

中国人民大学食品安全治理协同创新中心译丛

食品安全等于行为

——30条提高员工合规性的实证技巧

Food Safety = Behavior

30 Proven Techniques to Enhance Employee Compliance

〔美〕F. 扬纳斯 著

孙娟娟 译



科学出版社

中国人民大学食品安全治理协同创新中心译丛

食品安全等于行为

——30 条提高员工合规性的实证技巧

Food Safety = Behavior

30 Proven Techniques to Enhance Employee
Compliance

〔美〕F. 扬纳斯 著

孙娟娟 译

科学出版社

北 京

图字：01-2017-7263 号

内 容 简 介

作为食品行业内的专业人士，本书作者总结了存在于食品企业内部的与食品安全相关的合规、培训等问题。尤其是结合对实务的观察和反思，作者指出了当下倚重食品科学来改善食品安全的思维惯性和由此带来的效率、效益损失。相应的，通过介绍既有的有关行为科学的社会、经济理论及其应用，作者也对如何解决存在于食品行业内的合规、培训问题给出了因应之道。当本书以举例方式进行上述的阐述时，案例本身为如何改进诸如检查、培训形同虚设或难以奏效，责任集体共担而难以个体问责等问题，提供了具体的破解方法。此外，其分析的方法也可以应用于更多的案例，以便持续性地关注食品企业内的安全管理。

为此，本书适宜诸如食品行业内的合规人、培训师，以便通过落实食品安全的行为规范，实现企业在食品安全保障方面的法定义务和社会责任。而且，本书也适合相关理论和实务的专业人员，进而促进产学研的跨学科、跨领域研究。

Translation from the English language edition: *Food Safety = Behavior: 30 Proven Techniques to Enhance Employee Compliance* by Frank Yiannas. Copyright © Springer Science+Business Media New York 2015

This Springer imprint is published by Springer Nature. The registered company is Springer Science+Business Media, LLC. All Rights Reserved

图书在版编目(CIP)数据

食品安全等于行为：30 条提高员工合规性的实证技巧/（美）F. 扬纳斯（Frank Yiannas）著；孙娟娟译.—北京：科学出版社，2018.1

（中国人民大学食品安全治理协同创新中心译从）

书名原文：Food Safety=Behavior: 30 Proven Techniques to Enhance Employee Compliance

ISBN 978-7-03-055547-2

I. ①食… II. ①F… ②孙… III. ①食品安全—管理—行为 IV. ①TS201.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 286171 号

责任编辑：岳漫宇 / 责任校对：郑金红

责任印制：张 伟 / 封面设计：刘新新

科学出版社出版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码：100717

<http://www.sciencep.com>

北京京华虎彩印刷有限公司 印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2018 年 1 月第 一 版 开本：A5 (850×1168)

2018 年 1 月第一次印刷 印张：4 1/2

字数：120 000

定价：68.00 元

(如有印装质量问题，我社负责调换)

“中国人民大学食品安全治理协同 创新中心译丛”编委会

编委会主任：王利明

编委（按姓氏笔画排序）

马 中	王伟国	王晨光	申卫星
生吉萍	朱信凯	吴永宁	余以刚
李广贺	杜焕芳	陈 岳	张成福
胡锦涛	倪 宁	钱永忠	唐 忠
韩大元	雷 梅		

编 辑 部

编辑部主任：路 磊

编辑部副主任：杨 娇

编 辑：孟 珊 宫世霞

这本书献给我的妻子 Diane Yiannas 和我的
女儿 Virginia Yiannas Jones，感谢他们的关爱、
支持与仁慈。与我而言，他们是一种恩赐，且
使我成为一个更好的人。

译者序

食品安全是什么？尽管答案可能因为领域、专业、经验的差异而观点不同，但一个共识是：食品安全之所以重要是因为这关系着人类自身的健康，且因此而具有历史、政治、经济等层面的意义。也因为如此，食品安全，以及如何保证食品安全可以是一个宏观的议题，包括一个国家的食品政策和法制建设，并可关联“国家之上”的国际协调和“国家之下”的多元利益主体参与。在此基础上，食品安全的理解和保证工作也可以是微观的个体行动，微小有如食品操作前的洗手，烹饪时的一个温度控制，等等。

鉴于后者，本书作者 Frank Yiannas 在自己实务观察和经验总结上，指出行为科学也能助力食品安全保障工作，然而，这一视角尚未受到重视。一如其所指出的一个事实：“一直以来，食品安全专业人士没有充分接受有关行为科学的培训或教育。因此，有许多的食品安全专业人士在从事其工作时，仅仅依赖于食品科学的所学所知”。诚然，食品安全的培训中也会提及法律要求，且往往是针对应当的行为抑或禁止的行为做出的规定。在这个方面，法律通过明确权利与义务，以规范人们的行为。其所具有的一个特点是以制裁的方式威慑和惩罚社会所不期望的行为，例如，危害食品安全的行为。相应的，当食品生产经营者的行为直接关联供给的食品的安全性时，法律通过资质审查、自

我规制、行为规范等多方面的要求规定了其保障食品安全的义务和相应的违法责任。

然而，要改变别人的行为是非常困难的，这也是法律在落实中所遇到的挑战。事实上，人的动机很复杂，会因为道德觉悟的自律和害怕惩罚的他律而履行法定义务，也会因为成本和收益的权衡、逍遥法外的侥幸抑或法不责众的投机而无视法律要求。例如，食品中的冰块被检出粪便细菌，一个污染的原因便是食品操作人员的手不洁净。换言之，其没有按照要求洗手。尽管法律有要求、企业有制度，员工懈怠洗手却也是“屡教不改”。对此，行为科学给出了一个有效的因应之策：借助群体的压力，进而使洗手成为社会规范。一如本书借助最佳畅销书作家 Robert Cialdini 的观点做出的阐述：“如果人们看到许多人，尤其是和自己类似的人采取某一行为的证据后，其自身也会更乐于采取这一行为”。

正是从心理学、社会学的行为视角，本书为强化合规行为提供了“对症下药”的工具。尽管通过本书，作者仅总结了 30 条实证技巧，但是，其发现和总结食品行业中的问题，并借助心理学等行为科学的研究和案例来寻求解决之道的办法，对于食品企业的合规负责人和培训师都具有借鉴意义。例如，尽管检查表可以确保各项要求落实到位，但是过于依赖检查表也会固化员工的思维，进而仅关注填表本身而不是表格所要求完成的工作。对此，要避免滥用检查表及内容模糊的检查表，而使用那些意在强化关键步骤的精确检查表。毋庸置疑，本书所提及的技巧对于食品企业之外的其他利益相关者也具有启发性。例如，检查表也是官方履行其法定职务的通用工具，如何避免这一工具

的形式化同样也是官方检查面临的挑战。

最后，值得一提的是，本书作者从实务中总结的观点也可以完善理论研究，并作用于实务改进。例如，作者强调了“食品安全既是一项共享的责任，也是每个人的责任所在”。这一观点契合了目前我国有关“食品安全责任到人”的法学研究和立法实务。根据 Frank Yiannas 的分析，一方面，“旁观者效应”使得食品企业员工在责任共担且自身责任不明确的情形下，会陷入总有其他人承担保证食品安全责任的认知，进而导致无动于衷的行为。另一方面，“社会懈怠”是指在集体的环境中，单个人会因为意识到个人的努力很难被精确衡量，进而会搭便车并依附于其他人的努力来完成工作。相应的，我国最新公开的《中华人民共和国食品安全法实施条例（修订草案）》从责任范围和问责力度的两个维度明确了这一点，如主要负责人对企业的食品安全全面负责，建立并落实本企业的食品安全责任制，食品安全管理人员协助其做好食品安全管理工作，否则，其将被行政问责。由此可见，所谓食品安全从我开始，而责任既是出发点，也是落脚点。同样，这也是作者反复强调的。

孙娟娟

2017年8月

浙江湖州

前 言

作为食品安全的一名专业人士，要使得他人按照您所提出的要求行事是非常关键的，但也并非易事一件。事实上，要改变别人的行为是非常困难的。而如果您和大多数的食品安全专业人士一样，那么您也可能并没有受到多少有关如何影响或改变他人行为的正规培训。

但是，如果我告诉您简单易行且实践证实的行为科学技巧是存在的，而且，如果战略性地应用这些技巧，可以大幅提高您影响他人的能力并进而提升食品安全。对此，您是否有兴趣？

我有一个想法，即如何更好地整合行为科学和食品安全两者间的重要关系，而这也是我写作这本名为《食品安全等于行为——30 条提高员工合规性的实证技巧》一书的初衷。

就食品安全而言，人们的态度、选择和行为等因素是影响我们食品安全整体状况的最为重要的因素。现实中有许多有关人们的行为如何影响我们的食品安全的例子，包括一个从事食品行业的工人是否在工作开展前决定洗手的行为，某一社区中的健康部门在意图提高食品安全合规性时是否采取措施，以及食品生产商的管理团队就如何控制某一食品安全危害所做出的决定。上述的内容都涉及人的因素。

如果与人相关的概念和社会行为对于提高食品安全是如此的重要，那么为什么它们的缺失，或者说没有受到食品安全专业人士的重视又是如此明显？尽管有诸多理由可以探讨上述问题，我相信一个主要的原因在于这样一个事实，即一直以来，食品安全专业人士没有接受充分的有关行为科学的培训或教育。因此，有许多的食品安全专业人士在从事其工作时，仅仅依赖于食品科学的所学所知。就我看来，他们过于依赖传统的以培训、检查和检测为主的食品安全方式。

尽管全世界范围内数以千计的雇员都接受过有关食品安全的培训，全球也已花费数百万美元来开展食品安全研究，而且美国和其他国家也是例行了不计其数的检查和检测，但是食品安全依旧是保障公众健康的严峻挑战。这是为什么？对于回答这个问题，我想引用心理学家 Abraham Maslow 的一句话：“如果你手里只有一把锤子，那么你看到的所有问题都是钉子”。要提升食品安全，我们有必要认识到这并不仅仅只是食品科学，它也涉及行为科学。

想想上述内容。如果你想提高一个组织的、行业的或世界某个地区的食品安全绩效，你真正应该尝试的就是改变人们的行为。对此，简单易行的一个公式便是“食品安全等于行为”。这一事实可以说是本书写作的基础所在。

一个人该如何有效地影响一个员工、一个社会团体、一个社区抑或一个组织的行为？

诚然，实现上述内容并不容易，但幸运的是，对于今日那些有进取心且基于行为开展食品安全工作的专业人士而言，有一个非常利好的消息。在过去的 50 年里，针对行为和社会科学已经开展了大量的研究，并为人类的思想、

态度和行爲提供了许多有价值的真知灼见。将这些研究的成果应用于我们的领域，便可以彻底改变食品安全方面的预防方式，提高员工的合规性，而最重要的则是挽救生命。

在行为科学研究中，最令人兴奋的一个方面就是研究结果对于多数专业人士而言是简单易行且具有可操作性的，这其中就包括了我们的这些食品安全专业人士。一般而言，从行为科学研究中习得的原则在贯彻中并不要求太多技术或科学设备。而且，它们也不需要昂贵的成本。然而，其所要求的是需要理解研究数据的意义，并有能力借此推导出能够解决您所关注领域内的问题的应用之道。

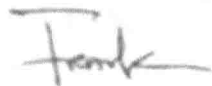
在本书中，我决定选用一些我在过去几年内业已评估过且最为有趣的行为科学研究，而这些内容在我看来也是与食品安全相关联的。我将它们集结在这本易于使用的书中，并提供相应的将它们应用于实践以提高食品安全的建议。

为了最为有效的利用这本书，在每一章的结尾，我都强烈建议读者花费点时间来思考本章所阅读过的行为科学原则，其对食品安全的意义，以及如何将这些原则应用于您的组织（或者您的角色中）来提高食品安全。对于学术研究人员而言，您还可以借此总结专业的问题清单，以便日后深入研究。

概要而言，对于您尚未有机会彻底评阅和研究的内容，本书将为您提供一些新的想法和概念，而更为重要的是，其内容是关于食品安全的。可以说，我为您提供了新的行为科学工具，借此您可以进一步减少食品体系和世界中存在的食品安全风险。我相信，我们需要采取这些新的且另辟蹊径的想法，因为这些主要关注于影响和改变人们行为的想法可以实现上述目标。

我希望，仅仅只是这本书的阅读便可以帮您发现一些新的好想法、贴士或方法，并借此帮助您提升您组织或您职责范围内的食品安全绩效。如果您愿意如此借鉴，那么我会认为这本书的写作是成功的。

综上，感谢您阅读《食品安全等于行为》这本书所花费的时间，且更为重要的是，感谢您为改善食品安全所做出的一切努力，正因为如此，世界各地的人们才能过上更为美好的生活。

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Frank".

如果您有任何的问题、评论或建议，我会非常乐意收到您的来信。您可以将电子邮件发送到 foodsafetyculture@msn.com，或者关注我的推特 [@frankjannas](https://twitter.com/frankjannas)。

目 录

第一章	四千八百万还是一	1
第二章	为食品安全而得寸进尺	5
第三章	食品安全的“衣着”	10
第四章	你的所见是否影响你的行为?	14
第五章	借助刺激措施提升食品安全	17
第六章	改变价值观以改变态度	21
第七章	破窗理论和食品安全	24
第八章	从正确行为还是错误行为中学习?	28
第九章	使食品安全成为社会规范	33
第十章	“照亮”食品安全	38
第十一章	名词、动词和选举对于食品安全的启示	42
第十二章	物以类聚可改善食品安全	45
第十三章	以节奏化的方式牢记食品安全	49
第十四章	赋予食品安全香气	53
第十五章	字体和食品安全	57
第十六章	标准操作程序是否确实阻碍食品安全?	61
第十七章	书面和口头哪一个更适宜?	64
第十八章	食品安全的“三度”	68
第十九章	食品安全关联思考的速度	72

第二十章	基于文本的警示标签是否有效？	76
第二十一章	通过旋律提升食品安全	80
第二十二章	我们使用的词汇是否能影响我们的 风险认知？	84
第二十三章	别成为食品安全的旁观者	87
第二十四章	是否列入检查表？	91
第二十五章	对于食品安全而言最具威力的一个词	96
第二十六章	通过建筑设计来牢记食品安全	100
第二十七章	你提出食品安全请求的方式是否重要？ ..	105
第二十八章	食品安全努力的集合是否比部分努力 更好？	107
第二十九章	使食品安全有趣	111
第三十章	食品安全的行为榜样	116
参考文献		121
结语		125
致谢		127

第一章 四千八百万还是一

作为食品安全专业人士，我确信你已了解到美国疾病预防控制中心发布的有关食源性疾病的最新统计。根据美国疾病预防控制中心的统计数据，每年大约有四千八百万名美国人罹患食源性疾病。其中，十三万八千人需要住院治疗，而更为悲哀的是，有三千人因此死亡。

对我而言，这些统计数据便是预警。换作是你，这些数据对于普通人抑或雇员又意味着什么？当列举出上述的数字，尤其是在食品安全培训期间，你是否认为这会使得听众更富有同情心，进而更为安全行事，以便减少其他食源性疾病发生的概率并预防更多的人成为该疾病的受害者？对于这个问题，你会发现答案并不太过直观。

如果我告诉你：与其以上述每年罹患食源性疾病的四千八百万人的数据来说服别人重视食品安全，不如一个人的故事能更为有效地说服他们，你是否相信？

激发给予的恻隐之心

Small 和 Loewenstein (2003) 的既有研究作了以下调查：在试图用受害者的故事改变一个人的给予动机抑或恻隐之心时，有关一个受害者的具体故事，尤其是小孩的故事，是否比一群身份未知的受害者来得更具有说服力？他

们的研究表明：人们会给身份明确的受害人更多的金钱支持，例如 1987 年掉入水井的“杰西卡宝宝（Baby Jessica）”，而不是身份未明的那些受害者，诸如不发达国家里因为饥饿而死去的数千名儿童。

在推进上述研究的进程中，Small 及其他一些研究者（Small et al. 2007）想要知道如果教育人们认识这一“矛盾原则（discrepancy principle）”，即与一个群体相比，针对身份明确的个体有更多可能性的矛盾，是否可以提升针对身份不明但有统计数据的群体的给予程度，抑或减少针对单一明确受害人的给予程度。概要而言，他们想要知道是否可以教育人们“一贯地珍视生命”。

在一系列的实验中，他们接触了一个学生会的学生并要求他们参与“5 美元的交换”调查。在调查的最终环节里，每一个参与者在其 5 美元的额度内，都有机会向一个救助非洲饥荒的“拯救孩子”机构，捐赠任意的数额。

在实验一组，学生了解到的是关于这个“拯救孩子”组织的统计数据，然而做出他们的捐赠选择。一半的学生在被要求捐赠之前学习了上述的“矛盾原则”，一半则未有这一方面的教育。就这一组而言，通过捐赠表示的给予是相类似，即接受教育的和未有接受教育的捐赠比例分别是 1.26 美元和 1.17 美元。

在实验二组，学生在捐赠之前，有关机构的认识是通过一个饱受饥饿折磨的小女孩的故事以及她的图片，而不是一个统计信息。此外，这个小组的一半学生也接受了有关“矛盾原则”的教育，一半则没有。令人惊奇的是，当要求那些听说了小女孩故事但没有学习“矛盾原则”的学

生进行捐赠时，这些学生的捐赠平均额度为 2.81 美元。然而，那些听说这个故事但也接受了“矛盾原则”教育的学生，仅仅只是给出了 1.36 美元的捐赠，这与上述仅仅只是告知他们统计数据的群体的捐赠额度相近似。

就实验三组而言，Small 和 Loewenstein 以及 Slovic 想要了解：如果他们告知学生统计信息和身份明确的受害者，但又不知道所谓的“矛盾原则”，是否会对他们的给予意愿产生影响？在这个实验中，他们发现学生在看到小女孩的照片后，给予的意愿使其愿意捐赠 2.38 美元。然而，如果既了解统计信息也知道个人的情况，学生的捐赠为平均 1.43 美元，明显减少。也就是说，即便借助了具体受害人的个人故事，但学生知道了统计信息就不愿意给予太多了。事实上，这个平均值在 0.85 美元。

这对食品安全意味着什么？

这一研究表明：食品安全专业人士和培训师所采用的通行做法可能是错误的，或者说，无效的。当他们试图说服别人认真应对食品安全时，不要使用诸如四千八百万名食源性疾病患者的统计信息。相反，针对食品安全使用一张代表个体的脸谱，以及真实的罹患食源性疾病的受害者故事。研究建议根据这一方法，借助同情心更容易激发人们采取行动。

而且，即便是通过个人罹患食源性疾病这样的悲惨遭遇的故事来试图影响别人，也需要注意不要使用诸如每年上百万人罹患食源性疾病这样的统计数据。这样的结果是