康宝1段奶粉的乳清蛋白和酪蛋白的比例为41%：59%，远不符合国际和国内标准规定的60%：40%的比例，可以说相差甚远。据了解，新生婴儿食用过多的酪蛋白被证实会导致肠道出血、营养不良、腹泻，还会对肾脏功能造成压力。

报告被媒体曝光后，雅培公司迅速作出强烈反应，连续发表声明严重质疑报告的科学性、客观性和公平性。雅培公司表示，已经委托律师向香港CER发律师函，要求其撤回报告，并同时强调产品绝对安全。

戏剧性的是，在CER发布的报告中出现的国内外学者纷纷站出来表示“被利用”，声称对CER报告的背景、内容、过程和结果毫不知情。

至此，一场激烈的“口水战”随之升级。

“质量门”变“罗生门”

几乎所有在雅培官方网站上注册过的消费者日前都接到一条由雅培公司发出的澄清短信。不只是短信通知的方式，雅培更是连发两次声明强烈表达自己的清白。

雅培公司在3月23日的声明中称，CER报告中提到的雅培产品并不是为中国内地市场而生产和销售的。中国内地市场的标准与其他市场不同，所以该报告中的发现和结论是具有误导性的。这篇报告中所有关于雅培产品安全和质量的指责都是毫无依据的，目的显然是故意损害雅培的声誉。

在26日发布的声明中，雅培继续强调：“对于雅培来说，没有什么比产品的质量安全和我们的声誉更加重要的。我们不会容忍任何恶意损害我们同消费者之间信任关系的行为，并将采取一切必要的法律手段来维护公司的合法权益。”

CER对媒体表示，已经收到雅培公司发来的律师函，但其仍继续向雅培“叫板”：“雅培显然花了大笔款项用在律师费和公关费上，用来对付我们的调查报告。何不省下这笔钱，从我们在香港购买的同一批次产品中选取另一个样本并将之提交至德国实验室，让他们再做一系列的实验呢？这比不停地简单重复‘我们的产品绝对安全’来得更有效率。”

雅培中国公共事务副总监王炜针对CER的质疑表示，CER送检的产品是在香港购买，套用中国内地的标准是在混淆视听。雅培公司同时指出，每批在中国销售的产品均获得出入境检验检疫卫生证书。雅培公司不仅按照公开、且获得认证的检测方法来确定乳清蛋白和酪蛋白的含量，并已将产品送交获得国际认可的第三方实验室进行再次检验，以确保产品符合监管标准。

有媒体查阅到的信息显示，香港CER Research公司是2012年注册成立，与上海一家广告公司隶属于同一家机构，其官方网站的上海电话和上海晏然广告传播有限公司的电话完全相同。CER公司的CEO日前也承认，两家公司均属自己名下，但否认上海广告公司有奶粉行业的客户。有网友戏称，此事件从“质量门”变成了“罗生门”。

专家认为，在当前国内食品安全监管力量不足、消费者信息获取途径有限、食品事故频发的大环境下，第三方研究可作为食品安全监管的有效补充力量。不过，也有专家指出，当前市场不成熟，部分机构不排除有商业目的。

专家公开辟谣

在CER公布的这份报告中，提到了国内外数名在行业内非常有影响力的专家，然而多位专家在报告曝光后纷纷发表声明表示对CER在未经同意的情况下引用观点表示不满。这为此次事件增添了戏剧化的一幕。

记者在雅培公司官方网站26日发布的声明中注意到，雅培声称已与报告中所提及的6位专家取得联络。其中，报告中提及的3位中国专家表示CER从未就报告中的数据结果与他们联络，因此他们从未对CER报告发表任何观点。这6位专家表示，这份报告和它的结论不具有效性，在发布之前也未经过任何科学层面的核查，已全部要求撤回该报告，或者把他们的名字及用他们名字发表的相关言论从报告中删除。

事件发生后，中山大学公共卫生学院营养学系教授陈裕明在其认证微博上发表一份个人声明，称该报告中涉及到他本人有关言论是未经过同意引用了其不针对任何产品或特定事件所发表的学术观点。

另一位在报告中被提及的专家RANKIN SCOTT教授也在向消费者回复咨询邮件时表示：“不知道任何可以证明这篇文章的数据，也未被要求审查或评论这篇报告，也不支持其发布。已要求CER删除我的名字和在其他学术报告中发表的评述。”

CER却对专家们要求撤回报告的态度表示：“无必要回应，因为我们能理解专家。”

记者随后在陈裕明25日晚更新的微薄上看到这样一席话：“之前我是在非知情下被CER恶意利用，如今再次被CER曲意理解。请问CER能公开是如何获得各位专家意见的详情吗？正义的东西不怕见光，期待CER公布细节。”

对于多位专家否认曾参与该项调查，CER称，他们留存了与所有专家的沟通记录，包括电话录音和电子邮件。

雅培还指责报告中只公布了雅培奶粉的检测结果，其他5家样品均没有给出具体名字，也没有公布其他样品的任何相关信息和检验结果。对此，CER称：“在其他5个送件样品的实验结果出炉之前披露品牌名称，是对企业和消费者不负责任的行为。我们只能说，另外5个送检样本没有中国主流的奶粉品牌。鉴于过去两天内关于雅培的报告引发了专家的强烈反应，我们预计，短期内要找到愿意对中国奶粉检测结果置评的国际专家非常困难。所以，我们决定暂时推迟奶粉项目的进一步工作。我们只能说，另外5个品牌中没有中国主流的奶粉品牌。”

消费者不应反应过度

记者走访了北京市的几个大型超市，导购告诉记者，这次质量报告事件对雅培奶粉的销售没有特别大的影响。“厂家没有下架通知，所以我们还是照常销售。”该销售人员说，“也有顾客询问奶粉的质量情况，但相信应该只是谣传。”

宝宝已经1岁多的于女士告诉记者：“现在市场上的奶粉哪家没有出过问题？换成别的品牌也不一定能保证绝对的安全，经过三聚氰胺事件后，我们消费者的神经都坚强的不得了，反正这次雅培奶粉质量问题的曝光对我没太大影响。”经记者调查了解，和于女士抱有同样态度的妈妈不在少数。

同样一直给孩子喝雅培奶粉的陈女士说：“听说取样是香港的雅培，跟国内市场的奶粉不一样。不过，无论如何，有第三方检验机构的参与对奶粉行业多了一份监督，我们也是表示欢迎的。”

中国农业大学食品学院营养与食品安全工程系副教授范志红认为，目前国内政府公信力下降，同时监管力量不足。作为机制上独立于政府的第三方检验机构就为公众对食品安全知情做了很好的弥补。

此外，范志红还建议，对第三方检验结果，消费者也不应反应过度。以此次雅培奶粉事件为例，消费者需要明确的是检验机构的结果仅是作为参考，而不是立即更换品牌。

据有关方面表示，上海和广东的质监局目前正在进一步调查此事。

别拿立法机关当“替罪羊”

■ 于国富

近几年，垃圾短信现象愈演愈烈。很多朋友都遭到过垃圾短信的连番“轰炸”，而内容大都是房产信息，其中不乏知名地产商的广告。

有记者调查发现，卖房短信大都是开发商的销售代理公司或者销售承包商发的。由于房产调控政策坚挺，目前房市的低迷状况可能会长期持续，这使得房产商慌了神，急于卖掉房子变现，遂而对手机用户展开了短信的狂轰乱炸。作为执业律师，笔者的手机也未能从垃圾短信中“出淤泥而不染”，每天都有十来条垃圾短信被收入囊中。

无独有偶，央视“3·15”晚会曝光了中国电信等移动服务商纵容垃圾短信的发送，甚至从中牟利。笔者对电信服务商参与到垃圾短信利益链条中并不感到奇怪。真正令笔者感到奇怪的是，很多电信企业，甚至某些电信法律专家将这种乱象归结于“立法不健全”、“没有相应的法律规定”，从而使这种明显侵犯用户权利的行为“变相合法化”。

事实上，目前我国的《电信条例》、《消费者权益保护法》、《产品质量法》等法律法规对于规范电信服务市场秩序和保护消费者合法权益都有明确的规定。相关部门针对滥发垃圾短信的行为完全可以依法打击！

虽然我国目前的法律体系已经基本完善，但仍经常听到一些官员和专家言之凿凿地将某些不合理现象屡禁不止的原因归结于“法律缺失”。这种忽悠之所以有很大的市场，大抵源于以下原因：

首先，这是推卸责任的最优渠道。我们建设法治社会的口号是“有法可依，有法必依，执法必严，违法必究”。由此可见，“有法可依”是所有执法行为的前提。如果“无法可依”，那么执法机关自然无法做到“执法必严”和“违法必究”了。这就好比一条生产线，我没有做好工作又希望避免被指责，最好的办法就是将问题原因推到上一个生产环节中去。

我们都知道，中国的立法机关是全国人大及其常委会，进而代表了全国人民。因此，将问题长期久拖不决的责任归结给立法机关，也就把责任推给了我们每一个老百姓。言外之意，“你们所关心的这个问题之所以没有解决，不是我们执法不力，而是你们自己没有给我们立法！”——多好的回击呀！

其次，很多人并不懂法。我相信，有些动不动就讲“法律缺失”的官员和专家，他们说的是“真心话”。由于对自己所谈论领域的法律法规了解不多，他们有时会“真诚的撒谎”。例如，曾经有专家在接受采访时针对“牛奶中是否可以添加三聚氰胺”这一问题的回答也以“法律缺失”来搪塞。我想，这位专家肯定没有认真读过《食品安全法》，其实在这部法律中早已明确禁止在食品中添加有毒有害物质。如果仅以法律中没有明确写“三聚氰胺”字样来主张“无法可依”，那么在食品中添加“敌敌畏”是否也没有法律禁止呢？

建议相关专家，尤其是执法机关的专家们，好好学习法律知识，提高法律评论和执法水平，千万不要继续把立法机关当“替罪羊”了！（作者系北京市盛峰律师事务所主任律师）