

2016 年北京市石景山区食品药品投诉举报情况调查

总量较2015年增长69%，给监管人员提出了更高的要求

●文 / 葛献英 魏晨

北京市石景山区食品药品监督管理局

投诉举报工作是加强食品药品安全保障的重要环节，是维护人民群众合法权益的重要渠道，也是树立食品药品监管部门良好形象的重要平台。随着新修订的《食品安全法》的大力宣传、普及和实施，2016年以来，广大消费者的食品安全维权意识越来越强，在食品流通、餐饮服务等各环节发现问题，能够及时反映，投诉举报，维护权利。食品药品监督管理部门在处理投诉举报工作时，面对逐年递增的工作量，应及时总结经验，采取措施，维护和谐的市场环境。笔者对2016年北京市石景山区食品药品监督管理局接到投诉举报情况进行调查，并对数据进行分析。

投诉举报总量 较2015年增长69%

北京市石景山区食药监局自2013年建局以来，不断完善投诉举报管理机构的发展，更新制度，夯实基础，目前建成了以稽查大队牵头，全区9个街道食药监所主力承办的管理体系，承接食品、药品、保健食品、化妆品及医疗器械的各类投诉举报，致力于解决辖区人民的实际问题。

2016年上半年，北京市石景山区食药监局接到各类投诉举报754件，其中食品生产领域8件，食品流通511件，餐饮服务197件，药品19件，医疗器械

5件，保健食品7件，化妆品5件，其他2件。食品流通和餐饮服务领域的投诉举报比重很大，占全部的93.9%。投诉举报总量于2015年同期相比，增长了69%。

投诉举报量的增加全部集中在食品流通和餐饮服务领域。

投诉举报量增加与法规实施、食药监管力度加强有关

“依法治国”作为基本方略实施以来，《行政诉讼法》、《食品安全法》相继修订出台，行政诉讼范围扩大，食品安全规定更加严密细致，行政机关加快推进依法行政步伐，投诉举报途径公开透明，方便快捷，人民群众作为依法治国的主体，法律意识逐渐增强，法制观念深入人心，维权意识提升。《食品安全法》规定：生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金，增加赔偿的金额不足1000元的，为1000元。“十倍赔偿”的利益趋势下，部分无业人员以购买问题食品，获取赔偿为生，暂且称之为“职业举报人”，此类人群日益增多，食品投诉举报量变大。

食品安全标准规定严格细致，但个别条款在理解上存在歧义，缺少权威部门给予解释，致使食品达不到标准要求，尤其是食品标签的问题仍大量存在，药食同源目录未及时更新，部分中药材上了餐桌多年，仍未在目录中出现，这些食品问题的根本原因不解决，投诉举报

会不断出现。

此外，2016年4月至11月，石景山区开展了为期8个月的专项整治，整治的主要目标是无证餐饮及食品流通单位，在专项整治期间，石景山食药监局广泛开展宣传工作，鼓励举报无证行为，也激发了人民群众积极参与的热情。

大量投诉举报对食药监管人员提出了更高的要求

建立健全投诉举报工作机制和完善处置规程是做好投诉举报工作的基础，北京市食品药品监督管理局新出台的《投诉举报管理办法》是基层执法部门工作的主要依据，但结合各区的实际情况，食药监管人员仍需把流程细化，责任落实到人。2016年6月，北京市石景山区食药监局出台《投诉举报管理实施细则》，确立了石景山区食品药品稽查大队办公室与辖区9个食药监所设定的专人负责投诉举报管理机构，负责投诉举报的受理、转办、移送、跟踪、督促、审核等工作。再次明确了稽查大队食品、药品分队与食药监所为投诉举报承办部门，办理各类投诉举报。公布办公地址、电话、邮箱等投诉举报途径，做好便民工作。

近年来，食药监管部门职权管辖的产品在不断地更新换代，产品流通形式五花八门，相关法律法规也在不断推陈出新，这就要求执法人员在学法和举报处理方法上持续发展，与时俱进。2016年1月，石景山区食药监局参加网络监控中心组织的互联网取证和监管培训，

并学习了取证设备的使用,让网络监管不再只是空谈;2016年3月,该区食药监局参加市局法制处组织的新修订的《食品安全法》分析解读知识培训,解答了新法在使用第一阶段出现的疑问;2016年5月,该区食药监局特邀具有丰富经验的律师为全局执法人员讲解举报办理程序及复议诉讼应对,从行政程序上对投诉举报有了全新的认识;2016年6月,石景山区食药监局稽查大队专门针对“职业举报”这一行业组织全局人员开展投诉举报接收和应对技巧培训,大大加强了针对职业举报人的应对能力。

加强制度建设是做好食药投诉举报处理工作的前提

举报的形态是多样的,举报处理的每一阶段,都会出现各种不同的情况,只有在每一环节采取有效的应对措施,才能实现举报的查处并回复举报人。

要做好投诉举报来电来信前期受理工作 投诉举报受理工作看似简单,却是食品药品监管部门与当事人沟通交流、化解矛盾、解决问题的第一环节和关键环节。普遍情况下,当事人进行食品餐饮消费或购买、使用药品后,因为食品安全问题,药品达不到预期目的引起其他不适时,常常情绪激动,言语措辞偏激,给了解现场信息、进一步解决问题和化解矛盾增加了难度。受理人员必须细致地倾听当事人的诉说并认真做好记录,真诚地了解相关情况。在对方情绪缓解后,受理人员要认真询问投诉举报的基本情况,如:投诉举报人电话、姓名等。

要做好投诉举报的现场处置工作 针对餐饮消费环节的投诉举报可分两种情况。一是没有证据证明餐饮消费食品安全存在问题,而是消费者考虑到自身权益受到侵害,要求赔偿。对这种情况,食品药品监管部门作为第一受理部门,在处理中,应积极介入协调索赔,但没有相应的强制赔偿职权,可积极建议消费

者向消协反映,必要时诉诸司法。二是消费者出于食品安全问题进行投诉,现场检查 and 处置应围绕食品购进、食品初加工、烹饪加工、热食冷荤保存等进行现场检查、调查和取证,符合抽样条件或送检条件的,可以进行抽样检验,以确定食品是否安全,是否存在问题,进而对当事人诉求予以答复。现场执法人员进行调查取证时,应避免因影响其他消费者就餐而造成的反感或围观,对当事人进行调查或调解时,可选邻近或相对僻静场所进行。

对于药品质量投诉举报问题而言,排查过程较重要,可能后期会因涉嫌药品违法案件立案调查和处置。现场检查、调查和处置应围绕药品购进、储藏、运输、销售、使用各环节进行,对符合抽样检验收件标准的,可以根据实际情况对药品进行抽样和检验,以确定被投诉人的行为是否合法,药品质量是否存在问题,进而对当事人的诉求予以答复,对当事人的损失协调相关部门予以追偿。

从实际效果看,对涉及流通环节或者药品本身质量问题引发的投诉,食药监管部门依法查处并协调追偿损失工作做得较好,群众较满意;而对疑似或并不属于药品引发的投诉,当事人的诉求没有得到满足,往往对查办和处置结果不满意,进而怀疑食药监管部门不作为,食药监管部门常常也感到委屈和无奈,工作陷于被动之中。对此,对药品问题的投诉举报不能仅局限于案件的查办,不能仅依靠查办结果进行处置,应根据实际情况综合考虑,在排除药品本身质量问题后,应密切关注患者的身体伤害情况,积极查阅相关资料并向专家咨询,给当事人以合理的解释;对因纠纷或其不良反应造成的伤害,建议当事人通过民事诉讼程序,请求司法部门予以追偿。

在投诉举报查处结果回复环节,针对不同性质和目的的投诉举报,执法人员一定要抓住重点,分清主次,弄清案件性质,做到有条不紊,有理有据,认真核查,件件有回复。

要处理好“误投诉”问题

在工作实践中,常常会遇到消费者因不了解食药监管部门职权,而出现“误投诉”情况。

一是误以为食药监管部门负责所有涉及药品方面的监督管理,如医疗机构中医生的管理等应由卫生部门和物价部门负责,应做好解释工作。二是误以为食药监管部门负责所有食品环节食品安全、质量问题的监督管理。根据《食品安全法》规定,食药监管部门只负责餐饮消费环节的监管,而其他,如初级农产品种植、食品生产加工、食品流通消费由农业、质监、工商等部门负责。此时在受理食品餐饮举报时,受理人在通过电话或其他方式了解到举报内容不属于餐饮消费环节食品安全问题,而属于其他环节食品安全问题时,应做好解释工作。三是误以为食药监管部门负责餐饮消费单位所有问题的监督管理。食药监管部门只负责餐饮消费环节食品安全问题的监督管理,而餐饮单位噪音扰民的投诉举报不属于职责范畴,也要做好解释。对于不属于本部门职责的,现场处置人应该按规定通知并移交有权处理的部门处理,并向消费者、举报投诉者做好耐心细致地讲解工作,建议消费者再次直接向有职权的部门投诉举报。这样能够缩短部门间移送和受移送部门再次向消费者核实这两个环节的时间,便于及时处理有关投诉举报,维护消费者的合法权益。

依法行政才能得到百姓的认可

投诉举报人所举报的事实属实,符合立案要求时,承办部门应严格遵照法律法规,依法行政,违法必究。2016年上半年,石景山区食药监局共办理案件来源为投诉举报的行政处罚一般程序案件13件,简易程序案件10件,罚没款共计23万元。每一个符合立案要求的投诉举报均得到了行政处罚,所有投诉举报结果均得到了百姓的认可。✎