

自热火锅成新网红 发热包破损频发投诉

在直播带货的风潮下,便利、个性化的自热方便类产品备受消费者青睐。除了海底捞、小龙坎等传统的火锅品牌推出旗下方便火锅产品,良品铺子、三只松鼠等休闲食品企业也积极布局,自热火锅行业呈井喷式发展的背后,最大的挑战是安全问题,发热包质量参差不齐导致的爆炸事件时有发生,引发消费者通过各种网络渠道进行投诉。

发热包受热破损引发投诉多

自热火锅也叫懒人火锅,是食品圈的新网红。公开数据显示,2015-2018年,自热火锅市场规模由2.3亿元增至44.9亿元。随着自热火锅的不断推广,预计2020年市场规模将近70亿元。

在自热火锅井喷式发展的同时,发热包的质量安全问题也不断浮出水面。一位匿名用户在5月2日通过黑猫投诉平台向自嗨锅官方微博反映:“在超市买了一个自嗨锅,按照正常流程加热了一段时间以后打开发现发热包炸了,里面的白色物质都溢出来了,上网查了一下发现如果误食可能会有生命危险,希望能给个解释。”

另一位匿名用户5月9日同样反映:“一共买了四盒,就开了两盒吃,其中一个鱼香肉丝饭吃到一半的时候才发现下面发热包破了,下面溅的都是石灰粉,看着都恶心,更何况我还吃了一顿饭,这件事该怎么解决?”北青报记者注意到,这条投诉目前仍在“处理中”。

与上述消费者食用前及时发现发热包破损不同,根据黑猫平台投诉记录显示,仅3月份至今已出现多起用户反映误食了混入发热包原料的食材。用户“7378785126”在4月11日向黑猫投诉平台反映:“按商家指引加入冷水加热约15分钟,自嗨锅加热后发热包破损导致误食引起肚子跟喉咙不适。碗盖和碗沿有很多白色物体,我以为是正常情况,所以没有想太多,吃完在收拾的时候才发现是发热包破损导致碗底堆积了很多白色物体。最搞笑的是商家让我喝点酸奶解决。”

还有一位用户在今年3月22日匿

名投诉称:“年前买的自嗨锅,由于疫情没在家,所以现在才食用,按照操作步骤完成以后准备食用,却发现加热包爆了,孩子不小心误食了,现在嗓子红肿。”这位用户还向黑猫平台出具了就医记录。

此外,另一位用户在3月24日反映,自己在超市购买一个自嗨锅,按照说明书步骤正常操作,加热完成后打开盖子发现里面有许多白色粉末物质,“以为是米饭煮开后正常情况,食用过后准备丢弃才发现发热包破损,白色粉末原来是发热包破损溢出的物质,可我已经误食进去了。目前自嗨锅官方客服电话无法打通,我需要了解:1.为何我按照说明书正常步骤操作会出现发热包破损情况?是否对发热包质检合格?2.我已误食,请问如何处理?谢谢。”

在黑猫投诉平台上,北青报记者搜索“自嗨锅”显示有43条记录,其中有26起投诉围绕“自嗨锅”在加热后出现发热包破损,或是吃出发等异物的问题。除了黑猫平台,抖音上也有消费者向直播平台投诉类似问题。昨天,北青报记者就此类相关问题向自嗨锅品牌方求证,截至发稿前尚未获得相关回复。

市场急速扩张 发热技术良莠不齐

北青报记者注意到,市场上的自热方便火锅主要是由食材、食材锅、锅盖、外锅和发热包组成。其加热原理是利用发热包内的铝粉、氧化钙、碳酸钠等物质与水接触,释放出热量,从而使上层食材锅内的食物吸收热量后温度升高。

在自热食品行业规模不断扩大的同时,各地生产发热包原料的供应商也出现良莠不齐的局面。



(网络图)

自2008年开始研发发热包专利技术的南昌蒸鼎技术开发公司总经理闵云国介绍,目前国内生产发热包的企业大约有20多家,“正规厂家出产的发热包要经过缝合、震动、旋转等多项检测。一个发热包只卖几毛钱,平均下来厂家每个只挣几分钱,所以很多小工厂并不会真正送检,我们行业内把这些未经任何检验的厂家称作‘小作坊’。”

他透露,江西省拿到环保审批手续的正规军屈指可数,“我们工厂装了很多吸尘管道才得到环保批准手续,但其他小厂家都是没有环保手续的小作坊。遇到相关部门检查,一听到风声厂家就马上关门。”

闵云国介绍,他也经常会接到消费者投诉发热包破裂的问题,“发热包裂开后,白乎乎一片确实会引发消费者恐惧心理,甚至出现过消费者误食混入发热包原料的菜品,造成口腔被灼伤的情况。”

实际上,作为国家“十三五”重点研发计划,提升和解决自热食品技术研究课题早已被立项,“经过来自中国农业大学、科技部、中粮、三全等20多家核心单位技术骨干的研究,新一批发热技术革新成果马上就能投产。”闵云国透露,该项新技术可以把发热包从发热15分钟降低至8分钟、减轻克重,达到减少产生氢气的目的,以及避免发热包爆裂等问题。

产业门槛低 专家呼吁制定标准

北青报记者注意到,由于目前市面上的自热食品普遍缺乏统一的安全标准,尤其是发热包执行标准,导致有产品并未明确标注执行标准。虽然今年3月15日中国质量万里行促进会发布了《自热方便食品标准》团体标准,但尚未形成统一规范的行业安全标准。而且,目前仍有不少相关企业并未遵循以上团体标准,依然沿用自己制定的执行标准。上海市消委会此前也表示,关于该类产品本身及其内含发热包的安全管理问题,当前尚未出台相关国家及行业标准予以规范。

据中国食品产业分析师朱丹蓬介绍,自热食品都是通过化学反应让产品升温,操作没有安全性保障,且行业缺乏国家标准。“自热火锅在疫情的推动下得到了高速发展,是一个阶段性的红利。”朱丹蓬表示,未来随着宅经济逐步深化,自热火锅有一定的市场,但在国标还没出台之前,市场规模以及增速都将控制在一定范围之内。

另据已获得科技部专项项目资金支持南昌“蒸鼎”总经理闵云国介绍,中国农大以及海底捞、三全等自发热龙头企业都在酝酿起草行业标准,“我们要团结起来,才能推动整个行业良性发展。”(据《北京青年报》)