

张家口市食品投诉举报的现状分析及 如何为有效执法提供线索的探讨

李桂金^{1*}, 张露萍², 甄 桢², 丁立超², 郭中莹³, 周肖肖³, 李洪宽³

[1. 张家口市食品药品投诉举报中心(12315 指挥中心), 张家口 075000; 2. 张家口市经开区审批局, 张家口 075000;
3. 张家口健垣科技有限公司, 张家口 075000]

摘 要: **目的** 分析 2017—2019 年张家口市食品投诉举报数据统计结果。**方法** 数据采用 SPSS 22.0 软件进行统计分析, 计数资料以构成表示, 组间比较采用 χ^2 检验, 以 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。**结果** 2017—2019 年全市接收食品类投诉举报信息共计 8494 件, 受理 5970 件, 咨询 2514 件, 不予受理 10 件。大部分投诉举报经核查不属实, 分析原因大概有三方面: 一是消费者与商家出现矛盾, 二是消费凭证不足, 三是商家易主或跑路。**结论** 从投诉举报的渠道、环节等方面看, 应进一步畅通投诉举报渠道, 完善投诉举报机制, 加大相关知识的宣传和报道。

关键词: 张家口; 食品; 投诉; 有效执法; χ^2 检验

Analysis of the current situation of food complaint reporting in Zhangjiakou city and study on how to provide clues for effective law enforcement

LI Gui-Jin^{1*}, ZHANG Lu-Ping², ZHEN Zhen², DING Li-Chao², GUO Zhong-Ying³,
ZHOU Xiao-Xiao³, LI Hong-Kuan³

[1. Zhangjiakou Food and Drug Complaint Reporting Center (12315 Command Center), Zhangjiakou 075000, China;
2. Zhangjiakou Development Zone Approval Bureau, Zhangjiakou 075000, China; 3. Zhangjiakou Jianyuan Technology Co., Ltd, Zhangjiakou 075000, China]

ABSTRACT: Objective To analyze the statistical results of food complaint reporting data in Zhangjiakou in 2017—2019. **Methods** SPSS 22.0 software was used for statistical analysis of the data. The enumeration data were shown by the structure. The χ^2 test was used for comparison between groups, and $P<0.05$ indicated that the difference had statistical significance. **Results** From 2017 to 2019, a total of 8494 food complaints and informer information were received, of which 5970 were accepted, 2514 were consulted, and 10 were rejected. Most complaints and reports were not true after verification. There were three reasons for the analysis: first, there was a contradiction between consumers and businesses; second, there were insufficient consumption vouchers; third, businesses change owners or run away. **Conclusion** From the point of view of the channels and links of complaints and reports, we should further smooth the channels of complaints and reports, improve the mechanism of complaints and reports, and increase the publicity and reporting of relevant knowledge.

基金项目: 张家口科技冬奥重点科研项目(19120002D)

Fund: Supported by the Zhangjiakou Science and Technology Winter Olympics Key Scientific Research Projects (19120002D)

*通信作者: 李桂金, 营养师, 主要研究方向为食品安全检测。E-mail: 1104871448@qq.com

*Corresponding author: LI Gui-Jin, Dietitian, Zhangjiakou Food and Drug Complaint Reporting Center (12315 Command Center), Zhangjiakou 075000, China. E-mail: 1104871448@qq.com

KEY WORDS: Zhangjiakou; food; complaints; effective law enforcement; χ^2 test

0 引 言

民以食为天, 随着社会经济的发展, 人民生活水平显著提高, 对食品的需求也日益增加。食品行业获得了长足发展, 同时食品行业从业者在食品生产、运输、销售、宣传等各环节的不规范和违法行为使得食品安全问题十分突出, 不仅损害了消费者的经济利益, 更威胁着消费者的健康和生命安全, 已成为社会广泛关注的热点问题^[1]。食品投诉举报是消费者维护自身权益的有效途径, 也是监督管理部门获取违法线索、打击食品违法犯罪、规范市场经营者合法经营的基本渠道^[2]。随着群众食品安全意识和维权意识提高, 食品投诉举报案件逐渐增加^[3]。本研究通过对 2017—2019 年张家口市市场监管投诉举报中心所受理的食品投诉举报数据进行分析, 了解张家口市食品生产经营领域存在的问题以及消费者所关注的食品安全热点问题, 发现市场日常监管工作的不足, 并提出相应监管对策, 为市场监管部门食品监管更有效执法提供数据支撑, 起到预警、导向作用, 减少人们利益受损情况发生, 保障食品安全和人民的身体健康权益。

1 资料与方法

1.1 一般资料

资料来源于 2017—2019 年河北省 12331 食品药品投诉举报平台张家口市热线数据^[4]。

1.2 数据分析方法

根据受理的投诉举报信息从投诉举报渠道、所属环节、辖区分布、投诉举报问题类型及投诉举报产品类型等方面进行分析。数据采用 SPSS 22.0 软件进行统计分析, 计数资料以构成表示, 组间比较采用 χ^2 检验, 以 $P<0.05$ 为差异有统计学意义^[5]。

2 结果与分析

2.1 2017—2019 年食品投诉举报渠道分析

经统计, 2017—2019 年全市接收食品类投诉举报信息共计 8494 件, 受理 5970 件, 咨询 2514 件, 不予受理 10 件。食品投诉举报主要接收渠道为电话(7341 件, 86.43%)、网络(630 件, 7.42%), 间接接收渠道的比例差异有统计学意义($\chi^2=240.53, P<0.05$), 信件投诉量下降(见表 1)。

2.2 2017—2019 年受理食品投诉举报案件产生的环节分析

2017—2019 年张家口市受理投诉和举报共 5970 件^[6],

按问题产生的环节统计, 餐饮服务类 2345 件, 占比 39.3%^[7]; 流通类 3400 件, 占比 57.0%; 生产类 225 件, 占比 3.8%。间接受理食品投诉举报问题所产生环节的比例差异有统计学意义($\chi^2=98.49, P<0.05$), 餐饮服务环节投诉举报比例逐年增高, 食品生产环节的投诉举报比例呈下降趋势(见表 2)。

表 1 2017—2019 年接收投诉举报信息渠道情况(n/%)
Table 1 Channels for receiving complaints and reporting information from 2017 to 2019 (n/%)

渠道	2017 年	2018 年	2019 年	合计
电话	2209(85.1)	2602(84.6)	2530(89.7)	7341(86.43)
网络	173(6.7)	250(8.1)	207(7.3)	630(7.42)
信件	145(5.6)	86(2.8)	16(0.6)	247(2.91)
手机 APP	12(0.5)	20(0.7)	46(1.6)	78(0.92)
走访	17(0.7)	20(0.7)	20(0.7)	57(0.67)
语音留言	2(0.1)	3(0.1)	3(0.1)	8(0.09)
国家局交办	38(1.5)	95(3.1)	0(0.0)	133(1.56)
总计	2596	3076	2822	8494(100.0)

表 2 2017—2019 年受理食品投诉举报环节情况(n/%)
Table 2 2017—2019 Reception of food complaints reporting link (n/%)

问题环节	2017 年	2018 年	2019 年	合计
餐饮/服务	637(35.0)	864(39.5)	844(43.0)	2345(39.3)
流通	1054(57.9)	1258(57.5)	1088(55.4)	3400(57.0)
生产	129(7.1)	65(3.0)	31(1.6)	225(3.8)
总计	1820	2187	1963	5970(100.0)

2.3 2017—2019 年食品类投诉举报的主要问题分析

2017—2019 年流通方面食品类投诉举报案件主要问题为“商家经营不符合食品安全标准或要求的食品”“经营腐败变质、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺杂掺假或者感官性状异常食品”, 所占比例分别为 40.2%和 28.5%^[8]。3 年间在流通环节存在的主要问题比例不同, “商家经营不符合食品安全标准或要求的食品”问题的比例逐年下降, “经营腐败变质、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺杂掺假或者感官性状异常食品”问题的比例逐年上升^[9]。

餐饮服务方面的食品举报投诉以“经营饭菜存在腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺杂掺假或者感官性状异常问题”为主, 占 60.7%; “食用后出现

腹泻等身体不适”问题所占比例为 10.9%，呈逐年上升趋势(占比为 3.1%、8.6%、19.2%)^[10]。

在生产加工方面，“无证、超范围生产”问题最多，占 36.9%，由 2017 年的 27.1%上升到 2019 年的 61.3%；“食品标签标识不符合相关规定”问题次之，占 32.9%，由 2017 年的 38.0%下降至 2019 年的 12.9%^[11]，具体结果见表 3。

2.4 2017—2019 年食品类投诉举报所属辖区分布

经统计, 2017—2019 年张家口市各县区食品类投诉举报 5970 件, 其中主城区 2679 件, 占比 44.9%^[12], 3 年间不同辖区投诉案件比例差异有统计学意义($\chi^2=7.73$, $P=0.021$), 非主城区交办投诉举报案例比例略有上升(结果见表 4)。主城区包括桥东区、桥西区和经开区, 投诉占据了近 50%, 位居前 6 位的辖区是桥东区、桥西区、宣化区、经开区、怀来县、蔚县, 从总体情况可以看出, 人口多、经济较发达、具有地方特色食品的地区食品投诉举报比较

多, 消费者维权意识较强, 但随着健康知识意识增强, 其他各地消费者维权意识也在逐渐增强。

2.5 2017—2019 年食品类投诉举报核查结果分析

2017—2019 年受理的 5970 件投诉举报食品的信息中核查属实 896 件, 不属实 5074 件, 立案 103 件^[13]。根据投诉举报核查结果看, 大部分投诉举报经核查不属实。经分析有以下原因: 一是消费者与商家因消费产生矛盾, 对商家经营的产品的折扣、服务、售后不满意或不能达到消费者的预期值而进行投诉或举报, 这类投诉举报往往消费者提供不出证据或证据不充分; 二是消费者消费后没有保留消费凭证或者是双方交易时商家没有提供消费凭证, 导致产品或服务有问题时消费者不能提供有效证据; 三是商家关门、易主、跑路等行为, 执法人员无法与商家对证, 导致投诉举报情况不属实。每一件投诉举报信息执法人员均要进行核查处置, 并按时回复投诉举报人, 从另一方面看, 大量的不属实信息浪费了有限的行政执法资源。

表 3 2017—2019 年食品投诉举报案件主要问题分析(n/%)
Table 3 Analysis of main problems in food complaint reporting cases from 2017 to 2019(n/%)

环节	主要问题	2017 年	2018 年	2019 年	合计
流通	经营不符合食品安全标准或要求	271(25.7)	353(28.1)	344(31.6)	968(28.5)
	经营腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺杂掺假或者感官性状异常食品	424(40.2)	546(43.4)	397(36.5)	1367(40.2)
	经营超过保质期的食品	31(2.9)	66(5.2)	73(6.7)	170(5.0)
	食用后出现身体不适	27(2.6)	43(3.4)	57(5.2)	127(3.7)
	食品标签标识问题	58(5.5)	107(8.5)	59(5.4)	224(6.6)
	其他	243(23.1)	143(11.4)	158(14.5)	544(16.0)
	合计	1054	1258	1088	3400
餐饮/服务	经营腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺杂掺假或者感官性状异常食品	453(71.1)	542(62.7)	428(50.7)	1423(60.7)
	食用后出现腹泻等身体不适	20(3.1)	74(8.6)	162(19.2)	256(10.9)
	无《食品经营许可证》经营	21(3.3)	67(7.8)	55(6.5)	143(6.1)
	食品经营人员未建立或执行从业人员健康管理制度	86(13.5)	115(13.3)	68(8.1)	269(11.5)
	加工经营场所不能持续保持应当具备的环境条件、卫生要求	21(3.3)	61(7.1)	68(10.4)	170(7.2)
	其他	36(5.7)	5(0.6)	43(5.1)	84(3.6)
	合计	637	864	844	2345
生产	无证生产、超范围生产	35(27.1)	29(44.6)	19(61.3)	83(36.9)
	食品标签标识不符合相关规定	49(38.0)	21(32.3)	4(12.9)	74(32.9)
	使用不合格原辅材料(过期的、失效的、变质的、污秽不洁的、回收的、受到其他污染的食品)	14(10.9)	10(15.4)	7(22.6)	31(13.8)
	其他	31(24.0)	5(7.7)	1(3.2)	37(16.4)
	合计	129	65	31	225

注: 流通环节 $\chi^2=102.17$, $P<0.05$; 流通环节 $\chi^2=204.51$, $P<0.05$; 流通环节 $\chi^2=27.68$, $P<0.05$ 。

表 4 2017—2019 年受理食品投诉举报不同辖区交办情况(n/%)
Table 4 Acceptance of food complaints and reports from different jurisdictions in 2017—2019 (n/%)

所属辖区	2017 年	2018 年	2019 年	合计
主城区	863(47.4)	942(43.1)	874(44.5)	2679(44.9)
其他	957(52.6)	1245(56.9)	1089(55.5)	3291(55.1)
总计	1820	2187	1963	5970(100.00)

3 改善投诉举报的相关途径

3.1 通畅并拓宽食品投诉举报受理渠道

目前,张家口市受理食品投诉举报方式包括电话、网络、信件、手机 APP、走访以及政府网站、局机关网站、其他部门热线、省局交办、县区局上报等,从 2017 年至 2019 年的数据来看^[14],通过电话投诉举报是消费者运用最多的方式,网络作为现代办公、交流、理财、学习等便捷的工具,被人们广泛应用,消费者通过微信公众号和投诉举报平台均可以直接进行投诉举报,还可以附加视频、图片、语音及文字资料等证据,网络投诉举报是除了电话外投诉举报最多的渠道,且呈逐年增加的趋势,这与谢春萍^[5]关于合肥市 2015—2018 年食品药品投诉举报相关研究的结果一致。随着 2019 年底我市“五线合一”(即 12315、12331、12365、12358、12330 整合为 12315)的完成,受理范围的扩大,投诉举报受理量将会大幅度增大,我们应在保证电话为主要受理渠道的情况下,加大对全国 12315 投诉举报平台、网络、手机 APP 等电子网络投诉举报渠道的推广宣传,以期达到补充电话投诉举报渠道的目的,提高受理效率。另外,为提高执法效率,保证提供案件线索的有效性,应整合优化那些利用率低、与社会发展和公众需求相脱节、配套制度不完善的渠道,积极探索新的受理渠道,比如微信公众号等。

3.2 关注食品投诉举报的重点问题,加强引导与监管

从投诉举报环节来看以流通类最多,占比 57.0%,餐饮服务类次之,占比 39.3%,这一结果与孙睿等^[7]的研究结果相似。说明应加大对流通和餐饮服务环节的监督,尤其是餐饮/服务环节的投诉比例呈上升趋势,应引起足够重视。从食品投诉举报的主要问题来看:流通类投诉主要问题为“商家经营不符合食品安全标准或要求的食品”“经营腐败变质、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺杂掺假或者感官性状异常食品”,占比 68.7%;餐饮服务方面的投诉以“经营饭菜存在腐败变质、油脂酸败、霉变生虫、污秽不洁、混有异物、掺杂掺假或者感官性状异常问题”为主,占 60.7%;在生产加工方面以“无证、超范围生产”“食品标签标识不符合相关规定”问题为主,占 69.8%。这些问题是消费者所最关注以及较容易发生的,

相关部门应加大对这些问题的查处和监管,尤其是针对投诉举报比例逐年上升的问题进行相关知识宣传,加大专项监管力度^[7]。

3.3 完善投诉举报工作受理(调解)查处机制

从食品投诉举报案件所属辖区来看,以经济较发达的桥东、桥西和经开区等为主,与母义虎^[8]的研究结果相似。随着市场环境不断持续向好发展,物资日益丰富,消费者消费观念的改变和法律意识不断增强,投诉举报量逐年成倍增加,尤其是非主城区投诉举报案件比例呈上升趋势。现各级市场监管部门调解或核查处置相关投诉举报案件的执法人员严重不足,各县区该现象尤其突出。为了提高核查处置效率,迅速化解消费矛盾,不断增强人民群众向往美好生活的获得感、幸福感和安全感,各级市场监管部门应探索通过网络远程当场调解,这样既节约市场监管部门的人力、财力资源又能在有限的时间内处置更多的投诉举报,可极大提高调解和处置效率;另外,积极鼓励企业设置消费维权站(点),发挥企业自身企业责任主体的作用,有效化解矛盾。市级投诉举报机构在受理投诉举报过程中起着承上启下的关键作用,应进一步规范受理渠道、流程序、处理方式和数据标准等。接到投诉举报信息后,根据内容认真审核研判,首先根据线索的重要性进行分级,对重要的、容易消失的、热点的信息优先转交办并进行跟踪督办;其次将受理处置时限进行细化,科学分派时间,提升服务效能。

3.4 加大对群众食品安全知识、投诉举报法律法规的宣传和普及

2017—2019 年全市接收食品类投诉举报共计 8494 件^[14],受理 5970 件,核实 896 件,立案 103 件,整体占比比较低。大部分人对食品安全知识、投诉举报法律法规还不够了解,对证据收集不够重视,导致投诉举报信息不准确,执法人员调查取证困难,无法维护群众的合法权益。市场监管部门应多组织一些投诉举报宣传活动^[15],比如投诉举报宣传日、专题宣传等,以增加人们对食品安全相关知识的了解,达到全民参与食品安全监管,形成社会共治的良好局面^[16]。

4 结束语

本研究统计了食品投诉举报的情况,其中接收食品类投诉举报信息共计 8494 件,受理 5970 件,咨询 2514 件,不予受理 10 件;其中受理的 5970 件投诉举报食品的信息中核查属实 896 件,不属实 5074 件。通过对食品投诉举报的内容、环节、区域及核查结果进行分析,提出了对于改善投诉举报相关途径的合理化建议,如市场监管部门应多组织一些投诉举报宣传活动等。

参考文献

- [1] 马林. 关于促进我国食品工业健康发展的研究[D]. 北京: 首都经济贸易大学, 2012.
- MA L. Research on promoting the healthy development of China's food industry [D]. Beijing: Capital University of Economics and Business, 2012.
- [2] 高芳. 2015 年太原市食品药品投诉举报现状分析及对策[J]. 食品安全导刊, 2016, (32): 52-53.
- GAO F. Analysis on the status quo and countermeasures of food and drug complaints in Taiyuan in 2015 [J]. Chin Food Saf Magaz, 2016, (32): 52-53.
- [3] 宋辽原. 2003-2007 年杭州市下城区食品卫生投诉举报分析探讨[D]. 杭州: 浙江大学, 2008.
- SONG LY. Analysis and discussion on food hygiene complaints in Xiancheng district, Hangzhou, 2003-2007 [D]. Hangzhou: Zhejiang University, 2008.
- [4] 高秦伟. 食品安全法治中的自我规制及其学理反思[J]. 北京联合大学学报(人文社会科学版), 2020, 18(3): 50-63.
- GAO QW. Self-regulation in food safety rule by law and its theoretical reflection [J]. J Beijing Union Univ (Hum Soc Sci Ed), 2020, 18(3): 50-63.
- [5] 谢春萍. 合肥市 2015~2018 年食品药品投诉举报工作分析与问题探讨[J]. 安徽预防医学杂志, 2020, 26(3): 226-228, 233.
- XIE CP. Analysis and discussion on food and drug complaints in Hefei from 2015 to 2018 [J]. Anhui J Prev Med, 2020, 26(3): 226-228, 233.
- [6] 许玉镇, 赵忠学. 我国食品投诉举报中公众参与的价值与现实回应-基于长春市 2015—2017 年投诉举报数据的实证分析[J]. 学习与探索, 2018, (6): 66-71.
- XU YZ, ZHAO ZX. The value and realistic response of public participation in food complaint reporting in China-An empirical analysis based on the complaint reporting data of Changchun city from 2015 to 2017 [J]. Learn Explor, 2018, (6): 66-71.
- [7] 孙睿, 刘莹, 刘尧, 等. 2018 年某市公众关注食品药品问题分析[J]. 食品安全导刊, 2018, (33): 36-37.
- SUN R, LIU Y, LIU Y, et al. Analysis of food and drug problems of public concern in a city in 2018 [J]. Chin Food Saf Magaz, 2018, (33): 36-37.
- [8] 母义虎. 2016 年宁夏食品安全投诉举报情况分析[J]. 首都食品与医药, 2017, 24(12): 17-18.
- MU YH. Analysis of food safety complaints and reports in ningxia in 2016 [J]. Capital Food Med, 2017, 24(12): 17-18.
- [9] 张志强. 张家口市举行 2018 年食品安全典型案例新闻发布会[J]. 食品安全导刊, 2019, (Z2): 76.
- ZHANG ZQ. Zhangjiakou held a press conference on typical cases of food safety in 2018 [J]. Chin Food Saf Magaz, 2019, (Z2): 76.
- [10] 李冬宝, 盛达兴. 肉制品生产行业安全的坚定践行者-走访张家口盛达兴肉类食品有限公司[J]. 北方牧业, 2017, (22): 20.
- LI DB, SHENG DX. A firm practitioner of meat production safety-Visit Zhangjiakou Shengda Xing meat food Co., Ltd. [J]. Anim Husb, 2017, (22): 20.
- [11] 王琦霞. 关注农村食品质量安全-河北省张家口市农村地区 and 城乡结合部食品安全现状分析[J]. 监督与选择, 2008, (5): 37-38.
- WANG QX. Focusing on rural food quality and safety-Analysis of current situation of food safety in rural areas and urban-rural fringe of Zhangjiakou city, Hebei province [J]. Auto Qual, 2008, (5): 37-38.
- [12] 秦亚玲. 京津冀协同发展下张家口绿色产业发展研究[D]. 唐山: 华北理工大学, 2017.
- QIN YL. Research on green industry development of Zhangjiakou under the coordinated development of Beijing-Tianjin-Hebei region [D]. Tangshan: North China University of Science and Technology, 2017.
- [13] 尹克强, 王福军. 铸造“防护盾”-河北省张家口市质监局加强食品检验机构建设纪实[J]. 中国质量技术监督, 2009, (9): 41.
- YIN KQ, WANG FJ. Casting "protective shield"-A report on strengthening the construction of food inspection institutions by quality supervision bureau of Zhangjiakou city, Hebei province [J]. China Qual Super, 2009, (9): 41.
- [14] 郝智, 李思柱. 定点屠宰利国利民-张家口市食品公司生猪定点屠宰工作纪实[J]. 肉类工业, 1998, (9): 45-46.
- HAO Z, LI SZ. Designated slaughtering of Li-Guo-Li-Min-A report on the designated slaughtering of pigs in Zhangjiakou food company [J]. Meat Ind, 1998, (9): 45-46.
- [15] HUANG SQ. The distribution mode and traffic safety hazards of food delivery [J]. World Sci Res J, 2011, (11).
- [16] Information security as a national security component [J]. Infor Sec J: A Glob Perspect, 2021, 30(1).

(责任编辑: 张晓寒)

作者简介



李桂金, 营养师, 主要研究方向为食品安全检测。

E-mail: 1104871448@qq.com