

3·15 追踪报道

汉堡王食安问题频发 还被指拖欠员工年终奖

■本报见习记者 王 君

7月16日,央视3·15晚会曝光了南昌市“汉堡王”加盟门店,使用超过保质期的食品原料加工制作食品,以及修改食品原料有效期等违法行为,南昌市市场监管局对三家涉事门店进行了立案调查。

值得注意的是,除了被曝光的门店出现食安问题外,黑猫投诉平台上关于汉堡王的投诉高达542件,投诉涉及吃出异物、订单无法退款等问题。

除了加盟门店管理混乱,汉堡王还被指拖欠员工年终奖,涉嫌总金额或高达千万元,目前,有些员工已经通过诉讼手段维护权益。

食安问题频发

7月16日晚,央视3·15晚会曝光了汉堡王有关门店存在的偷工减料和使用过期食材等问题。央视记者暗访发现,门店员工在制作汉堡过程中,没有按照规定使用足量食材,番茄、芝士等食材短缺两;员工修改食材保质期标签,使用过期的面包等食材,而这些行动也都是经过门店老板授意的。

《证券日报》记者就员工使用过期面包、刻意减少食材数量、手动篡改产品标签延长保质期等现象采访汉堡王相关负责人,对方并未给出回应。但是随后汉堡王中国发布的声明称涉事门店系加盟门店,已经对6家涉事门店做出暂时停业处理。

一位接近汉堡王人士对《证券日报》记者表示,汉堡王中国的回应

有“甩锅”嫌疑,称加盟商与董事会存在裙带关系,其质疑涉事门店未与汉堡王中国签署特许经营/加盟合同。

《证券日报》记者就上述与汉堡王中国核实,但截至发稿前并未收到回复。

7月17日,南昌市市场监督管理局官方微博发布消息称,截至7月16日晚,查封扣押问题食品85.38公斤,已责令6家门店停业整顿,对其中3家门店立案调查,并依法对连锁餐饮企业负责人进行约谈。

《证券日报》记者7月17日从北京市市场监管局获悉,该局下发了《关于立即对餐饮服务单位“汉堡王”各门店开展监督检查的紧急通知》,针对7月16日晚2020年央视3·15晚会曝光南昌市“汉堡王”使用超过保质期的食品原料加工制作食品,以及修改食品原料有效期等违法行为开展监督检查。

根据通知,北京市市场监管部门将立即对汉堡王(北京)餐饮管理有限公司在京各门店开展全覆盖、全要素监督检查,重点检查是否存在使用过期食品以及食品原材料加工制作食品、食品及食品原材料储存不符合要求、篡改食品标签等违法违规行为。

北京市市场监管局相关负责人表示,一旦在检查中发现违反餐饮服务食品安全操作规范的违法违规行为,一律按照“四个最严”的要求严肃查处,同时停止线上经营。

《证券日报》记者梳理发现,目前,北京、上海、浙江等多地市局连夜展开调查。其中,杭州部分门



曾梦/制图

店调取监控录像未发现违规操作行为,但个别汉堡王存在滤水滤芯记录时间错误等问题。目前杭州汉堡王负责人已于7月17日上午接受行政约谈。

那么杭州门店是否为加盟店?目前汉堡王中国直营店、加盟店比例是多少,总部是否对加盟店有相应约束措施?《证券日报》记者就上述问题采访汉堡王相关负责人,但是其并未回复。

不过,《证券日报》记者在汉堡王中国官网看到这样一段表述:“若加盟商违反特许经营协议的规定的,或者加盟商或其关联方对汉堡王系统及标志实施侵权行为的,或者餐厅营

运评估结果不符合我方协议规定的,我方将有权终止合作。”

加盟商管理混乱?

公开资料显示,汉堡王(Burger King)是源自美国的跨国快餐连锁店,也是全球第二大快餐汉堡连锁店,成立于1954年,总部位于美国佛罗里达迈阿密戴德县,在全球60多个国家和地区拥有门店。2010年,投资公司3G Capital收购汉堡王,使其成为一家私人公司。近年来,汉堡王中国多次强调开店速度,该公司原CEO Ekrem Ozer曾在2018年年末表示,“未来3年内,计划在中国再开1000家门店”。

除了加盟商管理被质疑,汉堡王中国还被指拖欠员工年终奖。

一名前汉堡王员工对《证券日报》记者表示,汉堡王中国存在拖欠员工2019年50%年终奖的行为,在擅自决定与2020年2月份工资一同发放2019年50%的年终奖后,当时的CEO在给员工的一封信中承诺给予50%年终奖将与2020年4月份工资一同发放,但是4月份公司更换CEO,截至目前并未发放余下50%年终奖。

难道汉堡王中国试图用更换CEO的方式赖掉余下50%年终奖吗?对此,有员工已经对汉堡王中国提起诉讼。记者就此采访公司,截至发稿未收到回复。

上汽通用五菱“商转乘”瓶颈待破 旗下宝骏560召回返修停产两年后仍遭质量追溯

■本报记者 龚梦泽

“央视的报道已经关注到,目前已经第一时间成立了专项工作组,对此事展开调查。后续进展,我们会第一时间在官方微信和微博进行公布。”针对央视3·15晚会提到上汽通用五菱变速箱的相关问题,上汽通用五菱汽车相关负责人对《证券日报》记者予以如上回复。

据央视3·15晚会报道,有相当部分车主反映,上汽通用五菱旗下宝骏560车型变速箱频频出现故障。虽然厂家承认了变速箱存在问题,并主动发起了召回。但经历了召回返修后,变速箱故障仍未解决。

记者了解到,宝骏560定位于家用SUV车型,于2015年7月18日上市,共推出3款车型,售价区间为7.68万元—8.98万元。该车型上市一年后(2016年8月16日),上汽通用五菱

即宣布,因变速箱传感器线束接插件端子在特定条件下可能接触不良,极端情况下变速箱控制模块(TCM)故障灯点亮,车辆进入空档行驶,存在安全隐患。因此上汽通用五菱召回了2016年1月5日至2016年7月13日期间生产的部分2016款宝骏560汽车,共计12485辆。

2016年,本报曾先后发布《上汽通用五菱销量大户成投诉量大户 专家称质量管控有待加强叫座更需叫好》、《五菱宝骏车型异响故障不断上市仅一年投诉近200条》等系列文章,跟踪报道五菱车型的质量投诉问题,并获得了业内的广泛关注。

在受理投诉居高不下的背景下,上市约三年后,宝骏560车型最终于2018年3月份正式宣布停产。“身退”之后仍遭央视“点名”,原因在于仍在役行使的车辆,即便经历召回修缮,至今变速箱故障仍未妥善解决。而

对于广大车主来讲,保质期即将过保,意味着维修需要自费、退车则需要承担高额的折旧费。

《证券日报》记者注意到,在很多投诉案例中,五菱车辆反复维修未果的情况屡见不鲜。客观来讲,相比其他品牌投诉的无人问津,上汽通用五菱的受理速度和结案比例并不落后,但是仅仅依靠售后维修和补救手段,终究无法弥补车辆本身的质量缺陷。

新浪汽车财经专栏作家林示对《证券日报》记者表示,在国内MPV热潮下,有着相当可观群众基础的上汽通用五菱在销量和市场占有率上获得了较高份额,但摆在它面前的问题也相当现实:销售渠道仍依赖微客网络、产品质量问题凸显、产品线单一、强硬复制微客经营模式的状态下,上汽通用五菱的销量前景会怎样?

公开资料显示,上汽通用五菱成立于2002年11月18日,是由上海汽车集团股份有限公司、通用汽车(中国)公司、柳州五菱汽车有限责任公司三方共同组建的中外合资汽车公司。公司目前拥有柳州河西总部、柳州宝骏基地、青岛分公司和重庆分公司四大制造基地,旗下主要拥有宝骏汽车、五菱宏光、五菱荣光等汽车品牌。这其中,成立于2010年的宝骏品牌此前一直是个名不见经传的汽车品牌,旗下宝骏乐驰、宝骏630两款车型销量表现平平。直到2014年,为了提振宝骏品牌销量,上汽通用五菱于8月份推出宝骏730,销量才有所好转。

据记者观察,在上汽通用五菱的股权结构中,第一大股东上汽占股50.1%,而通用和五菱分别占股44%和5%左右。这意味着战略规划的话语权主要把持在上汽和通用。

在更高的品牌天梯上,不论上汽还是通用都有相对应的品牌和车系驻守,提升五菱品牌定位的需求沦为次要,五菱品牌被赋予了更多低价冲量的使命。

对此,林示认为,上汽通用五菱原来的微面、厢式运输车等商用车型在向乘用车过渡的过程中,面对发生改变的消费人群,微客消费者可以忍受的问题,作为家用MPV的消费者也许就难以容忍了。

最新消息显示,上汽通用五菱汽车方面再度发布公告称,公司现已开设“宝骏560DCT专属热线”,进行专人沟通与服务。“此次央视报道的为2017年6月29日—11月30日生产的19680台宝骏560 DCT1.5T中的部分车辆。为切实解决此批次车型用户的疑虑,我们承诺将不惜一切代价,对用户遇到的产品质量问题负责到底。”上汽通用五菱汽车表示。



学霸君因“退费难”遭上千次投诉 有用户称“只想上个培训班,没想到卷入了金融纠纷”

■本报记者 张 敏 李春莲

疫情发生以来,我国在线教育行业市场规模迎来爆发式的增长。但这增长背后却有不少的消费陷阱。

事实上,交钱容易退费难几乎是教育培训行业的普遍问题。有不少教育企业在宣传时夸大其词,销售人员利用学生以及家长“想试试”的心理,“不满意随时可以退款”也成为销售“技巧”,甚至是骗局,而这种“诱惑”导致不少有需求的用户动心,反正不满意可以退款。

学霸君被投诉多达1471次

截至7月17日14时,《证券日报》记者从黑猫投诉看到,涉及学霸君APP的投诉多达1471次,仅7月份,几乎每天都有三四个以上的投诉,主要投诉内容即为退费难。

对于退费难等问题如何解决,学霸君方面有关人士向《证券日报》记者表示,公司也注意到有一些投诉,但受疫情影响,加上涉及第三方贷款公司、财务核算等问题,确实有挤压,公司很重视这一问题,已经在加快处理,最近有些用户十几天就完成退费流程。

据了解,学霸君所属公司为上海谦问吧吧云计算科技有限公司,是一家中小学智能化教育公司,一直致力于技术改变教育的探索和实践,旗下有拍照搜题、一对一辅导等业务。

天眼查数据显示,学霸君一对一注册用户总数近500万人,付费用户5万余名,签约续费率高达87%,2018年流水总额超10亿元。学霸君共获得3轮超过1.5亿美元融资,技术人员近500人,教研人员300余人。

《证券日报》记者梳理对学霸君的投诉发现,主要问题仍旧集中在退费难,销售人员当初承诺随时可以退款,但真正退款的时候发现困难重重。

其中,还有不少用户组团投诉,内容包括:客服不处理、不予退款、服务不到位、虚假宣传等等。

有用户表示:当初学霸君方面承诺中途不想学可以退款,孩子学了几天发现效果一般,就开始申请退款,但不管是联系班主任还是客服,一个多月过去了,均表示还在流程审核当中。

甚至还有用户在今年2月份申请退款,但至今都没有回复,客服没

人接,老师联系不上。

值得一提的是,退费难问题在教育行业由来已久。艾媒咨询发布的《2018中国在线教育行业白皮书》数据显示,2018年中国在线教育用户中有16.9%的人遇到了“退课退费难”问题。

由于在线教育机构一般采用的是预付费的方式,在消费者支付费用之后,并不希望消费者退费,所以会在退费条款及程序或是时间上设置一些障碍。所以,对于消费者来说,在报名在线教育课程时,一定要看清相关条款。

“消费者对退款问题都大意了,最开始报名的时候都不会想着退款,毕竟交了上万块钱的学费,是想着学点东西。”一位有过退款经历的用户向《证券日报》记者表示,走入退款阶段的多是因为对课程不满意,发现内容没有宣传中那么好。

对此,21世纪教育研究院副院长熊仁奇向《证券日报》记者表示,退费首先与预付款模式有关,先缴费再上课,如果机构不重视课程质量和服务,家长就可能要求退费。其次,机构用高奖励方式要求销售尽快签单,由此出现夸大宣传等营销问题,也会引发退费问题,以及退

费难问题。

隐瞒用户办理分期付款?

值得一提的是,报名学霸君的用户,有不少在销售人员的“忽悠”下使用了金融贷款等方式来交学费,在这种情况下,学霸君迟迟不给退款,用户却要一直还银行贷款。其中,还有用户在完全不知情的情况下,被动办理了网贷。

黑猫投诉平台显示,有用户报了学霸君一对一网课,160节课24000元,送30节课,订课时销售说分期付款,课程中可以随时停课停费,只交所学的课程费用。第一个月2400元,老师让直接微信转给她,第二个月(每月1800元)老师说按公司规定办个流程,让提供身份证及银行卡,以后只要把钱放卡里则会自动扣,如果中途停课不上了,通知老师费用立即停止。

但小孩上了3个月后感觉没效果,该用户就通知老师停课停费。但半个月过去了,却收到电话短信让每月交1800元学费,该用户才知道在不知情的情况下被学霸君办理了“易可分(经查公司)为厦门进步信息技术有限公司”)的网贷。

易可分方面称,已将全部24000元的费用垫付给学霸君,这是分期贷

款,每月必须还,不还逾期有违约金及影响个人征信。

从投诉平台的内容来看,有不少用户都在不知情的情况下被办理了分期付款。有用户称“只想上个培训班,没想到卷入了金融纠纷”。

实际上,一直以来,教育培训机构利用分期付款等方式为一些学生解决资金问题,一方面确实帮学生分担了压力,但另一方面一旦发生退费等问题,也很容易出现矛盾。

但学霸君如果隐瞒用户,在其不知情的情况下,让用户卷入分期付款,也就是对办理贷款事项取得了用户的签字同意,因而就达到了贷款的目的。教育机构实际上是用了欺骗的方法为用户办理了分期付款。从法律上讲,用欺骗方式签署的合同或文件是无效的,但用户在现实中维权却很难,因为用户往往无法证明教育机构采取了欺骗方式。

学霸君方面则向《证券日报》记者表示,因为涉及退费问题比较麻烦,公司也打算不再与贷款公司合作。

私募六大策略半年考: CTA收益率居于榜首

■本报记者 王 宁

由于收录产品、选取时间段和计算方式不同,私募产品收益率也会呈现出较大差异性。《证券日报》记者从格上理财最新发布的榜单获悉,上半年有数据统计的私募业绩排名中,CTA策略(商品投资顾问)以较高成绩位居榜首,其次是股票多头、量化策略和固收等。

盛冠达合伙人兼CTA投资经理余浩告诉《证券日报》记者,由于其杠杆交易、投资标的与产业紧密度较高等特点,CTA策略相较其他策略而言显得更为专业;商品CTA与股票、债券资产的相关性低,选择的资产配置主体一般是主流资产管理和财富管理机构,从目前来看,CTA策略正在被越来越多的投资者追捧,原因在于,其能适配多元化的投资者资产配置需要。

CTA半年度业绩最高逾75%

《证券日报》记者从格上理财发布的最新榜单了解到,上半年有收录的六大策略中,CTA策略最高收益率遥遥领先于其他策略。数据显示,从上半年收益率排名来看,CTA策略录得榜首,最高收益率为75.81%,而股票多头为56.77%,量化策略最高为42.94%,固收策略最高为17.16%,相对价值最高为16.99%,宏观对冲最高为55.16%。

格上理财表示,在收录的私募产品所属公司中,根据不同策略会设置相应的门槛,其中,股票策略和固收策略门槛一致,即私募基金规模不低于50亿元,或规模不低于30亿元且成立5年及以上。同时,量化策略、CTA策略、宏观对冲等其他策略,其门槛要求所属私募基金规模不低于10亿元,且成立两年以上。

记者获悉,在今年1月份至6月份,按照月度统计,CTA策略在2月份、3月份和5月份均录得最高收益率;1月份、4月份和6月份,取得最高收益率的均是股票策略。整体来看,上半年CTA和股票多头成为了收益率较高的两个策略。与此同时,目前有数据显示的CTA产品数量,已成功突破1000只。

“商品期货价格由现货产业供需决定,因此基本面量化CTA则坚持以产业逻辑为出发点,通过多维度基本面数据量化分析商品市场交易机会。”余浩向记者表示,公司是国内首批期货衍生品高频套利交易者,对期货品种的属性及交易特征有着非常深刻的研究;截至目前,由于商品CTA与股票、债券资产的相关性低,参与CTA资产配置的是主流资产管理和财富管理机构,也正正是基于此,CTA策略正在被更多的投资者所追捧。

余浩介绍说,从近几年股票市场波动情况来看,采用CTA策略量化套利能够取得较高的收益。由于传统量化CTA的夏普比偏低(中长期),CTA策略更加重视与其他策略的差异性和竞争优势。“公司从基本面因子出发,将基本面因子和量化交易相结合,从而改善了传统量化CTA夏普偏低的问题,更好地满足了机构资金的配置需求。”

私募排行榜未来星基金经理胡泊向《证券日报》记者表示,CTA策略也被称之为“危机稳定器”,在市场出现大幅持续波动时会有良好的表现。今年上半年,商品期货受到了国际原油价格影响,股指期货也出现了大幅波动,且趋势行情极为明显,这种波动对CTA策略来说非常有利,因为该策略跟踪趋势波动都会获得较好收益。

CTA策略正收益占比近八成

记者从获悉的数据来看,CTA策略排名前十的代表性产品,上半年收益率均在15%以上,其中,盛冠达资产旗下产品以34.46%的成绩跻身第二名,白鹭资管、洛书投资、涵德投资和富善投资等紧追其后。与此同时,上半年CTA策略产品已突破了1000只,取得正收益占比接近八成。

有业内人士表示,从上半年CTA策略的表现来看,在大幅波动行情下,该策略的优势比较明显;从产品发展来看,也呈现出扩容态势。

余浩说,上半年CTA策略所取得的成绩充分说明了在市场大幅波动行情下,多空双向交易的重要性。“CTA策略也分基本面和信号类,其主要差异在于策略运用的底层数据不同;基本面策略更注重数据,而信号策略通常只关注量价类数据,因此,两种策略的收益来源也可能不同。我们用基本面量化方式去寻找市场可能存在的定价偏差,而信号类策略收益来源更多是某些统计规律,但这些统计规律本身不一定有很强的逻辑支撑。”

胡泊向记者表示,CTA策略最大特点是不依赖市场的涨跌,更多依赖市场波动的趋势性,只要市场有明显趋势,CTA策略往往会有比较好的表现,只有当市场波动率或者流动性下降的情况下,CTA策略才会因为频繁开仓止损导致回撤。

余浩补充表示,市场经常会因突发事件而背离基本面,此时CTA策略会有一些回撤,一旦量价形态重新回到基本面向上,再重新开仓,整体回撤仍然可以控制的很好。“CTA策略风控的关键在于分散,由于基本面策略依托的数据惯性较强,策略信号的变动频率往往相对于量价策略要慢一些,因此,分散是控制隔夜风险及各类事件风险最好的方式,从品种分散、行业分散、策略分散等维度去控制持仓的集中度。”