奶粉“限购令”背后的信任缺失

□ 本报记者 黄露玲

◆**核心提示**

继美国、澳大利亚、荷兰等地限购奶粉之后，3月1日，中国内地“奶爸奶妈”的主要奶粉采购地——香港地区也正式发出奶粉“限购令”，规定16岁以上离境人士每次携带出港的奶粉数量不得超过两罐，违者一经定罪，最高可处以罚款50万港元并监禁2年。奶粉限购令背后，是一些国家和地区对自家奶粉被抢光的担忧，更是消费者对国内食品安全的信任缺失。

奶粉价格水涨船高

这几天，济南的王先生一口气从淘宝网上买了30罐港版美素佳儿奶粉。“限购令”消息一出，由于担心后期奶粉价格继续上涨，一批早已习惯从香港代购奶粉的家长们纷纷加入“囤粉族”。从事港版奶粉代购的淘宝卖家徐女士告诉记者：“最近一个月的出货量已超过了2000件，是平时出货量的好几倍。”

而香港限购令带来的代购成本的提升，也已反映到网上代购价格中。以王先生在某淘宝店购买的港版美素佳儿2段奶粉为例，过去每罐价格一直在230元左右；限购风声传出后，价格立即涨到260元；如今限购令正式实施后，已经涨到了275元，不到一个月的时间里，涨幅已达两成。

虽然发出限购令的只是香港，但记者了解到，由于进口奶粉的国内代理商进货多选择在香港集中通关，而随着渠道的收窄和通关价格的不断提升，在国内出售的进口奶粉也面临着成本上扬的压力。记者在济南各大超市采访了解到，进口奶粉目前价格并无大的变动，供货量也较为充足。不过销售人员预计，受限购政策影响，超市很可能会迎来进口奶粉的销售高峰。

限购源自“断奶”恐慌

毕业于山东大学的济南小伙张博去年到荷兰格罗宁根读博士，和许多在荷兰工作、求学的中国人一样，张博选择了在学习间隙帮人代购奶粉等婴幼儿食品。

张博告诉记者，以900克装的荷兰本土牛栏奶粉为例，在荷兰本地超市1罐售价大概折合人民币80多块钱，加上运费、关税，每罐奶粉不超过200元；如果选择代购，价格则在220元到280元不等。

今年1月，继美国、新西兰、澳大利亚、德国等主要奶粉生产国之后，荷兰企业也自发开始了对奶粉的限购，在当地各大超市、百货店、药店购买奶粉，每人限购从1罐到3罐不等。张博告诉记者，荷兰的超市每周上货1—2次，每次不过二三十罐，过去经常一次性就被代购者全部买走，导致在下一次供货周期前荷兰本地居民买不到奶粉。担心自家孩子“断奶”的荷兰人只能通过限购令来防止其奶粉被抢光。

曾经去过香港的张博也很理解香港市民的忧虑：“香港离大陆更近，通关更加便利，往返也更加方便，加之香港本身并不是奶粉的生产地，实在经不起内地消费者轮番扫货。”

谁来打破“崇洋”魔咒

其实，如今随处可以买到的国产奶粉品牌就有近百种，但为何其他国家或地区一道限购令，就能搞得国内家长人心惶惶？

济南市民冯女士刚刚给满一周岁的儿子断了母乳，在选择奶粉时，冯女士作了仔细考察：“有的奶粉吃出了大头婴儿，有的吃出了结石宝宝，感觉国产品牌的奶粉不太靠谱。”冯女士说，三聚氰胺事件后，国人对国产奶粉的信心“跌碎一地”，且近几年关于食品安全的各种负面信息不断，让人难以信任。

于是，在对国产奶粉信任缺失、进口奶粉又价格飞涨的背景下，随着网络和物流的发达，不少年轻的父母找到了海淘、代购这些买到质优价廉洋奶粉的好方法。冯女士海淘的600克德国喜宝奶粉，在德国售价约8欧元，相当于人民币65元左右，加上运费、关税，一盒奶粉价格在150元左右，即使相较于国产奶粉品牌，这个价位也属于中等偏下。

而在国内卖场，同样是喜宝品牌，由进口商重新分装的900克奶粉要卖到325元以上，换算成600克的价格是216元，比直接海淘贵了60多块钱。冯女士的儿子一个月要消耗掉5盒奶粉，比在国内购买每个月能省下300多块钱。

记者对比了欧美各国奶粉售价，换算成人民币均价大约为50元/公斤，不过是国产奶粉价格的1/3、进口奶粉在国内售价的1/4。

虽然有不少人诟病关税是推高洋奶粉价格的主因，但记者通过业内人士了解到，一罐洋奶粉进中国，必须缴纳的税费包括关税20%、质检等海关费用10%、增值税17%，其实这些并不足以推高身价。该业内人士认为，进口奶粉国内售价虚高，主要是由于国内对洋奶粉的刚性需求未减，即使对高售价有所不满，但会海淘的父母毕竟是少数，而代购又有一定风险，因此多数父母仍不得不承受高价。

“奶粉跟许多农产品一样，一方面国内生产能力有限，质量不高；而国际同类产品质量好，价格比国内还低。政府既要照顾国内生产者的利益，保护相关产业发展，也要考虑消费者的承受能力，还得考虑对国际市场的影响，这并不是一件容易的事。但是政府最起码应该保证国内产品的安全，引导消费者购买国内产品。”目前在英国诺丁汉大学就读农学博士的龙文浩告诉记者，国家加强对食品行业监管，保证国产奶粉能够达到洋奶粉同样的品质和安全标准，才能彻底打破国人的“崇洋”魔咒。届时，因为限购对内外双方带来的恐慌和忧虑也将不复存在。

为贫困家庭子女圆梦

□记者 李勇 报道

3月5日，10余名中学生来到历下区文东保洁员公寓，把他们筹集的2000多元压岁钱和近200本图书，送给了父母同是保洁员的徐希宇(前左四)，帮他圆了有一台电脑的梦想。家是农村的徐希宇家里比较拮据，每月五口人生活只靠父母2000多元的工资，品学兼优的小希宇最大的愿望就是有一台电脑。济南山师二附中初一五班的同学们了解这一情况后，自发拿出了自己的压岁钱。

济南上调最低工资标准

□记者 黄露玲 实习生 钟倩 报道

本报讯 2月28日，省政府下发通知，调整最低工资标准。调整后的全省月最低工资标准分为3类：1380元、1220元、1080元；小时最低工资标准为14.5元、12.5元、11元。其中，月最低工资标准适用于全日制就业劳动者；小时最低工资标准适用于非全日制就业劳动者。

按照通知要求，济南市历下区、市中区、槐荫区、天桥区、历城区和高新区执行第一类标准，月最低工资标准1380元，小时最低工资标准14.5元；长清区、章丘市、平阴县、济阳县、商河县执行第二类标准，月最低工资标准1220元，小时最低工资标准12.5元。

省城部分路口“禁左”

□记者 黄露玲 实习生 钟倩 报道

本报讯 记者3月3日从济南交警支队了解到，近期，济南市交警部门将对经十路与建设路路口、历山路与黄台南路路口等交叉路口通行规定进行调整。其中，经十路与建设路路口北向东方向早高峰禁左，西向南方向全面禁右。据了解，调整措施自2013年3月11日零时起实行。

据济南交警支队负责人介绍，从3月11日起，每天7:00至9:00，经十路与建设路路口北向东方向机动车将禁止左转，左转车辆可选择建国小经三路—大纬二路—八一立交桥或其他路线通行。经十路与建设路交叉路口西向南将禁止右转，右转车辆可提前选择阳光新路或建宁路—中光明街或八一立交桥—英雄山路通行。

此外，本次改造还将禁止机动车在历山路与黄台南路交叉路口由南向西左转，禁左时间为每天6:30至21:30。左转车辆可选择花园路—东圩门外街—黄台南路或其他路线通行。

历城区重点帮扶22所农村小学

□记者 刘江波 通讯员 贾延芳 报道

本报讯 近日，记者从历城区教育局了解到，为实现城乡教育优质均衡发展，历城区教育教研部门及优质学校、优秀教师团队组成“顾问团”、帮扶团队，问诊、帮扶农村教育。今年，将重点帮扶22所农村小学（20所完全小学和2所教学点）补齐短板。

据了解，此次帮扶将借助校舍安全工程和中小学标准化建设工程，用两年的时间帮助22所农村小学提升硬件，打造特色。整个过程将分为三个阶段，在2013年年底验收一批，2014年暑假验收一批，2014年年底再验收一批，使22所学校的优势项目达到全区上游水平，教学发展达到全区中游水平。

□汤序民 温倩 报道

凡人善举

2月27日，韩桂兰在为患严重小脑萎缩的小叔子陈祥云进行推拿。今年62岁的韩桂兰是济南市遥墙街道办事处陈孟村的农民，她的丈夫2010年因病去世后，不仅一人挑起了家庭重担，还担负起了照顾已卧床不起近10年的小叔子陈祥云的任务。这些年来韩桂兰不厌不弃，四处求医为陈祥云治病，每天喂饭洗衣、推拿理疗，克服了种种困难，经过她细心的照顾和不懈的努力，眼下陈祥云已能下床稍微走动，而韩桂兰凡人善举的感人事迹也在当地传为佳话。

免费保险，“馅饼”还是陷阱？

□ 本报记者 单青

◆**核心提示**

济南有70多家保险公司，保险市场竞争异常激烈。为了争夺客户，许多保险公司竞相采取电话营销的方式，以赠送免费短期意外险来增加吸引力。天下真有白掉的“馅饼”？事实上，一些市民接受了免费保险后，都不堪其“后续服务”之扰。专家提醒，接受保险公司的“免费午餐”之前，消费者要睁大眼睛，特别要警惕以免费为噱头套取个人私密信息的行为。

“免费午餐”送上门

“免费保险到底靠不靠谱？”近日，市民陈先生接到某保险公司电话，客服人员称将免费赠送为期3个月的交通意外险，保险金额为5万元。对方承诺不收取任何费用，有效期到期之后保单自动取消。尽管接受了保险，但送上门的“免费午餐”，还是让陈先生心里很不踏实。

“由于是‘955’开头的5位客服号码，看上去挺正规的，所以也没想太多。”陈先生说，对方在电话中要求核对姓名、出生年月、居住地、身份证号、月收入等多条个人信息，虽然当时配合了客服人员，但事后也犯嘀咕：“这是不是一个骗局？总感觉自己的隐私被窥探了，也不知道自己的手机号码是怎么泄露的。”对此，客服人员只做了简单的回应：“这是公司为答谢客户，随机抽取的号段。”

同样的“好事”，也被从未跟保险公司打过交道的王女士遇上了。她再三确认“分文不收”后，才同意接受类似的免费保险。按照承诺，在收到保险公司发出的保单确认信息后，登录官网激活保险即可生效。但令人疑惑的是，网站上虽然显示“激活成功”，却一直查询不到这份保单。

据记者抽样调查，对于这种“慷慨”送险的活动，约65%的人第一反应是挂断电话，认为保险公司是在忽悠人；有30%的人虽然不会挂断电话，但也觉得不靠谱；只有5%的人表示在证实保险的真实性后选择接受。对此，保险公司相关人士向记者表示，推出免费短期意外险产品，目的就是主动让消费者接触和体验保险产品，但最终选择权还是在客户手中。

撒小饵只为钓“大鱼”

据了解，所谓的“免费保险”，其实是指保费由保险公司替客户代交。免费送险是否意味着保险公司成本的大幅增加？背后到底隐藏着怎样的文章？

山东财经大学保险学院教授、保险精算研究所所长吕志勇认为，从保险出险率科学精算的角度看，由于客户出险的概率相对较低，保险期限较短，保额也仅有几万元，保险公司为此耗费的成本微乎其微。吕教授曾做过这样的统计：“接受保险的客户群中，有七成的人不会登录官网激活保单。在保险没有生效的前提下，保险公司不会损失一分钱，却已经达到了宣传及联系、挖掘未来客户的目的。”

记者调查了解到，保险公司免费赠送的保险主要是人身意外险、交通意外险、航空意外险等，大多属于保费低廉的短期险种，通常不包括医疗保障部分。目前市场上保额十几万元的交通意外保险，一年的保费也只有百元左右。

保险公司通过这种低成本“电话送险”模式，让消费者“先尝后买”，还能通过社会调查构建更为全面的客户信息库。一旦消费者接受了保险，便成为该公司客户群的一员，也会被营销员“盯上”，之后再以电话“回访”为由，向客户推荐个性化保险产品就显得“名正言顺”了。已经投保的客户，也可以成为保险公司免费的推销员，介绍朋友亲戚来购买保险，由此还能获得一定的提成。

一位不愿透露姓名的保险从业人员称，达到这样的“滚雪球”效应，是保险公司的最终目的。从一定程度讲，“免费”是一种诱饵，钓取潜在客户群这条“大鱼”才是真相。百年人寿保险公司的一位电销人员对记者承诺，公司送出的免费保险是真实可信的，如果投保人真的出现了免费保险理赔范围内的事件，只要出示公司的电子保单，保险公司一定会依照承诺作出赔偿。

防中招须睁大眼睛

为规范保险公司电话营销业务，中国保监会于2010年发布了《关于进一步规范人身保险电话营销和电话约访行为的通知》。其中明确规定，禁止保险营销员随机拨打电话约访陌生客户，不得非法获取、使用或倒卖个人信息资料，防止其他渠道销售人员假借保险公司的名义进行电话营销。

中国人寿山东省分公司的工作人员在接受记者采访时表示，消费者在收到营销电话时，应注意查看拨打号码来源，正规保险公司电销号码都是公司总部统一号码，“比如中国人寿的电销专用号码为95519，可以防止不法人员套取个人详细资料。”他特别提醒广大市民：正规保险公司送险时不需要银行卡号等私密信息，市民可查询官网保单信息来辨别真伪。

济南市保险行业协会有关人士也表示：“可以询问清楚工作人员的姓名、工号或保险代理人资格证号码，也可以通过保险公司网站或客服电话查询一下是否确有其人。”

吕志勇则认为，电话营销的形式并不是最优选择。“按号段‘盲打’已属违规，当今社会人们的不信任感更加重了电销的难度，市民接受度不高，投保成功率也很低。”为此，吕教授建议，保险公司与其花费时间“电话送保险”，还不如把相关业务直接拓展到城市街巷，通过市民现场填写免费保单的方式送险。吕教授坦言：“现场送险会比电话送险更为实际，也让人更有安全感。”

建行分期业务为您解决生活难题

“早上好！欢迎光临！”“您好，您办理什么业务？”位于泺源大街178号的建行省分行营业部营业室明亮整洁的大厅里，传来大堂经理亲切的问候。但今日却与往日的和谐氛围有些不同，“我们要离婚，先把贷款分清了”，一对年轻男女的争执惊出大堂经理一身冷汗，这里既非民政局也非离婚调解处，还第一次听说到银行离婚的，正当大堂经理绞尽脑汁考虑如何作答时，一个声音解救了他，“张先生，您好，您来办什么业务吗？”原来是个贷的客户经理将大堂经理解救出了风暴圈。

听着张先生和随行的李女士你一言我一语的争论解释，客户经理终于知道这一早来银行闹离婚小插曲的原因。原来，张先生与李女士刚刚在这里办妥了他们新房的住房贷款，正筹备他们人生中最重要的日子——结婚盛典，此时他们遇到了人生中第一个难题：女士想有个完美的婚礼，而男士却要买个实际的代步工具，但作为80后没有丰厚资金的他们，就像浪漫遇到了现实，这几万元的归属就成了他们争执不休的导火索。

“其实我有个两全其美的办法，您想不想听，听完再做人生中重要的决定啊？”个贷客户经理故作神秘地问。

“听啊！听啊！”“快说！快说！”原来喋喋不休的争吵骤停，清脆的男声、女声同时响起。

“那好，您听我给您算笔账，张先生月收入4000元，李女士月收入3000元，您的房贷月还款1000多元。仅有的5万存款只能用来买车或办一场完美的婚礼，不能两者兼得。可是我行有个产品却能让你们鱼和熊掌兼得，那就是信用卡分期。建行的信用卡分期涉及账单分期、车位分期、购车分期、婚庆分期、家居分期，尤其可以为准备步入或刚刚步入婚姻殿堂且资金相对不充裕的年轻人提供分期金融一揽子服务方案。像张先生想购车，我行合作的汽车经销商有超过近30个品牌，涵盖了高、中、低端的全部车型，以10万的车为例，首付只需3万，剩余的70%可以做分期。”

“真的？我想买个10万左右的，可是没资金，只能考虑低端的，你快说说。”看到张先生眼里的阴霾散去，客户经理也松了一口气，“我行大约三分之二的合作车型可以做0利息、0手续费的分期购，手续简单、无需抵押担保。就算有手续费的车型，一年期4%的利率也比贷款基准利率低了2.5个多百分点，很划算。同时，李女士想办个完美的婚礼，我行从钻戒珠宝首饰到家电家居，到住房装修、到婚纱摄影、到酒店宴席、到蜜月旅行都有婚庆分期一条龙服务。”看到李女士眼中的光彩，客户经理继续分析，“其实婚礼花销最大的也就是酒宴，以济南的市价来说，一般较好的婚宴一桌近2000元，您要是请15桌，就要花费3万元，如果做建行分期，一年的分期每月只需还款2500，手续费最高1200元。你们若购车和婚礼都办分期，不仅将您的5万存款省下来以备不时之需，每月家庭收入还略有节余，不会影响到您的日常生活，这是不是一举两得啊？”听完工作人员的介绍，小两口都不好意思地笑了。

“你简直就是圣诞老人，不但解决了我们的实际难题，还给我们创造了奇迹。”张先生不禁高兴地称赞道。“别说，肚子还真像圣诞老人。”李女士打趣到个贷客户经理的啤酒肚。“哈哈哈哈……”欢笑声又回荡在明亮的大厅中。

像张先生这样即将步入人生重要阶段的年轻人，刚刚步入社会，存款寥寥无几，当婚房、婚车、婚宴这样的实际问题摆在面前时，多多少少都会面临资金紧张、难以取舍的难题。根据济南市民政局、济南婚庆公司庆典协会、济南市结婚产业服务平台的数据统计显示，2012年将近12万对新人喜结良缘，因结婚产生的消费总额达到160亿元，市内五区每对新人平均消费16.67万元(不含房产)。而结婚消费主要分四个部分，即汽车、家装、婚庆、旅游。其中：39%的新人购买汽车、61%的新人布置婚房、78%的新人婚庆策划和婚宴、88%的新人拍摄婚纱、蜜月旅游。

而建行的分期业务便在这样的背景下应运而生，涵盖了与生活息息相关的每一个角落，其中，汽车分期方面，建行与近30个汽车品牌合作携手开展了购车分期活动，不仅涵盖了奔驰、奥迪、一汽-大众、马自达、北京现代等市面上流行的100多款车型，而且零利息零手续费的实惠措施、无抵押担保的简便手续，最高150万元的贷款金额，可以轻松实现购车的梦想。

婚庆分期方面，包括婚纱摄影、珠宝首饰、住房装修、家电家具等一系列婚庆商品，形成了婚宴分期、商场分期、安居分期等产品组合创新的新型婚庆分期品牌。对正在事业上升期，又急于结婚的年轻人来说，婚庆分期可有效缓解资金的紧张。

家装分期方面，建行山东省分行营业部营业中心已与红星美凯龙、居然之家、三联商社、银座家居建立起良好的合作关系，同时每年多次与各商场开展“幸福第一站”、“建行之夜”、“家电分期特惠”等团购活动，为消费者提供多样的装修选择，尽享惬意新居。

此外，车位分期、手机分期等业务也在如火如荼地开展……为分期商户拓展了客户群体，打造了业务品牌，缓解了资金短缺客户的财务压力，提高了购买能力，实现了银行、客户、商户三方共赢的局面。