

# 全民参与 以投诉举报促食药安全监管

近日,为进一步加强全省食品药品投诉举报管理工作,根据《食品药品投诉举报管理办法》等相关规定,结合我省实际,河南省食药监局制定了《河南省食品药品投诉举报管理办法》,不仅进一步规范了投诉举报流程,也将提升全民参与监管的积极性,助推我省食药监管工作走向新的阶段。

□记者 龚振



## 探索实施奖励机制 鼓励投诉举报 投诉举报最高可获 50 万元的奖励

为了提升消费者投诉举报的积极性,今年4月份河南省食药监局出台了《河南省食品药品违法行为举报奖励办法(试行)》,其中第十三条指出,举报奖励标准按照涉案货值金额、奖励等级等因素综合计算奖励金额,每起案件的奖励金额原则上不超过50万元。也就是说,投诉举报最高可以获得50万元的奖励。

日前,许昌市政府食安办、许昌市食药监局联合印发了《许昌市食品药品安全“吹哨人”制度》,这标志着许昌市率先在河南省食品药品安全监管系统实施食品药品安全“吹哨人”制度。

“鼓励业内人士积极举报食药安全问题,最高可获奖励50万元,食品药品安全监管不仅仅要依靠执法力量,还要动员社会力量共同参与。”许昌市政府食安办主任、市食药监局局长王三宝说。

记者了解到,食品药品安全“吹哨人”制度即业内人士爆料制度:通过企业员工举报,曝光企业存在的问题。由于食品药品领域涉及面广、专业性强、违法行为隐蔽性强,所以许昌市实施了食品药品安全“吹哨人”制度。该制度通过鼓励业内人士积极举报食品药品违法行为,可实现严厉打击

食品药品违法犯罪行为,及时消除食品药品安全隐患,保障公众身体健康和生命安全的目的。

“食品药品安全‘吹哨人’制度是一种制度创新,相比政府动用大量财力加强监管,其成本小得多。”王三宝介绍,目前,许昌市正在创建国家食品安全示范城市。该制度的实施,必将对食品药品生产、流通领域隐患排查、漏洞查找、强化监管等方面发挥积极作用,真正实现“让人民群众买得放心、用得放心、吃得放心”,营造诚实守信、公平竞争的市场环境和良好的营商环境,同时也将提升百姓的消费信心。

据悉,在《许昌市食品药品安全“吹哨人”制度》公布当日,许昌市政府食安办发出郑重通告:各食品药品生产经营单位要依法诚信经营,不得生产销售违法违规及危及人民群众健康和生命安全的食品。欢迎社会各界人士积极举报食品药品安全违法行为,共同参与食品药品安全监管。举报问题一经查证属实,将依据《许昌市食品药品违法行为举报奖励办法》对举报人予以奖励,最高可奖励50万元。此外,我省其他各地市都在探索实施举报奖励制度,完善相关的奖励机制。

## 消费者的食药安全意识和投诉举报意识同步增强

在郑州市郑东新区田园农贸市场,记者看到市民郭先生正用手机扫着食品旁边的二维码,记者询问得知,扫完二维码后,就可以了解这个食品的相关资质信息。

郭先生告诉记者,自己退休后特别重视养生,也就格外重视食品安全,只要发现假冒伪劣产品,他就会拨打食物标签上的投诉举报电话12331。

究竟是什么原因让消费者的食药安全意识快速提升呢?郑州市食品安全总监王德贤表示,其一,随着人们生活水平的不断提高,人们开始更加重视自己吃得是否安全。其二,12331投诉举报平台的开通,更是为人们的投诉举报提供了便利。其三,每年的3月31日,河南各级食药监局都会举办“12331主

题日活动”,每年在六七月份还举办食品安全宣传周活动,都极大地提升了百姓的食品安全意识。其四,“双安双创”的高潮席卷了河南的每一个地市,当前,各种各样的食安标语随处可见,以食药监管为主题的微电影也广为传播,这都使得消费者的食安意识得到了极大提升。当前,在超市、饭店里,关注食品安全的消费者越来越多。

“近年来,消费者的投诉举报意识如何?”记者问。郑州市中原区棉纺路食药监所所长李静说:“从我们近几年工作量的对比中,可以明显看到消费者的投诉举报意识明显增强了。”郑州市管城区东大街食药监所所长吴瑞爽也给出了同样的答复,“忙起来的时候每天都要处理好多个投诉举报。”

## 食品安全监管离不开消费者的投诉举报

记者曾走进过十几个基层食药监所,在采访中记者了解到,无论是农村地区的食药监所,还是城市地区的食药监所,基本都有数千家监管对象,如果每一家监管对象又有几十甚至上百种的食品或药品需要监管抽查,仅靠食药监所的工作人员很难实现对所有监管对象的彻查。

郑州市郑东新区食药监所的负责人朱刘涛告诉记者,该所的辖区内有3000余家监管对象。讲到这里,不少人一定会疑惑了,面对如此繁重的监管任务,监管人员如何完成监管呢?其一,在监管过程中监管人员大都是采用各种各样的监管制度,把监管对象放进制度的框架,这就可以极大地提升监管效率。其二,就是充分发挥12331投诉举报机制,让消费者参与监管,许多食品

药品隐患问题消除,都是因为消费者积极投诉举报。

王德贤告诉记者,作为监管人员,他非常欢迎消费者通过12331投诉举报平台参与食品安全监管。他指出,消费者通过投诉举报参与食品安全监管,不仅可以提升食品经营者的日常管理水平,降低食品安全风险,还有利于发现食品安全隐患,督促食品企业整改。更重要的是,消费者参与食品安全的监管,将让那些不法食品企业无处藏身,净化市场环境。此外,这也有利于提升监管人员日常工作效率,更好地维护“百姓舌尖上的安全”。

最后,王德贤指出,希望投诉举报的消费者一定要有真凭实据,不要虚假举报,浪费食药监管资源。

## 投诉举报中的一大难题——“职业打假人”

在大多数消费者本着维护自身权利、净化市场环境时,却有一部分不法消费者做起了“职业打假人”,他们以赚钱为目的打假,利用商品过期或商品漏洞问题故意大量买入,然后通过打假要求商家支付赔偿财物。

一位不愿具名的基层监管人员告诉记者,“职业打假人如果真的在打假,我们是支持的。”当前的问题是,有相当多的职业打假人属于“挂羊头卖狗肉”式的“假打”,目的是为了高额索赔。很多时候食药监管人员只是“职业打假人”要挟食品经营企业赔钱的筹码。

据这名执法人员介绍,“职业打假人”向食药监管部门举报的内容多是商品的标签有问题,或者是商品的广告词违反了广告法,都是

浮在表面的打假。还有一些“职业打假人”故意去购买一些假冒伪劣产品,然后想要得到10倍赔偿,如果监管人员存在“怠慢”“职业打假人”的情况,监管人员本身也会被举报投诉,这使得许多监管人员都很苦恼。

据相关报道,50%以上的“职业打假人”都会与商家“私了”解决,剩下的会去工商部门举报,或到法院起诉,这种动机不纯的“职业打假人”极大地耗费了监管部门的行政资源和审判机关的司法资源。

要解决“职业打假人”的问题,不仅需要监管部门在工作中形成快速甄别能力,把有限的行政资源集中在有效举报上,不能被“假打”和“乱打”带偏,同样也需要审判机关“擦亮眼睛”辨别其是“真打”还是“假打”。