

我国食品领域职业投诉举报的现状与对策

马翌君

乌兰察布市集宁区市场监管综合行政执法大队 内蒙古 乌兰察布 012000

摘要：通过深入剖析我国食品领域职业投诉举报现状，明确了其在监管体系中的核心价值与现存不足，如监管机制的疏漏及举报者保护短板。因此，提出优化监管流程、强化执法力度、构建举报者隐私保护伞及实施有效激励措施等策略，并展望了大数据技术在提升举报效率上的应用前景。多管齐下，旨在增强举报机制效能，筑牢公众食品安全防线。

关键词：食品领域；职业投诉；举报；现状与对策

1 职业投诉举报在食品领域监管中的作用

随着食品安全问题日益受到公众关注，职业投诉举报机制为消费者提供一个强有力的维权渠道，有效弥补传统监管手段在发现隐蔽违法行为上的不足。第一，职业投诉举报能够及时发现并揭露食品安全问题。这些专业的举报者往往具备较高的敏感性和专业知识，能够迅速识别食品生产、加工、销售等环节中的违规行为，如非法添加、虚假标注、过期销售等，从而确保问题食品能够及时从市场上撤下，避免对消费者健康造成危害。第二，职业投诉举报促进了食品安全监管的透明度和公正性。通过公开透明的举报和查处过程，监管部门能够更全面地掌握食品行业的真实情况，进而制定更加科学合理的监管政策和措施。同时，这种机制也鼓励了公众对食品安全监管工作的关注和参与，增强了监管工作的社会认同感和公信力。第三，职业投诉举报还推动了食品行业的自律和健康发展。在面临职业举报的压力下，食品企业不得不加强内部管理，提升产品质量和安全性，以维护自身品牌形象和市场竞争能力^[1]。这种良性循环不仅有助于提升整个行业的信誉度和消费者满意度，也为食品行业的长期健康发展奠定坚实基础。

2 我国食品领域职业投诉举报的情况分析

2.1 职业投诉举报的主要内容和形式

在我国食品领域，职业投诉举报的主要内容广泛而多样，涵盖了从食品原料采购到成品销售的各个环节。具体来说，职业投诉举报常常聚焦于食品添加剂的违规使用、过期食品的销售、假冒伪劣产品的泛滥、以及食品标签的虚假宣传等问题。这些问题直接关系到消费者的身体健康和合法权益，因此成为职业投诉举报的重点。在形式上，职业投诉举报呈现出多样化、信息化的特点。随着互联网技术的普及，越来越多的职业举报者选择通过官方网站、社交媒体、消费者维权平台等线上

渠道进行投诉举报。这种方式不仅提高了投诉举报的便捷性和时效性，也方便了监管部门对举报信息的收集和处理。同时，一些职业举报者还会通过线下方式，如直接向当地市场监管部门递交举报材料或电话举报等，以多种渠道、多种方式参与食品安全的监督。

2.2 职业投诉举报的监管机制和问题

在我国，职业投诉举报的监管机制主要由政府部门负责，包括市场监管、卫生监督、农业等部门。这些部门根据各自职责，对职业投诉举报进行受理、调查、处理和反馈。一方面，监管部门在处理职业投诉举报时面临着信息不对称和资源有限的困境。由于职业投诉举报往往涉及复杂的食品安全问题，监管部门需要投入大量的人力、物力和财力进行调查核实。在现实中，监管部门的资源往往有限，难以满足所有投诉举报的需求。同时，一些职业举报者可能存在夸大其词或捏造事实的情况，导致监管部门难以判断举报信息的真实性。另一方面，职业投诉举报的监管机制在法律层面上也存在一些争议和不完善之处^[2]。例如，对于职业举报者的身份界定、举报行为的合法性和举报奖励的标准等问题，相关法律法规尚未作出明确规定。这导致在司法实践中，对职业投诉举报的处理结果存在不确定性，容易引发争议和纠纷。

3 食品领域职业投诉举报面临的挑战

3.1 监管不完善导致举报滞后问题

在食品领域，尽管职业投诉举报作为监管的重要补充，但其效果常受限于监管体系的不完善。监管滞后问题尤为突出，主要体现在信息流通不畅和反应速度缓慢上。部分地方监管部门由于技术条件有限或人员配备不足，难以及时有效地接收和处理职业投诉举报信息，导致问题食品长时间在市场上流通，增加了消费者的健康风险。跨地区的食品安全问题因属地管理原则，往往存

在协调机制不畅、信息共享不足的问题，进一步加剧监管滞后现象。这不仅影响职业投诉举报的及时性和有效性，也削弱了公众对食品安全监管体系的信任。

3.2 匿名投诉问题

匿名投诉在食品安全监管中是一把双刃剑。一方面，它为那些担心个人安全或不愿公开身份的投诉人提供了一个发声的渠道，有助于揭露隐藏在暗处的食品安全问题。但另一方面，匿名投诉也带来了一系列挑战。首先，匿名性增加了调查的难度，因为缺乏投诉人的具体信息，监管部门难以进行深入的背景调查和后续跟进。其次，匿名投诉可能存在滥用风险，即一些人可能出于不正当目的（如竞争对手的恶意中伤）而进行虚假投诉，对无辜的企业造成不必要的损害。

3.2 恶意投诉问题

恶意投诉是食品安全监管领域的一个严重问题，它不仅浪费了宝贵的行政资源，还可能对被投诉方造成严重的经济损失和名誉损害。恶意投诉往往出于不正当竞争、报复或其他不正当目的，投诉人明知或应知被投诉对象不存在食品安全问题，却故意捏造事实或夸大其词进行投诉^[3]。

4 改进我国食品领域职业投诉举报机制的对策

4.1 完善监管机制提升举报效率

为改进我国食品领域职业投诉举报机制，首要任务便是完善现有的监管机制，以显著提升举报处理的效率。食品安全监管工作复杂且专业性强，需要监管人员具备扎实的专业知识和敏锐的洞察力。因此，应定期组织监管人员参加专业培训，学习最新的法律法规、检测技术和案例分析，不断提升其业务能力和执法水平。还可以引入绩效考核机制，将举报处理效率和质量作为考核的重要指标，激励监管人员积极作为、高效履职；传统的举报方式可能存在信息流通不畅、处理周期长等问题，严重影响举报效率；应充分利用现代信息技术手段，建立统一的食品安全举报信息平台，实现举报信息的实时接收、自动分类和快速流转。还可以建立跨部门、跨地区的协同工作机制，加强信息共享和联合执法，提高举报处理的协同性和效率性。通过对举报信息的深入分析和研判，可以及时发现食品安全问题的规律和趋势，为制定有针对性的监管措施提供科学依据。因此，应建立健全的举报信息分析系统，运用大数据分析、人工智能等先进技术手段，对举报信息进行深入挖掘和智能分析，为监管部门提供精准的决策支持。

4.2 加强监管力度和快速响应机制

对于查实的食品安全问题，监管部门应依法依规进

行严肃处理，绝不姑息迁就。通过公开曝光典型案例、实施高额罚款、吊销营业执照等手段，形成对违法违规行为的强大震慑力。建立失信联合惩戒机制，将违法违规企业和个人纳入“黑名单”，限制其参与市场竞争和享受政策优惠。建立快速响应机制，确保对举报线索的及时处理。这要求监管部门建立健全的值班制度、应急预案和快速反应队伍，确保在接到举报后能够迅速响应、迅速出动、迅速处理。对于重大、紧急的食品安全问题，还应启动应急响应程序，调动各方资源力量进行联合处置，最大限度地降低食品安全风险。通过定期或不定期地对食品生产经营单位进行巡查和抽查，可以及时发现并纠正潜在的食品安全问题，防止问题食品流入市场。监管部门应制定科学的巡查计划和抽查方案，确保巡查和抽查工作的全面性和针对性；还应加强对巡查和抽查结果的跟踪问效，对发现的问题进行督促整改，确保问题得到有效解决。利用现代信息技术手段，如物联网、区块链等，可以实现对食品生产、加工、流通等全链条的追溯和监管^[4]。通过建立食品安全追溯体系，可以清晰地了解食品的来源、流向和状态，为监管部门提供精准的数据支持；可以利用大数据分析技术，对食品安全风险进行预警和预测，提前采取措施防范风险的发生。

4.2 完善匿名投诉处理机制

4.2.1 建立匿名投诉审查制度：针对匿名投诉，建立严格的审查机制，确保每一份匿名投诉都经过认真核实与评估。通过技术手段（如数据分析、模式识别等）辅助判断投诉的真实性与可信度，减少虚假投诉的干扰。

4.2.2 加强后续跟进与保护措施：对于经过审查认为有价值的匿名投诉，监管部门应积极开展后续调查，并采取必要措施保护投诉人的隐私和安全。同时，建立反馈机制，适时向投诉人通报处理结果，增强其信任感和参与热情。

4.3 严厉打击恶意投诉行为

4.3.1 建立健全惩治机制：制定明确的法律法规和政策措施，对恶意投诉行为进行严厉打击。建立恶意投诉黑名单制度，将恶意投诉人纳入信用惩戒体系，对其在食品经营、融资贷款等方面实施联合惩戒。

4.3.2 加强教育与宣传：通过媒体、网络等多种渠道加强对恶意投诉危害性的宣传教育，提高公众对恶意投诉行为的认识和警惕性。同时，鼓励企业建立自我保护机制，通过法律途径维护自身合法权益。

4.4 提升公众参与度与信任度

4.4.1 建立激励机制：对于提供有价值线索、协助查

处重大食品安全案件的投诉人给予适当奖励或表彰,提高其参与食品安全监管的积极性。

4.4.2 加强信息公开与透明:监管部门应定期发布食品安全监管信息、投诉举报处理情况及典型案例等,增加工作透明度,增强公众对食品安全监管体系的了解和信任。通过以上对策的实施,可以有效提升我国食品领域职业投诉举报机制的效率与公信力,为食品安全提供更有力的保障。

5 大数据技术在提升食品领域职业投诉举报效率中的应用

随着大数据技术的迅猛发展,其在食品领域职业投诉举报机制中的应用日益广泛,为提高举报处理效率、精准识别风险及加强监管力度提供了有力支持。

5.1 大数据助力构建智能举报平台

大数据技术可应用于构建智能化、一体化的食品安全举报平台。该平台不仅能够实时接收和处理来自各方的投诉举报信息,还能通过数据挖掘和分析技术,自动分类、过滤无效或重复信息,快速定位关键问题,并将关键信息推送给相关监管部门,显著提高举报信息的处理效率。同时,该平台还可以与政府部门的信息系统无缝对接,实现跨部门数据共享和协同办公,进一步优化监管流程。

5.2 基于大数据的风险预警与预测

利用大数据分析技术,监管部门可以对历史投诉举报数据进行深度挖掘,识别出食品安全问题的发生规律和趋势,建立风险预警模型。通过实时监测市场动态和投诉举报数据,及时发现潜在的食品安全风险,预测问题发生的时间和地点,提前采取预防措施,减少问题食品流入市场的可能。大数据技术还可以对消费者的饮食习惯、健康数据进行关联分析,为个性化、精准化的食品安全监管提供支持。

5.3 提升食品安全追溯与监管能力

大数据技术有助于建立完善的食品安全追溯体系。通过将食品生产、加工、流通等全链条的信息录入大数

据平台,实现对食品来源、流向和状态的实时监控和追溯。当发生食品安全问题时,监管部门可以快速调取相关数据,迅速定位问题源头,缩短应急处置时间。同时,大数据技术还可以应用于食品安全风险评估、抽检计划制定等方面,提高监管的科学性和精准性。

5.4 加强对举报数据的智能分析

大数据分析技术能够对举报数据进行深入挖掘和智能分析,揭示隐藏在数据背后的关联和规律。通过分析不同地区、不同类型食品的举报数量、分布特征及变化趋势,监管部门可以准确把握食品安全问题的分布状况和发展趋势,为制定更加精准的监管措施提供依据。此外,大数据技术还可以帮助监管部门识别潜在的恶意举报和虚假投诉行为,降低因误报或滥用权利而对正常生产经营造成的干扰。

结束语

综上所述,面对我国食品领域职业投诉举报机制的现状与挑战,通过完善监管机制、强化执法力度、构建举报者保护体系及运用大数据技术等措施,能够显著提升举报效率与监管效能。未来,应持续探索创新监管手段,加强跨部门合作,提升公众参与度,共同筑牢食品安全防线,为人民群众的健康保驾护航。

参考文献

- [1]徐小平.我国食品领域职业投诉举报的现状与对策[J].温州职业技术学院学报,2024,24(1):85-91.DOI:10.13669/j.cnki.33-1276/z.2024.014.
- [2]林路索.论我国食品药品投诉举报制度的发展与完善[J].牡丹江大学学报,2019,28(3):85-88.DOI:10.3969/j.issn.1008-8717.2019.03.023.
- [3]肖牧原,胡婕,金永宏.行政调解在药品监管投诉领域运用情况的研究[J].中国医药导刊.2023,25(4).DOI:10.3969/j.issn.1009-0959.2023.04.005.
- [4]阮赞林.食品安全社会共治实现路径新思考——以食品安全投诉举报为视角[J].经济法研究,2018,(02):276-289.