

(与调查情况相符)。未检出矿物油的是城市较正规的生产厂家,检出矿物油的多数是乡镇小厂或作坊点生产。检出矿物油的芥末油,其不皂化值在88.0%~90.8%之间,由此反映出,此类芥末油主要成分为矿物油。这些厂商受利益驱动、见利忘义。同时也反映出我们食品卫生监督监测和索证工作在这些方面还有空白点。这将给广大消费者的饮食安全和身体健康带来极大的隐患和危害。我所已查处并销毁含矿物油的芥末油1170箱约4193.9公斤。

#### 4 建议

从这次监测芥末油的情况看,问题严重。我们卫生监督部门在深入贯彻执行《食品卫生法》的基础上,应加强食品监督监测及索证工作,对食用油及含油食品应加大监测力度,同时也要对食品生产厂的原料、加工工艺、包装材料等方面进行深入了解,将不符合食品卫生的产品从源头堵住。及时了解市场动态,制定相应措施,切实保障广大消费者的饮食安全。

表1 芥末油中矿物油检测情况

生产厂	名称	定性检验	不皂化值 %
1	精制芥末油	未检出	
2	芥末油	未检出	
3	高级芥末油	未检出	
4	芥末油王	检出	88.3
	芥末油王中王	检出	88.7
5	浓缩芥末油	检出	89.5
	芥末油王	检出	89.2
6	精制芥末油	检出	88.0
	芥末油王	检出	88.2
7	芥末油王	检出	88.7
	高级芥末油	检出	88.3
8	芥末油	检出	88.5
	芥末油王	检出	89.0
9	芥末油王中王	检出	88.5
	芥末油王	检出	89.1
10	芥末油王	检出	89.6
	芥末油	检出	89.4
11	高级芥末油	检出	90.8
	浓缩芥末油	检出	89.6
12	芥末油王中王	检出	88.5
	芥末油王(20 mL)	检出	88.8
	芥末油王(50 mL)	检出	88.6

#### 参考文献:

- [1] GB 5009-1996. 食品卫生检验(理化部分)[S].
- [2] 杨惠芬主编. 食品卫生理化标准检验手册[M]. 北京: 中国标准出版社,1997,443—444.

中图分类号:R15;TE626 文献标识码:C 文章编号:1004-8456(2001)02-0030-02

## 福田区 1997~1999 年食品卫生群众投诉案例情况及处理方法

潘云娣 吴韶乾 李建东 谢国辉  
(福田区卫生防疫站,广东 深圳 518033)

随着市场经济繁荣发展,在我区的食品生产经营单位多达数千家。卫生行政部门建立食品卫生群众举报登记处理程序,有利于掌握社会信息和发挥群众社会监督的作用。近年来,由于法律知识的普及和消费者自我保护意识的不断提高,群众投诉案例有逐年增高的趋势,在调查处理这些案例过程中,也出现了一些新问题,现进行总结和探讨如下。

### 1 1997年~1999年我区群众投诉案例情况

我区地处深圳经济特区中心城区,消费量大,饮食业、食品加工及销售业十分发达,同行竞争非常激烈。而不少食品生产经营单位,由于经营条件有限、

或是经营者食品卫生知识缺乏,遵纪守法的意识不强而存在卫生设施不全或卫生制度不落实等方面的问题,造成在经营中与消费者发生纠纷,若经营者与消费者未能协调好,极易造成消费者向卫生行政部门的投诉,以求公正。

表1 1997年~1999年福田区  
食品卫生群众投诉案例数及案例场所分布情况

年度	投诉件数	餐饮业	集体食堂	食品销售	其他
1997年	46	32	4	8	2
1998年	58	42	5	9	2
1999年	76	54	7	12	3
总计	180	128	16	29	7

从表 1 可以看出,群众投诉案例数有逐年上升的趋势,1998 年比 1997 年上升了 26.1%,而 1999 年比 1998 年则上升了 31.0%。相当量的投诉案例发生在消费者就餐的餐厅酒楼,约占群众投诉案例的 71.1%,对集体食堂的投诉占 8.9%,食品销售为 16.1%,其他类别为 3.9%。对餐厅酒楼的投诉主要集中在就餐中发现异物、食物变质、卫生状况差等问题或为无食品卫生许可证经营。集体食堂的投诉多为无证经营职工膳食,就餐后出现群体不适,或食物不新鲜等问题。食品销售的投诉集中为食品变质或有异物。其他类别多为检举餐厅使用不合格的原料、半成品或违禁原料。

对群众投诉案例处理方法是否得当,直接影响法律的尊严和卫生行政部门的形象。我们对证据确凿的违法案例依法坚决进行行政处罚,对个别影响较大的案例,处罚从重,以扩大社会效应,对违法者以警示及威慑作用。对一些查无实据的投诉也给经营者一个结论。作为卫生行政部门,既要保护消费者的权益,也应维护合法经营者的权益。

表 2 1997 年至 1999 年对群众投诉案的调查处理情况

	投诉件数	查实违法 件数	行政处罚 件数	处罚金额 元
1997 年	46	38	38	31500
1998 年	58	54	54	36300
1999 年	76	69	69	51500
总计	180	161	161	119300

## 2 调查处理群众投诉案例存在的一些问题及处理方式的探讨

2.1 对投诉者的区分 投诉者分为两类,一类为受害者和志愿举报者,前者为在消费中个人权益受到损害而投诉,后者为出于一种责任感,对违法食品生产经营者进行举报。另一类投诉者是出于个人目的,比如向经营者过高索赔不成、或是由于市场经济竞争激烈,同行之间进行的投诉。在受理群众投诉案件时,不论是以何种动机举报,都必须立即按规定的受理程序进行详细记录,一般应要求投诉方提供本人详细资料及投诉事件发生的有关证据,如就餐发票、有问题的食品、就医病历等,真正的投诉者会积极主动地配合卫生行政部门的要求。也有少数投

诉者投诉内容不真实、抽象、不符合食品卫生一般常识的逻辑。根据记录情况可以初步判断有关事件的可信度和是否成立,以决定下一步的工作。

2.2 注意工作方法,及时作出反应 在接受投诉过程中,要非常注意工作方法,对待不同的投诉者,要根据具体情况及时作出反应。首先对投诉者的投诉行为给以充分肯定,并表示出食品卫生监督部门对社会监督的高度重视和支持,取得投诉者的信任;在完成受理笔录后,要给予解释《食品卫生法》的有关条文及卫生行政部门处理群众投诉的有关程序和方法,以及权限,并要告知作为投诉者若提供虚假资料应负的责任。

2.3 尊重事实,注重证据,依法处理 在处理群众投诉案例时,调查取证十分重要。要以事实为依据,法律为准绳,既要维护消费者的利益,也要维护经营者的合法经营权。在调查处理投诉中,我们发现许多投诉是在消费者发现问题向经营者进行索赔,而双方不能达成协议的情况下发生的。有些消费者在发生纠纷后,出于义愤而向卫生行政部门投诉以讨回公道;也有部分是食品生产经营者怕造成不良影响,与消费者协商,而消费者提出的过高索赔未能接受时,消费者转向卫生行政部门投诉。在取得详尽投诉资料后,现场调查取证是十分重要的环节,应包括:有关实物证据(如发票、医院诊断证明、投诉试样)、有关试样的及时送检、现场卫生学调查等,并严格按照《食品卫生法》的有关规定对查实违法事实的经营者进行行政处罚。在规定时间内,及时给投诉者反馈有关情况。有些投诉者为了某些目的,会千方百计从卫生行政部门取得他所需要的证明材料,或者是卫生行政部门的承诺。我们对消费者的赔偿要求没有协调的义务,在案件调查处理结案前,绝不能向消费者或经营者作出任何不合理、不合法的承诺,以避免卷入不必要的纠纷中而损害卫生行政部门的形象和利益。

2.4 监督文书资料完善归档,妥善保管 由于涉及个人利益,有些投诉者或经营者对卫生行政部门所作出的处理不满,投诉案件有可能会进入诉讼程序,或是投诉者向其他部门投诉。所以,在结案后,对投诉材料、事实证据及调查处理的卫生监督执法文书材料必须及时归档保管。

中图分类号:R15; 文献标识码:C 文章编号:1004-8456(2001)02-0031-02