

消费者权益保护视域下食品安全信息发布的困境与审视

孔 斐

(新乡职业技术学院财经学院, 河南 新乡 453000)

摘要:从消费者权益保护的视角出发,结合食品安全领域现行制度机制及实践情况可以发现,目前政府部门食品安全信息披露制度不完善、信息发布渠道单一、舆情监测系统滞后等问题突出。对此,可以从增强政府部门食品安全信息发布制度的透明程度,明晰各部门职责、丰富信息披露的内容类型,构建食品安全信息多元化发布渠道,充分利用互联网构建综合信息平台、有效整合发挥社交媒体的传播优势,搭建高效食品安全信息安全舆情监测系统,运用先进技术进行精准研判等三大不同维度,实现对食品安全信息发布当前困局的全面突围。

关键词:食品安全领域;消费者权益保护;食品安全信息发布;舆情监测

Dilemma of food safety information release in the protection of consumer rights and interests

KONG Fei

(School of Finance and Economics, Xinxiang Vocational and Technical College, Xinxiang, Henan 453000, China)

Abstract: From the perspective of consumer rights protection, and in light of the existing institutional mechanisms and practical conditions in the field of food safety, this study finds that the current release of food safety information faces several dilemmas, including insufficient transparency in government food safety information disclosure systems, relatively single channels for information dissemination, and a relatively lagging public opinion monitoring system. In response to these dilemmas, solutions can be proposed from three distinct dimensions. First, enhancing the transparency of the government food safety information release system, namely by clearly defining the responsibilities of various departments and enriching the types of information disclosed. Second, constructing diversified channels for food safety information release, namely by fully utilizing the Internet to build a comprehensive information platform and effectively integrating and leveraging the communication advantages of social media. Third, establishing an efficient public opinion monitoring system for food safety information security, namely by building a comprehensive monitoring network and applying advanced technologies for precise assessment and analysis. Through these three dimensions, a comprehensive breakthrough can be achieved in addressing the current dilemmas of food safety information release.

Keywords: food safety; consumer rights protection; food safety information release; public opinion monitoring

1 问题提出

《中华人民共和国消费者权益保护法》及《中华人民共和国食品安全法》与其配套的《中华人民共和国食品安全法实施条例》《食品安全抽样检验管理办法》《食品安全

经营监督检查管理办法》以及《国家食品安全事故应急预案》等,均对消费者权益保护与食品安全信息发布作出明确规定,其中,食品安全信息发布的构成要素为:信息主体,如政府部门、食品生产经营者、科研机构与专家、媒体^[1];信息内容,如食品安全风险评估信息、食品风险管理

基金项目:河南省大中专院校创业就业课题(编号:2020782)

通信作者:孔斐(1985—),女,新乡职业技术学院讲师,硕士。E-mail:15090370585@163.com

收稿日期:2025-12-11 改回日期:2026-02-23

引用格式:孔斐. 消费者权益保护视域下食品安全信息发布的困局与审视[J]. 食品与机械, 2026, 42(3): 45-48.

Citation: KONG Fei. Dilemma of food safety information release in the protection of consumer rights and interests[J]. Food & Machinery, 2026, 42(3): 45-48.

标准化信息、食品安全事件信息、食品安全科普知识^[2];沟通渠道,如官方网站与社交媒体平台、新闻媒体报道、科普活动与讲座、食品企业信息公开;消费者反馈机制,如投诉举报渠道、意见征集与调查、消费教育与引导。近年来,通过持续推进制度机制建设和实践创新,目前已经取得了明显成效,如政府部门食品安全信息披露制度的多层次体系逐步完善,食品安全信息发布渠道的多元化拓展有所推进,食品安全舆情监测系统的智能化升级提升了响应效率,政府部门与企业构建的协同应对机制形成了长效治理^[3]。事实上,在食品安全事件发生或者食品安全风险存在时向相关方传递食品安全信息、有效地进行食品安全风险沟通,有助于增强消费者对食品安全的信任,维护食品市场秩序,降低公众对食品安全问题的恐慌与误解。目前,食品安全风险沟通的匮乏可能导致消费者对食品安全的信任度降低,进而增加食品市场的不确定性和消费者的疑虑,急需增强食品安全信息发布领域对消费者权益保护的有效性。

2 消费者权益保护中食品安全信息发布面临的三维困局

整体来看,在食品安全领域的消费者权益保护中,提升食品安全信息发布的沟通效能目前面临政府部门食品安全信息披露制度不够透明等困局。

2.1 政府部门食品安全信息发布制度不够透明

2.1.1 信息发布不够高效 个别食品安全事件出现后,政府有关部门未能在第一时间向社会公众发布关键信息。实践中,从监管部门发现问题到首次向社会通报,通常会间隔近1周的时间,其导致的后果是,这段时间内消费者由于毫不知情,可能或一定会继续购买与食用这类问题产品,这就极有可能对身体健康造成潜在威胁,同时这1周时间,也给谣言的滋生提供空间,如个别自媒体开始传播一些尚未证实的消息,引发社会的恐慌。

2.1.2 披露内容比较简单 观察发现,政府部门出于某种考虑,对部分食品安全的信息披露内容比较简略,未能坚持以科学标准为原则披露包括消费者所关心的全部要素^[4]。2017年7月18日,当时的国家食药监总局即现在的国家市场监督管理总局揭露了上海和沈阳3批次上海雀巢产品服务有限公司经销的特殊医学用途配方食品硒含量不合格问题,其中,沈阳市沈河区新新家妮母婴用品店和沈阳市沈河区米米氏孕婴用品店销售的、标称由上海雀巢产品服务有限公司(原产国:荷兰)经销的“葛儿舒”乳蛋白深度水解配方,因硒含量问题而被列为不合格即这两批次产品的硒检出值分别低于产品包装标签明示值的33.7%和37.4%,随后的7月25日上海市浦东新区市场监督管理局就对上海雀巢产品服务有限公司展开了立案调查,但对于问题奶粉的具体生产批次、流向哪些地区和销售渠道、已售出产品的召回进展等关键信息未能进

行详细说明,导致消费者很难准确判断自家购买的奶粉是否在问题批次内和如何配合召回工作。

2.2 食品安全信息发布渠道相对单一

2.2.1 新兴平台利用不够充分 部分政府部门在发布食品安全信息时,仍旧习惯性地利用人流量较少的传统官方网站、公告栏等渠道,而且政府网站的信息更新比较频繁,这条抽检不合格信息很快就被新的信息淹没,而未能传播面更广、速度更快的微博、抖音、快手等大众常用等新兴平台进行同步发布。

2.2.2 信息发布渠道缺乏有效整合 目前,关于食品安全的信息一般分散在不同层级政府部门、不同职能机构的发布平台上,对其缺乏统一的整合,如对于某个县的小学周边小食品存在添加剂超标的食品安全事件,不同的职能部门在不同官网发布。教育局发布学校加强食品安全教育的通知,县市场监管局在其政务公众号上公布了对部分违规店铺的处罚决定,而市卫健委则在官网上发布了关于添加剂过量危害健康的科普文章。消费者要全面了解该事件,需要在多个政府部门网站、不同的政务新媒体账号间切换搜索,过程繁琐且信息获取不完整。因此,这种信息分散的状况,导致消费者很难在第一时间便捷、全面地获取关键食品安全信息,无法及时做出合理消费决策,严重阻碍了食品安全风险沟通的及时性和有效性。

2.3 食品安全信息发布舆情监测系统比较滞后

2.3.1 信息来源不够多元 个别食品安全舆情监测系统在信息来源方面比较单一,多数是依靠新闻媒体、官方通报等传统的收集渠道,而较少重视通过社交媒体、短视频平台、小众论坛等新兴信息平台进行信息收集。事实上,更应该依靠新兴信息平台收集信息,其原因是新兴信息平台具有舆情传播速度快^[5]、影响力大等优势,食品安全信息如果在这些平台上进行不断传播,能够在较短时间内引发全民关注和再次传播。因此,目前,食品安全监测系统对新兴信息平台收集和监测的缺失,导致监管部门很难在第一时间掌握食品安全的舆情动态,进而可能错失最好的应对时间节点。例如,2018年10月19日晚,上海市食药监局接到有关上海市民办中芯学校食品安全问题举报后,市食药监局和市教委要求浦东新区市场监管局、教育局立即核查。经查,民办中芯学校食堂存在蔬菜霉变、半成品提前标注加工日期、调味品和半成品超过标注的保质期限等问题,该食堂由上海怡乐食食品科技有限公司提供餐饮服务。10月20日,经对由怡乐食公司提供餐饮服务的上海市其他28家学校食堂,仅发现两家存在虚假标注标签的调味品和超保质期的调味品。

2.3.2 信息处理能力比较有限 在当前的信息爆炸时代下,食品安全有关呈现出信息数量巨大且十分复杂的特征,而现有的个别食品安全舆情监测系统对于数据筛选、

分析、提炼的能力不强,很难从数量巨大而又复杂的信息中迅速和准确提取出具有重要内容的食品安全风险信息,具体表现为部分食品安全的舆情监测系统因为缺乏先进的语义分析与情感识别技术,很难精准判断属于能够反映产品质量问题的核心信息和虚假或干扰信息,导致对舆情的判断出现一定的误差,这样就很难为监管部门提供准确的决策基础,从而影响了对于这些食品安全问题的处置效率及其由此决定的最佳效果。

3 食品安全领域消费者权益保护中食品安全信息发布困局的突围路径

对于目前食品安全领域消费者权益保护中食品安全信息发布面临的政府部门食品安全信息发布制度不够透明等效能低下这一困局,急需创新对其困局的突围路径。

3.1 增强政府部门食品安全信息发布的透明程度

3.1.1 清晰界定各部门职责 现行的食品安全信息披露体系中,需要针对政府部门食品安全信息披露制度不够透明的问题,清晰界定各个有关部门的职责定位,以避免出现信息披露的空白区域。

(1) 市场监管部门属于食品安全监管的主要责任主体,应当承担统筹协调各类食品安全信息的收集及其后续整理职能。在经常性的食品市场巡查、专项抽检行动等监管措施中所收集到的信息,市场监管部门需要承担首要的核实和汇总责任。

(2) 卫生健康部门应当迅速与市场监管部门共享信息,且需要协同做好信息的披露工作。卫生健康部门能够在食品安全风险监测、食源性疾病预防等层面掌握第一手预警性质的信息^[6],对此,应当迅速通报给市场监管部门,以此实现信息的及时共享,并同步协同做好食品安全重要问题信息的披露工作。

3.1.2 丰富信息披露的内容类型 从信息披露的内容类型来看,政府部门所披露的食品安全信息应该包括食品生产、流通、消费终端的全链条这些重要信息。

(1) 生产环节食品生产企业应当公开其企业的资质审核证明、生产环境检查结果、原材料采购的溯源信息等,如针对食品生产企业的生产许可证书更新、吊销等要素需要及时公示,同时,食品生产企业在食品安全的风险沟通中需要借助食品行业协会的优势做好沟通者的角色^[7]。

(2) 流通环节通常是重点做好食品运输条件、仓储环境和销售渠道的监管信息,如冷链食品运输中的温度监测数据、食品仓库的卫生达标状况等核心信息均应向社会进行公开。

(3) 消费环节主要是需要公开食品抽检结果、消费者投诉举报处置情况及其有关的典型案例。

3.2 设置多元化的食品安全信息发布渠道

3.2.1 充分利用互联网构建综合信息平台 对于食品安

全信息发布渠道相对单一的问题,政府部门可以采取构建专门的食品安全官方网站,并将其作为发布核心信息的综合信息平台的方式。对此,可以在网站上设置类型多样且清晰的板块:① 设置食品抽检结果的公示板块,以此定期详细公布各类食品的抽检批次、品牌、检测项目和结果,能够保障消费者全面了解进入市场流通食品的质量安全信息;② 设置食品国家层面的政策文件、安全法律、行政法规、部门规章、地方性法规等专门板块,并邀请和上传法律专家、行业工作者运用比较简洁明确的语言对新出台或者新修订食品安全相关法规,以此帮助食品生产经营者准确把握国家政策方向及其具体制度规定,也可以切实保障消费的自身合法权益;③ 配置较强的搜索功能,目的是帮助用户依据食品类别、地区、时间等核心词汇迅速检索出用户需要的信息类型及其内容。

3.2.2 有效整合发挥社交媒体的传播优势 有效整合发挥社交媒体的传播优势,是解决目前食品安全信息发布渠道相对单一的重要方式之一。

(1) 发挥微博的即时性和话题热度较高的优势。微博作为使用十分广泛的社交媒体,即具有即时性和话题热度较高的优势,实践中微博凭借其信息发布的即时性与强大的话题传播能力,已经成为食品安全信息迅速扩散的重要载体,对此,政府部门或食品安全的权威机构可以开通官方微博账号,以便在发生食品安全事件尤其是突发事件或者需要发布重要信息的情况下,可以在第一时间内编辑图文兼备的微博动态,依托微博的“@”的功能与话题标签快速吸引媒体、大V和广大网友的重视及其有关讨论分析,并以此采取科学的协同治理措施^[8]。

(2) 运用微信公众号实现对内容的深度推送。从目前效果来看,微信公众号比较适合推送深度、系统的食品安全知识与资讯,如定期发布一些精心制作的推文,其内容可以包括食品营养和健康科普、食品选购和储存技巧、食品安全风险分析等,尤其是还可以利用公众号的留言、互动功能与用户展开深入交流,同步解答用户的食品安全疑问,进一步提升用户的黏性。

(3) 利用短视频平台的可视化传播作用。抖音、快手等短视频平台具有生动直观的突出特征,可以有效吸引不同年龄段,特别是年轻群体的重视和运用,对此,政府部门与食品行业机构可以根据需要制作一些趣味性比较强、容易理解的短视频内容,如精心制作能够演示食品生产加工的规范流程的动画短视频,帮助消费者更加形象地了解食品从原材料至成品的整个安全保障情况。

3.3 构建高效食品安全信息的舆情监测系统

3.3.1 构建全面覆盖的监测网络 为了有效解决食品安全舆情监测系统比较滞后的难题,可以构建一个全方位、多层次的食品安全舆情监测网络。首先,依托目前比较先进的网络爬虫技术,对各大主流新闻媒体网站、行业垂

直网站实施 24 h 不间断的监测,以此确保可以在第一时间内捕捉到媒体披露的食品安全问题。其次,对于社交媒体平台传播快、影响力大的优势,可以通过利用社交媒体监测工具对微博、微信、抖音等平台上食品安全有关的话题、讨论组和用户发布内容实施广泛扫描,以此最大限度地收集信息。再次,还可以将行业论坛、小众资讯网站列入监测的范围,以此全面收集可能导致食品安全的舆情,进而切实做到对各类信息传播渠道的全面即无死角的监测。

3.3.2 运用先进技术进行精准研判 彻底破解食品安全舆情监测系统比较滞后的难题,除了需要构建全方位、多层次的食品安全舆情监测网络之外,还需要运用先进技术如区块链等对食品安全的舆情信息进行精准研判及其赋能食品安全的深度治理^[9],其原因是目前食品安全的信息已经呈现海量且十分繁杂的舆情态势。首先,运用自然语言处理(NLP)技术对所收集的文本信息实施分词、词性标注、语义理解等先期识别,进而及时提取其中的关键信息如食品种类、品牌、具体问题等,还需要运用机器学习算法来建构情感分析的具体模型,以此对舆情信息的情感倾向性质即正面、负面、中性作出判断。其次,依托大数据技术深度挖掘舆情数据,并对舆情的传播路径、传播速度及其涉及的地域范围等要素进行分析。

总之,食品生产与流通环节覆盖“从农田到餐桌”全链条且涉及多类主体与流程,再加上新兴信息技术飞速发展,食品安全负面信息传播速度呈现出速度快、范围广,瞬间便可能引爆全网。因此,对食品安全的风险沟通展开深度观察可以更好地保障消费者权益,如可以有效消除信息的不对称问题,同时也能够帮助企业提升社会公众的信任程度。当然,为推动对食品安全风险沟通的创新研究,后续可以继续运用风险分析理论和信息不对称理论展开深入探索,即风险分析依托系统性评估(风险评估)、决策管理(风险管理)与双向沟通(风险交流),要求信息发布需立足科学证据,针对不同风险等级采取差异化的预警机制;信息不对称理论则着重于生产者、监管者、消费者这三者之间的信息差距,为分析市场失灵和公众信任危机的原因提供理论依据,从而更加有效地保障食品安全领域的消费者权益。

参考文献

- [1] 食品安全风险预警交流:有效沟通+科学传播=信任[J]. 中国食品药品监管, 2017(5): 29.
Food safety risk early warning communication: effective communication + science communication = trust[J]. China Food & Drug Administration Magazine, 2017(5): 29.
- [2] 戴彩霞,张程,余能超,等. 食品经营过程食品风险管理标准化发展策略研究[J]. 中国标准化, 2023(15): 74-77.

- DAI C X, ZHANG C, YU N C, et al. Research on standardization development strategies for food risk management in food business process[J]. China Standardization, 2023(15): 74-77.
- [3] 洪小娟,朱杰敏,洪巍,等. 食品安全舆情多主体协同治理效能评价[J]. 南京邮电大学学报(社会科学版), 2024, 26(4): 81-92.
HONG X J, ZHU J M, HONG W, et al. Evaluation of the effectiveness of multi-agent collaborative governance in food safety public opinion[J]. Journal of Nanjing University of Posts and Telecommunications (Social Sciences Edition), 2024, 26(4): 81-92.
- [4] 中国食品科学技术学会秘书处. 用科学之声强化食品安全风险交流: 2023年食品安全与健康热点科学解读媒体沟通会在京举办[J]. 食品与机械, 2024, 40(1): 1-2, 10.
The Secretariat of the China Association for Science and Technology in Food. Strengthening food safety risk communication through scientific voices: the 2023 media briefing on key issues in food safety and health was held in Beijing[J]. Food & Machinery, 2024, 40(1): 1-2, 10.
- [5] 黄春玲,宋英华. 协同治理视角下食品安全舆情传播网络结构分析[J]. 武汉理工大学学报(信息与管理工程版), 2025, 47(1): 1-6, 13.
HUANG C L, SONG Y H. Analysis of the network structure of food safety public opinion communication from the perspective of collaborative governance[J]. Journal of Wuhan University of Technology (Information & Management Engineering), 2025, 47(1): 1-6, 13.
- [6] 杨峰. 食品安全的风险评估及预警初探[J]. 食品安全导刊, 2025(21): 7-9.
YANG F. A preliminary exploration of risk assessment and early warning of food safety[J]. China Food Safety Magazine, 2025(21): 7-9.
- [7] 贾娅玲,王红,刘松涛. 食品安全共治中的风险沟通——企业如何扮演沟通者角色[J]. 食品与发酵工业, 2016, 42(11): 278-282.
JIA Y L, WANG H, LIU S T. Food risk communication in the context of co-governance—how an enterprise plays a role in communication[J]. Food and Fermentation Industries, 2016, 42(11): 278-282.
- [8] 吕桂芝. 食品安全突发事件应急监管机制与协同治理研究[J]. 现代食品, 2025(4): 145-147.
LU G Z. Research on emergency supervision mechanism and collaborative governance for food safety emergencies[J]. Modern Food, 2025(4): 145-147.
- [9] 杜锐,冯军,田明,等. 区块链技术赋能食品安全治理的框架设计与应用研究[J]. 价格理论与实践, 2024(7): 84-88, 142.
DU R, WAN Z D, HUANG Y, et al. Research on framework design and application of blockchain technology empowering food safety governance[J]. Price: Theory & Practice, 2024(7): 84-88, 142.