

“科学玩具”安全关怎能屡屡破防

“激发创造”“玩转科学”“让孩子从小就对化学感兴趣”……一连串对于家长而言极其“吸睛”的广告词，对应的正是当前新兴的“科学玩具”。

然而，五颜六色的“瓶瓶罐罐”背后，儿童接触后受伤、中毒等各类安全风险隐患频现。业内人士及相关专家表示，应完善标准建设，加强源头管理，让孩子们学的科学启蒙教育安全放心。

“科学玩具”走红市场
暑期已至，既想给孩子的假日生活增添一份欢乐，又希望培养孩子的科学兴趣。瞄准了家长的期待，一些“科学玩具”悄然走红。

在网购平台搜索“科学玩具”关键词，大量顶着科学教育名义的玩具产品就会出现。它们大多模仿学校、科研机构的各类教具或器材，用各色玻璃制品装着化学原料进行售卖，常见的包括明矾、小苏打、醋酸钠，甚至还有硼砂等，有的还配备有一些实验器具，价格通常从几十元到数百元不等。

“科学构建创造力”“玩转牛顿力学”，商家产品广告词将此类玩具与科学教育绑定。随手点进一款商品，其显示月销量大多接近四位数，消费者评价也不在少数。

记者向一位商家询问产品的安全性，商家保证，所有的原料均经过了国家标准检测，保证无毒无害。但当记者追问是否可以出示检测报告时，商家却没有跟进回复。

另外一家网店罗列了各类实验用金属单质，其中包括燃烧反应较为剧烈的钠、锂等。某化工原料公司总经理夏阳告诉记者，钠等活泼金属极易自燃，保存使用不当很容易产生失火风险。

走访过程中，记者发现，在部分线下玩具店甚至书店，都专门开辟了“科学玩具”的販售区域，销售人员介绍说，“暑假到了，这些产品卖得很好。”

事实上，此类玩具不少都是“三无”产品，部分化学原料的安全性也难以保障，儿童接触或误服后极有可能导致中毒等情况。在黑猫投诉平台，就有消费者投诉称，孩子因误食不明成分的实验材料而极度不适。此前各地也曾出现数起儿童因误服玩具中有硼砂等成分的化学原料而致急性中毒的案例。近期，市场监管总局发布消费提醒，其中特别提及儿童化学实验玩具等产品，提醒消费者避开“三无”产品，并严格按照安全说明进行使用。

玩具安全关怎能“屡屡破防”

记者采访发现，“科学玩具”的安全问题，主要集中在以下几个方面：

——部分产品原料渠道不明，可能含有有害成分。夏阳告诉记者，一般而言，用于高校、科研机构的产品原料，其成分相对更有保障。用于儿童玩具的，一方面其整体用量较少，市场体量不大，很多正规商家没有类似业务；另一方面，很多原料是经由多个环节倒手，最终流入玩具厂，中间就可能存在“猫腻”。

“儿童玩具一般不涉及毒性原料，但其中也不乏一些吞食后可能对人体造成影响的实验材料。”夏阳表示，一些小作坊生产的部分原料中还可能未经处理完全的其他杂质，在玩具的

制造及使用过程中，不规范的保存运输也可能使部分化学原料性质改变，从而产生危害。

——专门品类尚缺乏统一的安全标准。上海锦天城(天津)律师事务所律师张玉华表示，我国现行的玩具安全标准对于儿童玩具的化学、物理安全性能均有一定要求，如GB 6675《玩具安全》国家标准中明确提及，通常6岁以下儿童使用的用品，其可触及的材料和部件中，可迁移元素如铅、汞的最大迁移量不能超过90mg/kg、60mg/kg等。

但对于科学类玩具，目前并没有专项的规定，消费者权益保护法也仅做出了宏观责任上的规定，没有具体标准。因此在实际执行中，不少中小厂商可能就会以其他品类商品的名目规避审查，或者使用不符合标准的原材料以降低成本，尤其是线下门店，更是监管的真空地带。

——玩具安全保障不足，增加了使用过程中的风险。业内人士表示，一般的化学实验场所，应具备场地通风良好、远离食品贮存处、实验桌面稳固耐热等条件，但家庭场景往往难以满足。同时，部分化学反应较为剧烈，可能伴随液体飞溅、燃烧放热等现象，在没有防护设备的前提下，也容易对人体造成伤害。

“科学玩具”更应科学对待

近几年来，针对科学类玩具存在的安全问题，相关监管力度不断加大。不久前，市场监管总局印发通知，部署在全国范围内开展2023年儿童和学生用品安全守护行动，重点关注玩具化学物理危害等。河北、江西等省份也陆续推出针对性监管举措，聚焦与儿童身体健康紧密相关的物理机械安全、化学安全等安全性指标，整治清理了一批违法违规生产销售产品。

当一次“化学家”，做一次物理实验，培养孩子对科学的兴趣，无疑是良好的期望。让“科学玩具”更科学、更安全，保障孩子们的身心健康，还需要社会各方共同努力。

张玉华建议，有关部门可针对科学类玩具加强专项管理力度，加大抽查检测频次，建立“黑名单”制度。可探索相关品类商品的细化标准，为未来执法及行业生产提供法律依据。天津财经大学教授高楠认为，网络购物平台有义务督促平台商家，加强对于此类化学用品商品的特殊标记，对产品的规格、剂量等进行详细说明。如在使用过程中，出现因产品不合格导致儿童受伤等情况，电商平台也应承担相应连带责任。

夏阳认为，有效的实验防护，能够大大降低操作过程中可能出现的意外。他建议，应强制玩具生产厂商以操作手册、商品包装标识等形式对消费者进行提示，如在实验过程中需佩戴手套、护目镜等防护设备。“对于常见小实验的安全规范，也可融入面向公众的科普教育当中。”夏阳说。

此外，业内人士还建议，家长在选购此类玩具时，应选择正规厂商生产的印有“3C认证”的产品，同时在陪伴孩子进行实验的过程中，应当严格按照操作手册和相关安全规范进行操作，以规避各类风险。

本报综合消息

签证办理业务持续火爆

旅行社“帮办”却成添乱？



随着暑期出境游高峰将至，签证办理需求激增。各家旅行社推出的代办送签业务也迎来了“下单高峰”，除省时省心外，日本、韩国等国的观光签证则必须经由旅行社代办。然而，火爆之下，质疑的声音也开始浮现：在各类求助平台中，旅行社收钱帮办反而给不少市民的出行计划添了乱。

出签时间一再拖延

由于早已确定了要与母亲一同前往日本旅行，着手寻找代办签证的旅行社便成了出行的第一步。在飞猪平台上，“上海中青旅旅行社专营店”吸引了盛女士的目光：以其日本签证代办产品而言，月销量高、套餐种类多、出签率99.5%，相关评价也达到了4.9分。经过一番比较，盛女士于5月4日线上下单，选择办理了该店铺内单价较高的“三年多次往返旅游签证VIP简化加急”套餐。

据相关介绍页面显示，该套餐为专家一对一办理，所需材料项目较“常规办理”减少了6项，且仅需约9个工作日即可出签。由此，除签证费外，该套餐费用还含有商家服务费、简化办理费及VIP加急费。为求按时出签、省心靠谱，盛女士愿意为此“买单”，但下单之后，她的体验却与宣传内容背道而驰。

“6月6日，我按照提示准备好所有材料，邮寄至商家规定的地址，6月7日材料签收后，客服便开始跟我来回拉扯。”盛女士回忆道，“一开始是索性告诉我按照我的情况办不了，后来反复询问，才又提出让我补材料。”按照该名客服的说法，她还需要提交机票行程单、加盖鲜章的营业执照等证明。尽管这些材料并不在套餐的清单内，盛女士还是于6月14日整理完成后邮寄给了旅行社，但此时，随着业务火爆、产品涨价，客服再次提出了新的要求：若要继续办理，需要再补每人450元的差价。

“这不是坐地起价吗？”盛女士对此颇不认可，但不补价，旅行社便不审核也不送签。至6月末，走投无路的盛女士向“12345”求助后，经由上海消保委协调，盛女士的签证申请才终于有了进展。

尽管盛女士的困境已有突破，但不少市民并没有那么幸运。事实上，近一个个月时间来，这家“上海中青旅旅行社”的代办签证业务正频频引发争议。例如，网友年女士告诉记者，她于5月28日邮寄材料办理日本签证，直至约定好的10个工作日

已过，方才从客服处得知旅行社根本未开始审核材料，“本来计划6月18日出行，实在来不及只能改签机票酒店。”网友费女士在办理泰国电子落地签过程中，则3次被要求补交清单中根本未有规定的材料，最终在“层层加码”中出签失败……

团队简陋、收费不明，服务成空谈

6月30日下午，记者根据盛女士从商家处获取的材料邮寄地址，找到了这家旅行社的办事地点。尚未到下班时间，但前台处已无人在岗，径直往里走去，记者找到了负责签证业务的“签证部”。办公桌上，客户的身份证复印件等材料堆叠得满满当当，地上还放着两个大箱子，里面塞满了已经拆封的快递材料袋。不过，整个签证部却仅有两名工作人员正在办公。

“我们这里是不对外的。”其中一名工作人员表示，如果要下单代办签证套餐、咨询签证业务或反映问题等，需要经过淘宝、飞猪等线上渠道寻找客服人员。事实上，盛女士在分享自己经历的过程中也提到，在代办遇阻后，她也曾尝试直接拨打上述上海办事处的座机，但始终无人接听，“唯一能反映问题的线上客服似乎并不了解每一位客户的情况，只会告诉我‘耐心等待’‘帮您催促’。不管是反馈问题，还是询问进度，都很难得到实质性的回复。”而在这处线下办事地点，记者也并未找到正在办公的客服人员。

经相关网站查询，记者了解到，这家中青旅旅行社全名为“中青旅遨游国际旅游有限公司”，在国内拥有多个分部，其签证办理业务几乎覆盖了全球所有的热门目的地，针对不同的国家，这家旅行社推出的套餐种类繁多。商品页面上，相应套餐均打出了“优质”“简化”“加急”等令人心动的标签，但细细浏览便可发现，这些服务在收费上存在诸多“猫腻”。

以日本签证代办业务为例，根据送签领区、签证有效期、入境次数及申请材料、办理时长等收费均不等，但同种签证各套餐之间的差距实则并不大。例如，盛女士选择的三年多次“VIP简化加急”套餐较“在职简化”“纳税简化”两种套餐所需材料几乎一致，据客服介绍，VIP简化加急套餐“只是在办理时长上缩短了1个工作日”，但其差价却要达到200元至300元。再加之从消费者的实际体验上来看，申请材料一补再补、出签时间一再拖延，显然已与承

诺的附加服务渐行渐远。

记者还在多个商品页面发现，尽管商家给出的“套餐说明”中含有针对费用的说明，但似乎并不能与最终的收费相对应。如荷兰旅游签证“首次申请”套餐收费588元，费用说明却显示“10天内行程1000元”；越南单次入境签证“落地批文”套餐收费129元，费用说明则提示“3工批文1000元”。询问客服时，也仅能得到一份相应套餐的申请材料清单，这令不少消费者在社交平台上直呼“看不懂”。

此外，记者注意到，除单家旅行社提供的套餐琳琅满目外，不同旅行社之间的定价更是五花八门，如记者通过飞猪平台搜索“韩国旅游签证”，所得的结果中最贵的要收取1500余元，最便宜的仅需139元，且套餐的定价常常存在上下浮动的情况，并无定数。

代办签证市场仍需规范

那么，代办签证这项业务究竟应当如何确定服务内容及收费标准呢？

“一直以来都是旅行社自己说了算。”长期在旅行社从事签证代办工作的王女士告诉记者，“通过代办业务，旅行社在领馆所需的签证费之外收取不同数目的服务费，其中，加急办理和简化流程是两大最为常见的宣传点，针对一些办理程序较为复杂的签证，还会提供代办行程单、面试培训及陪同面签等服务。至于一个代办套餐中应该包含哪些服务、定价标准如何，并没有统一的规范。再加之服务本身又难以量化，最终向消费者收取的也只能是一个打包价。”

“事实上，市面上那么多旅行社都能承接代办签证业务，这本身已经是不合理的。”王女士补充道，“严格来说，只有具备出境资质的旅行社才能进入领馆送签代办，但实际上，很多旅行社都是采取挂靠的方式强行挤入了这个市场，想要分得一杯羹。”她认为，代办签证业务本身的门槛并不高，大部分工作都是围绕案头展开，也不需要太多的人员、太大的场地，定价随意之后，能够带来的盈利空间便大大提升。

不过，记者在查询相关法规时发现，王女士所说的“一直没有规范”也并不完全正确。早在2007年，国家发展和改革委员会第90号公告就规定具有合法资质的中介机构受外国驻华使领馆委托，代办中国公民因私签证业务可以收取代理服务费，收费标准上限为260元/人次。然而，至2018年1月，代办中国公民因私签证服务价格政府定价被取消，只对相关服务机构提出了合法经营、明码标价，提供质量合格、价格合理的服务的“软标准”。

对此，王女士希望代办签证市场能够得到更为严格的监管。此外，也有必要提醒广大消费者，在选择代办签证旅行社时，须注意查询相关资质，明确套餐内服务项目及相应定价，以保证未来出行顺利。

本报综合消息

