



上海政法学院学术文库

社会建构论视域下的 消费信任危机

——以乳业质量典型事件为例

段媛媛 著

卷外情

 法律出版社
LAW PRESS · CHINA



上海政法学院学术文库

社会建构论视域下的 消费信任危机

——以乳业质量典型事件为例

段媛媛 著

图书在版编目(CIP)数据

社会建构论视域下的消费信任危机：以乳业质量典型事件为例 / 段媛媛著. -- 北京：法律出版社，2018
ISBN 978 - 7 - 5197 - 1948 - 7

I. ①社… II. ①段… III. ①乳品工业—消费安全—研究—中国②乳品工业—市场心理学—研究—中国 IV. ①F426.82

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 020055 号

社会建构论视域下的消费信任危机

——以乳业质量典型事件为例

SHEHUI JIANGOU LUN SHIYUXIA DE XIAOFEI XINREN WEIJI

—YI RUYE ZHILIANG DIANXING SHIJIAN WEILI

段媛媛 著

策划编辑 解 锟

责任编辑 解 锟

装帧设计 李 瞻

出版 法律出版社

总发行 中国法律图书有限公司

经销 新华书店

印刷 北京京华虎彩印刷有限公司

责任校对 杨锦华

责任印制 吕亚莉

编辑统筹 财经出版分社

开本 720 毫米×960 毫米 1/16

印张 12.75

字数 184 千

版本 2018 年 1 月第 1 版

印次 2018 年 1 月第 1 次印刷

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

网址/www.lawpress.com.cn

投稿邮箱/info@lawpress.com.cn

举报维权邮箱/jbwq@lawpress.com.cn

销售热线/010-63939792

咨询电话/010-63939796

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

全国各地中法图分、子公司销售电话：

统一销售客服/400-660-6393

第一法律书店/010-63939781/9782 西安分公司/029-85330678 重庆分公司/023-67453036

上海分公司/021-62071639/1636 深圳分公司/0755-83072995

书号:ISBN 978 - 7 - 5197 - 1948 - 7

定价:48.00 元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

编 委 会

主 任：刘晓红

副主任：潘牧天 关保英

秘书长：张远新

委 员：(以姓氏笔画为序)

王明华 王祥修 刘晓红 关保英

汪伟民 张本梓 张永禄 张远新

杨向东 杨 寅 胡戎恩 姚建龙

徐世甫 章友德 潘牧天

总 序

大学者,大学问也。唯有博大学问之追求,才不负大学之谓;唯有学问之厚实精深,方不负大师之名。学术研究作为大学与生俱来的功能,也是衡量大学办学成效的重要标准之一。上海政法学院自建校以来,以培养人才、服务社会为己任,坚持教学与科研并重、专业与学科并举,不断推进学术创新和学科发展,逐渐形成了自身的办学特色。

学科为学术之基。我校学科门类经历了一个从单一性向多科性发展的过程。法学作为我校优势学科,上海市一流学科、高原学科,积数十年之功,枝繁叶茂,先后建立了法学理论、行政法学、刑法学、监狱学、民商法学、国际法学、金融法学、环境与资源保护法学、诉讼法学等一批二级学科。2016年获批法学一级学科硕士点,为法学学科建设的又一标志性成果,法学学科群日渐完备,学科特色日益彰显。以法学学科发端,历经数轮布局调整,又生政治学、社会学、经济学、管理学、文学、哲学,再生教育学、艺术学等诸学科,目前已形成以法学为主干,多学科协调发展的学科体系,学科布局日臻完善,学科交叉日趋活跃。正是学科的不断拓展与提升,为学术科研提供了重要的基础和支撑,促进了学

术研究的兴旺与繁荣。

学术为学科之核。学校支持和鼓励教师,特别是青年教师钻研学术,从事研究。如建立科研激励机制、资助学术著作出版、设立青年教师科研基金、创建创新性学科团队等。再者,学校积极服务国家战略和地方建设,先后建立了中国—上海合作组织国际司法交流合作培训基地、最高人民法院“一带一路”司法研究基地、上海市高校“一带一路”安全研究院和上合组织研究院人文社科重点研究基地和智库、上海教育立法咨询与服务研究基地等,为学术研究提供了一系列重要平台。以这些平台为依托,以问题为导向,以学术资源优化整合为举措,涌现了一批学术骨干,取得了一批研究成果,亦促进了学科的不断发展与深化。在巩固传统学科优势的基础上,在国际政治、国际司法、国际贸易、国家安全、海洋法、教育法、体育法等领域开疆辟土,崭露头角,获得了一定的学术影响力和知名度。

学校坚持改革创新、开放包容、追求卓越之上政精神,形成了百舸争流、百花齐放之学术氛围,产生了一批又一批科研成果和学术精品,为人才培养、社会服务和文化传承与创新提供了有力的支撑。上者,高也。学术之高,在于挺立学术前沿,引领学术方向。“论天下之精微,理万物之是非”。潜心学术,孜孜以求,探索不止,才能产出精品力作,流传于世,惠及于民。政者,正也。学术之正,在于有正气、守正道。从事学术研究,须坚守大学使命,锤炼学术品格,胸怀天下,崇真向美,耐得住寂寞,守得住清贫,久久为功,方能有所成就。

好花还需绿叶扶。为了更好地推动学术创新和学术繁荣,展示上政学者的学术风采,促进上政学者的学术成长,我们特设立“上海政法学院学术文库”,旨在资助有学术价值、学术创新和学术积淀的学术著作公开出版,以褒笔者,以飨读者。我们期望借助“上海政法学院学术文库”这一学术平台,引领上政学者在人类灿烂的知识宝库里探索奥秘、追求真理和实现梦想。

3000年前有哲人说:“头脑不是被填充的容器,而是需要被点燃的火把。”那么,就让“上海政法学院学术文库”成为点燃上政人学术智慧的火

种,让上政学术传统薪火相传,让上政精神通过一代一代学人从佘山脚下启程,走向中国,走向世界!

愿“上海政法学院学术文库”的光辉照亮上政人的学术之路!

刘晓红*

* 上海政法学院校长,教授、博士研究生导师。

目 录



第一章	导论 // 001
	第一节 研究的缘起 // 002
	第二节 文献综述 // 004
	一、相关理论研究 // 004
	二、对已有研究的评价 // 020
	第三节 研究设计 // 022
	一、研究视角 // 022
	二、研究思路 // 028
	三、研究方法 // 029
	四、研究意义 // 032
	第四节 研究背景 // 033
	一、国内乳业的历史演变 // 033
	二、频发的乳业质量事件 // 040
	三、乳业相关概念界定 // 045
第二章	制度承诺的乏力 // 048
	第一节 政府的策略行动 // 049
	一、制度的缺陷 // 049
	二、资源调控能力的欠缺 // 061

第二节 行业协会的策略行动 // 064

- 一、行业协会的演变历史 // 065
- 二、行业协会的尴尬地位 // 071
- 三、行业协会的行动:在场与缺场 // 074
- 四、行业协会的合法性问题 // 077

第三章 媒体的引燃与扩散 // 080

第一节 拟态环境:危机的先验基础 // 081

- 一、我国媒体的属性 // 081
- 二、拟态环境的建构 // 082

第二节 场域中的较量:问题的呈现与演化 // 089

- 一、前问题阶段的较量 // 089
- 二、后问题阶段的较量 // 094

第三节 议程设置:危机的建构机制 // 097

- 一、议程设置的中国情境 // 097
- 二、议题的设置 // 099
- 三、属性议程 // 101

第四章 专家权威性的流失 // 105

第一节 专家在场性 // 105

- 一、专家的出现 // 105
- 二、专家在场的条件分析 // 108

第二节 专家的策略行动 // 112

- 一、依附权力资本 // 112
- 二、置换经济资本 // 115
- 三、协同符号资本 // 118

第三节 专家的自反性危机 // 120

- 一、自反性的内涵 // 120
- 二、专家自反性危机溯源 // 122

第五章 消费者的极化 // 127

第一节 我信谁:消费者的困惑 // 127

一、消费者的出现 // 127

二、消费者的困境 // 130

第二节 弱者的抗争:从逃避到替代 // 133

一、谁是弱者 // 133

二、抗争的策略 // 137

第三节 极化:消费信任危机的蔓延 // 149

一、极化的展演 // 149

二、极化的心理机制 // 155

三、极化的疏导路径 // 159

第六章 总结与讨论 // 162

第一节 主要结论 // 162

一、消费信任危机的建构性存在 // 162

二、乳业场域中消费信任危机的建构机制 // 163

三、消费信任危机的结构性根源 // 164

第二节 进一步的讨论 // 167

一、乳业场域中,多方行动者之间以及各种资本之间,存在什么样的勾连机制 // 167

二、消费信任危机一体化的建构机制是什么 // 167

三、在风险社会、消费社会和转型社会的背景下,消费信任危机如何降低和化解 // 168

参考文献 // 169

附录1 访谈提纲 // 188

附录2 访谈人物表 // 190

后 记 // 192

第一章 导 论

当前,中国社会仍处于转型的关键时期,转型社会从事资本与财富的生产与再生产,又进行社会问题的生产再生产。社会中问题的大量存在是转型社会不可避免的基因。在这些问题中,绝大部分是永远遮蔽着,默默地存在着,成为一个个受伤害的个体独自承受的“私人”问题,只有少数的问题才幸运地成为受到高度关注的“社会”的问题。虽然这些问题毋庸置疑具有客观性,但是问题本身是不会说话的,它需要来自外部的多元合力把它暴露出来,才能真正成为“社会”的问题。消费信任危机就属于社会中的这类问题。消费信任危机是基于现实中每起个案的个体存在基础之上,并由乳业场域中政府、行业协会、企业、媒体、专家、消费者等社会行动者持续不断地互动、呈现、再现、共振而逐步建构起来的。需要说明的是,本书是从选择的消费信任危机的视角来阐述的,如果从消费信任的角度来研究,那么消费信任同样是由政府、行业协会、企业、媒体、专家、消费者等建构起来的。另外,在乳业场域中,企业是重要的行动者,也是建构消费信任危机的直接力量,但是由于众所周知的原因,关于企业的讨论被舍去。35位访谈对象仅保留了23位,涉及的人名、地名等信息也做了模糊处理。这是本书的遗憾之处。

第一节 研究的缘起

中国经济的快速发展促使中国人饮食习惯发生了改变,牛奶或从更广泛的角度来讲乳制品,已经从高档食品变成大众消费品。根据2012年第三届中国奶业大会披露的信息,1997~2011年,我国奶类产量从601万吨增加到3810万吨,同期奶牛存栏从442万头增加到1440万头,增长迅速。10年前,日本的婴幼儿是全世界吃奶粉最多的,而如今,中国已经成为全世界奶粉消费量最大的国家。中国城镇居民液态奶消费量从1995~2003年的9年间一直处于高速增长状态,人均消费量的平均增长速度高达19.4%,在2002年达到最高增长速度31.7%。^①但目前,国内人均奶类年消费量只有32.4公斤,不到全球平均水平的1/3。发达国家肉、蛋、奶的比例是0.4:0.06:1,乳制品消费比例高;中国的比例是6.7:2.8:1,乳制品消费比例最低。“《中国奶业发展战略研究》成果表明,居民人均奶类消费水平的提高,与人均GDP的增长密切相关,其相关系数达到0.935(最大相关系数为1)。另一项研究成果表明,人均收入每增加1%,带动奶类消费增长0.67%。”^②随着人们生活水平的提高,中国乳业应该还有更大更广阔的发展空间。但是2004年阜阳毒奶粉造成的“大头娃娃”事件,带来了血的教训,引起人们对国产奶粉的怀疑。2008年“三鹿奶粉事件”被称为是“奶业大地震”,暴露了国内奶粉企业普遍存在的质量问题,摧毁了国产奶粉辛苦积累起来的信誉,消费者几乎对国产奶粉完全丧失了信心,转而购买进口奶粉,给整个乳品行业带来了致命性的打击。从阜阳毒奶粉事件开始,国内乳业陆续暴露出各种质量问题,光明“回炉奶”、雀巢“碘超标”、美赞臣“金属颗粒”等,消费者的信任在还没有完全恢复的情况下又不断地受到冲击,对国产乳制品的信任是一降再降。针对这种情况,国家和乳制品企业等采取了多种措施来应对,通过控制奶源、细化标准、频繁抽检等来严格监

① 参见何玉成等:《中国液态奶消费市场特征分析》,载《当代经济》2010年第8期。

② 张利庠等:《中国奶业发展报告2009》,中国经济出版社2010年版,第9页。

管乳制品的生产和加工,以挽回消费者日渐失去的信任。根据国家质检总局公布的数字,国内的奶粉99%是符合质量标准的,这说明绝大部分的乳制品没有质量问题,符合婴幼儿食用标准,这点是需要明确指出的。但是这个数字并没有提升消费者的购买信心,公众对国内乳制品仍然存在普遍的不信任。

更为严重的是,三鹿奶粉大地震已经从奶粉扩散到液态奶和其他乳制品,国内乳品行业已经落入怀疑的深渊,从奶牛养殖、牛奶生产到产品加工和成品销售,乳业整体产业链都受到了质疑。人们不仅对不符合质量标准的1%忧心忡忡,就是对那符合标准的99%也心存芥蒂。与乳业相关的其他产业如饲料、添加剂等都受到了影响,甚至国内食品行业都不同程度地受到波及。尤为严重的是,中国乳制品出口也遭受了打击,破坏了“中国制造”的声誉。产业链中的相关行动者,如行业协会、企业、媒体、专家等不断的遭受质疑和指责,似乎已经形成弥漫于中国社会的消费信任危机。一杯奶为什么会产生这么大的能量呢?实际上,我们知道,乳制品质量问题并不是2004年才出现,以前也发生过,也并不是只出现在国内,西方等发达国家也存在质量问题。如2000年日本最大的奶制品企业雪印乳制品公司生产的奶粉、牛奶、酸奶等被查出金黄色葡萄球菌毒素,造成了1.5万名消费者中毒;2002年丹麦生产的荷兰“多美滋”奶粉受微小金属颗粒和润滑油污染;2008年意大利莫扎里拉奶酪被检测出含有二噁英;2013年新西兰最大的乳品企业恒天然公司的奶粉被检测出亚硝酸盐超标,在此之前,恒天然已经曝出了肉毒杆菌污染和双氰胺超标事件,新西兰第二大乳企西部乳业公司生产的“乳铁蛋白”也被检出硝酸盐含量严重超标。虽然几乎世界上每个大型乳企都出过这样或那样的质量问题,但是为什么国内的消费者没有放弃对他们的信任,还是争相购买进口的乳制品,特别是奶粉,甚至代购、海淘呢?为什么那么多的法规、文件、部门管不住一杯牛奶呢?这一系列的疑问是笔者选择本课题的重要动因。此外,笔者近几年在给女儿选购奶粉时备受奶粉质量事件和信任危机的煎熬,本身就是乳业消费信任危机的体验者,自身积累了大量的感性经验与理性思考。这也是选择本书的重要动因。

中国的乳制品确实存在各种质量问题,这是造成消费信任危机的直接动因。但是,与此同时,也要看到消费信任危机是由多方行动者共同参与而建构起来的,其中就包括政府、行业协会、媒体、专家和消费者。本书主要借鉴社会建构论,从行动者的角度来探讨乳业的消费信任危机的建构机制。本书的核心问题是:当前中国消费信任危机的现状如何?哪些行动者参与了消费信任危机的建构?消费信任危机又是如何被建构起来的?

需要再次说明的是,本书虽然是从社会建构论的视角来论述消费信任危机的社会建构过程,但是,它并不是要去“建构”一个不存在的问题,而是首先承认消费信任危机的现实存在,进一步说是“建构性”的客观存在。在这样一个前提下进行研究,这是本书的一个基本预设。

第二节 文献综述

一、相关理论研究

(一)消费信任及消费信任危机的内涵界定

消费信任是近年来的新现象,因此鸟瞰信任研究是消费信任研究的必修课。信任是人与人之间的根本关系之一,它深深地扎根于信任研究之中。因此它是社会科学研究的宠儿,众多学者从众多学科展开了多层次多面向的研究,本书主要聚焦于社会学的成果。

西方学者对于信任的研究最早可以追溯到涂尔干。涂尔干认为传统社会是靠机械团结来维系的,人们有同样的习俗、宗教和信仰,是一个同质性的社会。而在社会分工发展的近代社会,个人越贴近社会,人们在意识、信仰上的差异就越大,在差异基础上建立起来的有机团结成为现代社会的联系纽带。在传统社会,家庭和血缘关系是维持信任的来源。到了现代社会,一体化的现代分工生成的集体感情成为信任的重要基础。^①

韦伯在《儒教与道教》中,从宗教伦理出发展开信任的比较研究,并分

① 参见[法]涂尔干:《社会分工论》,渠东译,三联书店2000年版。

析了信任在资本主义产生和发展中的作用。韦伯将信任分为普遍信任和特殊信任,并将中国人的信任归为后者,即以血缘家庭关系为基础的特殊信任,而对血缘家族以外的人则是普遍不信任,并断言“中国人在世界上罕见的诚实”,“中国人彼此之间的典型的不诚实,为所有的观察家所证实。”^①这是“由儒家伦理所造就的特殊主义的商业信任,没能挣断宗族的纽带,因而只能局限于血缘共同体内。而西方社会的商业信任是一种普遍主义的信任,它由西方的新教伦理品质所造就,它挣断了宗族的纽带,适用于信仰和伦理生活方式共同体”。^②

齐美尔在《货币哲学》中从信任角度探讨了货币的本质及其货币对现代社会生活的影响。齐美尔认为“货币是抽象价值的代表”,^③是一种象征物,它能够兑换承诺。绝大多数人都感觉自己货币短缺,对金钱狂热般的追逐,不仅因为货币可以交换几乎所有的物品,而且因为“拥有货币在个人安全感方面所造成的感觉或许是最集中和最直截了当的,并且也表明了对社会政治组织和秩序的信心”。^④货币充当了人与人之间、人与社会之间信任的中介,是一种抽象的信任机制。

真正聚焦于信任的专业研究最早从20世纪50年代开始,由心理学展开。社会心理学家采用了实验和量表等实证方法,欲图从认知、人格、态度、动机、人际关系等个人的心理事件入手,解释信任的发生机制。心理学的视角将信任视为“发生于人与人之间的事件中所拥有的一种期待”,虽然它只是从个人心理学的微观视角关注发生在人际之间的信任,即人际信任,但是它开启了信任的多学科的现代研究。^⑤

卢曼是最早对信任进行系统的社会学研究的学者。在其专著《信任:

① [德] 马克斯·韦伯:《儒教和道教》,王容芬译,商务印书馆1995年版,第261~266页。

② [德] 马克斯·韦伯:《经济与社会》,林荣远译,商务印书馆1997年版,第289页。

③ [德] 齐美尔:《货币哲学》,陈戎女等译,华夏出版社2002年版,第56页。

④ 同上书,第112页。

⑤ 参见 Deutsch, M., Krauss, R. M., “The Effect of Threat upon Interpersonal Bargaining”, *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, Vol. 61, September 1960, pp. 181 - 189; Rotter, Julian B., “Generalized Expectancies for Interpersonal Trust”, *American Psychologist*, Vol. 26, May 1971, pp. 443 - 45; Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C., “Not so Different after all: A Cross-Discipline View of Trust”, *Academy of Management Review*, Vol. 23, 1998, pp. 393 - 404; 朱虹:《信任:心理、社会与文化的三重视角》,载《社会科学》2009年第11期。

一个社会复杂性的简化机制》一书中,他从功能主义角度详尽细致地分析了信任,这是社会学诠释信任的经典范式。他把信任看作人们用于应对不确定性的策略,是一种化解复杂性的社会机制。如果没有信任,人类只能进行非常简单的当场互动合作,无法对付高度分化而超级复杂的现代社会。卢曼指出,风险的存在是信任产生的前提,信任是对风险的外部条件所做的一种纯粹的内心估价,是基于风险和行动之间的循环关系。他还把信任分为人际信任和制度信任两种,熟悉是人际信任的前提,但是这种信任是有限的,现代社会的制度信任需要法律和其他机制来降低社会交往的复杂性。“哪里有信任,哪里就有不断增加的经验和行为的可能性,哪里就有社会系统复杂性的增加,也就有能与结构相调和的许多可能性的增加,因为信任构成了复杂性简化的比较有效的形式。”^①

吉登斯是在现代性及风险社会的语境下来研究信任的。他认为信任是与现代性密不可分的。“信任在本质上与现代性制度相连”,信任是“对一个人或一个系统之可依赖性所持有的信心,在一系列给定的后果或事件中,这种信心表达了对诚实或他人的爱的信念,或者,对抽象原则(技术性知识)之正确性的信念”前的焦虑。现代社会的变化与突发事件使人们处在风险之中,这是任何人都无法回避的。应对风险的办法就是发展信任,而风险社会的信任已经脱离了具体情境,是抽象体系的信任,是建构出来的信任,是对象征标志和专家系统的信任。信任的产生来自我们的婴儿时期,去除焦虑,获得本体性安全是信任的起点。社会中人们习以为常的惯例帮助我们获得信任感。吉登斯“从宏观视角探讨现代性视野下的信任危机,通过解析‘时空分离’、‘脱域机制’、‘知识的反思性运用’等3种现代性的动力源与信任之间的复杂关系,揭示出现代信任困境的根源”;又“从微观上对个体信任机制的产生进行分析,他从日常亲密关系中提取出‘纯粹关系’,由于纯粹关系蕴含着民主、开放、平等、对话等最基本的因素,故能促成人际交往中的‘积极信任’”。^②

① [德]卢曼:《信任:一个社会复杂的简化机制》,瞿铁鹏、李强译,上海人民出版社2005年版,第10页。

② 罗骧:《信任危机与积极信任机制的重构——吉登斯信任理论探析》,载《天府新论》2012年第4期。

科尔曼从社会资本的新视角来研究信任。他认为,人们为什么要选择信任他人和保持诚信是因为信任是一种重要的社会资本。守信用和信任他人将使双方都获得所期待的回报,否则两败俱伤。信任作为持久交易的“游戏规则”,是在群体成员进行理性互动中自然而然地产生的,其中“中间人”或“委托人”在构建“信任体系”中发挥着重要作用。^①

国内的信任研究最早可以追溯到费孝通关于乡土中国的分析。费孝通认为,中国的乡土社会“是一个‘熟悉’的社会,没有陌生人的社会……熟悉是从时间里、多方面、经常的接触中所发生的亲密的感觉”。这种亲密的感觉就是信任。乡土社会的信任与现代社会是不同的,现代社会的信任依靠法律来保障,乡土社会的信任似乎是天生的,但其实“并非没有根据的,其实最可靠也没有了,因为这是规矩”,是生发于心的熟人之间的信任。^②

郑也夫的《信任论》是国内第一部研究信任的专著。郑也夫从东西方词源学角度追寻了信任的含义,认为信任具有3个性质:时间差与不对称性,不确定性和主观性。“信任是一种态度,相信某人的行为或周围的秩序符合自己的愿望”,它有3种期待,“对自然与社会的秩序性,对合作伙伴承担的义务,对某角色的技术能力”的期待,它还是一种“交换与交流的媒介”。^③

杨中芳指出,中国的信任研究应该注意到中国社会的变迁和转型对原有人际信任产生的强烈冲击,而不必以西方社会变迁做自己社会变迁的蓝本。他提出以义务为基础的本土人际信任模式,认为人际信任是指在人际交往中,双方对对方能够履行他被托付之义务及责任的一种保障感,即放心,不用提心吊胆。老实、诚意、诚心是交往双方互相提供给对方的诚信保障。信任关系是随着人际关系的发展而建立的,而人际关系又是在信任建立起来后逐渐深入的。因此,杨中芳认为人际信任的本土模式比较好的整

^① 参见[美]詹姆斯·S. 科尔曼:《社会理论的基础》(上卷),邓方译,社会科学文献出版社1999年版。

^② 参见费孝通:《乡土中国生育制度》,北京大学出版社1998年版。

^③ 郑也夫:《信任论》,中国广播电视出版社2001年版。