

食品安全

风险交流概论

主编 毛群安 副主编 李 杰 谢晓非



人民卫生出版社

食品安全

风险交流概论

主 编 毛群安

副主编 李 杰 谢晓非

人民卫生出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

食品安全风险交流概论/毛群安主编. —北京: 人民卫生出版社, 2013

ISBN 978-7-117-17583-8

I. ①食… II. ①毛… III. ①食品安全-风险管理 IV. ①R155.5

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第126357号

人卫社官网	www.pmph.com	出版物查询, 在线购书
人卫医学网	www.ipmph.com	医学考试辅导, 医学数据库服务, 医学教育资源, 大众健康资讯

版权所有, 侵权必究!

食品安全风险交流概论

主 编: 毛群安

出版发行: 人民卫生出版社(中继线 010-59780011)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里19号

邮 编: 100021

E-mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-59787592 010-59787584 010-65264830

印 刷: 北京汇林印务有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 710×1000 1/16 印张: 10

字 数: 185千字

版 次: 2013年6月第1版 2013年6月第1版第1次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-17583-8/R·17584

定 价: 24.00元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com

(凡属印装质量问题请与本社市场营销中心联系退换)

编写委员会

主 任 苏 志 毛群安

副 主 任 陈 锐 何 翔 张志强 张磊时

编 委 (按姓氏拼音排序)

付 婷 董静宇 李 杰 李泰然 刘松涛

齐小宁 史根生 田建新 谢晓非 徐 娇

张 凤 张旭东 于庆华 张睿明

主 编 毛群安

副 主 编 李 杰 谢晓非

编写人员 路 西 李 杰 林 靖 许 静 程玉兰

前言

民以食为天,食以安为先。食品安全直接关系到人们的生活质量和身体健康,是民生的基础和重要保障,也是一项基本的公共卫生问题。在食品生产的变化、国际贸易的加强、新技术的应用、公众对健康保护期望值的提高等因素影响下,国内食品安全需求日益增长、日趋复杂,兼之食源性疾病发生率依然很高、食品供应链中新的危害因素不断出现,国家食品安全管理者面临着实现食品安全供给的巨大挑战,加强食品安全风险评估与管理、开展食品安全风险交流成为当务之急。

当前的食品安全工作,安以治为要,治以信为缰。食品安全风险交流工作,信以行为干,言以达为宣。只有行动到位才能建立信任,有信任存在才能交流到位;而交流又重在及时、透明、公开、准确。本书针对我国的食品安全工作普遍存在的重技术处置轻风险交流、主动发布不够、交流能力不强等问题,有针对性地提出适应信息社会发展新形势,强化食品安全风险交流工作的建议,并从心理学、传播学、社会政治学三个视角对食品安全风险交流进行解析。

首先,传播学是开展风险交流研究较早的专业学科,风险交流作为特殊的沟通过程,其传播的主体、客体、内容、渠道及效果具有与其他传播不同的特点。传播学重点提供了媒体交流技巧和作为沟通基本技能的人际交流与说服方法。本书第一章《食品安全现状及舆情》、第五章《媒体交流》和第六章《人际交流与说服》即基于传播学视角。

其次,在进行食品安全交流时,公众的心理感受不能被忽视。心理学视角研究风险交流,不仅通过信息内容而且通过研究信息发布方式来解释信息是如何被解读的,重在解释大众与专家在风险接受上的差异,什么让公众感觉更危险以及同种风险如何表述更易于被接受等。本书第一章《风险交流基础》和第四章《倡导公众理性》即基于心理学视角。

第三,社会政治学视角是从社会力量和经济力量分配不对等角度解释风险认知,其观点是,有效的沟通必须向指责、责任事件做出回应,而有效沟通的

前提与基础是信任的建立与维系。本书第三章《如何建立与维系信任》、第七章《信息编制与发布》两章及附录等均基于社会政治学视角。

本书的主要阅读对象是全国食品安全综合协调工作人员、食品卫生监督者、食品生产者,作为理论扩充阅读资料,也可供媒体记者及关注食品安全的消费者参考,作为了解食品安全风险交流的一扇门,推动监管者、科学家、消费者认识食品安全风险问题的科学性、复杂性、艰巨性,促进食品安全风险交流的进一步普及与发展。

食品安全风险交流是一个全新话题,我国在理论引入、学术研究、实践操作等方面均处于探索阶段,从理论到实践都有迫切的社会需求,本书是在2011—2012年四期全国省级食品安全风险交流培训班教材的基础上,增删、修订、改写而成,系列培训由原卫生部食品安全综合协调与卫生监督局主办,中国健康教育中心/原卫生部新闻宣传中心承办。

本书旨在提供一种研究思路、一种思考模式,推动各界对食品安全风险交流的理解、达成共识。由于实践及水平所限,肯定距离读者要求还有一定距离,并且文中不排除差错、谬误的存在,请各位读者批评指正,以便在下一版中改正。

编 者

2013年5月

目录

第一章 食品安全现状及舆情

一、食品安全风险现状	1
1. 食品安全风险不断出现	1
2. 风险监测与管理日趋加强	2
3. 风险评估是复杂的科学过程	3
4. 存在风险的社会放大效应	4
二、食品安全舆情分析	4
1. 食品安全整体舆情	5
2. 媒体报道中的问题	6
3. 食品安全舆情对策	8
三、从公众的角度看食品安全问题	11
1. 公众与专家信息不对称	11
2. 公众的情绪感受缺乏有效回应	12
3. 公众与专家的风险认知剪刀差	12
对话专家 该如何看待媒体的作用	13
延伸阅读 奶粉疑致婴儿性早熟事件	14
本章要点	15

第二章 风险交流基础

一、什么是风险交流	16
1. 风险交流的定义	16
2. 风险认知和风险交流	17
3. 风险交流的利益相关者和内容	20
4. 风险交流的原则	21
二、风险交流理论模型	22
1. 风险认知结构模型	22
2. 负面特性主导模型	25
3. 心理噪音模型	28
三、国内风险交流的发展	29
1. 从公共教育到风险交流	29
2. 风险交流的目标与途径	30
3. 风险交流的障碍	31
4. 风险交流的研究视角	32
对话专家 食品安全风险交流的要点	34
延伸阅读 炊具锰迁移疑影响健康事件	35
本章要点	38

第三章 建立与维系信任

一、什么是信任	39
1. 信任的内涵	39
2. 信任的不对称性	41
3. 建立与维系信任的重要性	42

二、建立信任的重要原则	43
1. 关注点相似性的内涵	43
2. 如何判断关注点相似性	44
3. 与公众保持关注点一致	45
三、谣言的识别及澄清	46
1. 谣言的产生机制	46
2. 谣言文本分析	47
3. 谣言的应对策略	48
对话专家 如何在突发事件中赢得媒体信任	50
延伸阅读 网络谣言应对——中国怪病致死事件	52
本章要点	53

第四章 倡导公众理性

一、信息公开与知识培养	54
1. 食品安全总体信息公布	55
2. 食品安全风险评估和警示信息公布	55
3. 食品安全事故信息公布	56
4. 食品安全标准信息公布	57
5. 食品安全科普知识传播	58
二、负性情绪管理	59
1. 风险等于危险加“愤怒”	59
2. 负性情绪管理基本策略	61
三、让公众参与治理	62
1. 日常状态下的公众参与	62
2. 危机状态下的公众参与	64

对话专家 如何开展食品安全周的宣传·····	66
延伸阅读 科普信息举例—用颜色判断鸡蛋营养? 不靠谱! ·····	67
本章要点·····	68

第五章 媒体交流

一、传统媒体特点与工作模式·····	69
1. 新闻价值与科学标准 ·····	70
2. 记者与科学家工作方式的差异 ·····	71
3. 媒体对风险认知的影响 ·····	72
二、社会化媒体在风险交流中的运用·····	74
1. 社会化媒体的传播特点 ·····	74
2. 运用社会化媒体进行风险交流 ·····	76
3. 应对社会化媒体带来的挑战 ·····	79
三、建立健全新闻发言人制度·····	81
1. 发言人: 一种沟通的制度设计 ·····	81
2. 如何建立健全发言人制度 ·····	83
3. 妥善处理突发事件 ·····	84
四、如何接受媒体采访·····	85
1. 受访者的权利 ·····	85
2. 会见媒体的十条原则 ·····	86
3. 媒体沟通技巧 ·····	87
对话专家 发言人制度建设的核心内容·····	89
延伸阅读 北京卫生监督微博建设及应用·····	90
本章要点·····	92

第六章 人际交流与说服

一、人际交流的基本原理·····	93
1. 符号化的刺激-反应过程·····	93
2. 人际关系的建立与发展·····	94
3. 网络结构与群体动力·····	95
二、说服技巧·····	96
1. 选择权威信源·····	97
2. 采用两面提示·····	97
3. 运用恐惧诉求·····	98
三、卡特赖特说服模式·····	99
四、五种劝服设计·····	100
1. 刺激-反应设计·····	100
2. 引发动机设计·····	100
3. 认知性设计·····	100
4. 社会性设计·····	101
5. 个性化设计·····	101
对话专家 食品安全风险交流的环节·····	101
延伸阅读 世卫组织食品安全司司长: 食源性疾病暴发的风险管理·····	103
本章要点·····	105

第七章 信息编制与发布

一、信息图谱的框架与作用·····	106
-------------------	-----

1. 信息图谱模板	106
2. 使用信息图谱的好处	107
二、利用信息图谱编制信息	108
1. 确定利益相关方	108
2. 明确利益相关方的关注点	108
3. 编写信息及进行风险比较	112
三、进行信息测试	119
四、制订信息发布计划	119
1. 明确发布主体	119
2. 选择适宜的发布方式	120
3. 确定信息发布策略	121
4. 评估信息发布效果	122
对话专家 食源性疾病预防信息发布的时机	123
延伸阅读一 对取消面粉增白剂之争的回应	123
延伸阅读二 新闻稿举例——推进实施食品营养标签标准	125
本章要点	126

附录1 美国沙门菌污染花生酱事件始末

一、事件概况	127
二、风险交流过程	128
1. 产品召回	128
2. 迅速通告	128
3. 多渠道沟通	129
三、应对分析	129

1. 建立信任原则 130

2. 尽早公布原则 130

3. 保持透明原则 130

4. 倾听公众意见并促使其参与 130

5. 制订风险交流计划 131

6. 使用清晰简明的信息 132

7. 注重社会化媒体的应用 132

附录2 我国小龙虾疑致横纹肌溶解综合征事件始末

一、事件概况..... 133

二、风险交流过程..... 133

1. 技术部门告知不确定性 134

2. 政府部门举行新闻发布会 135

3. 采取紧急应急处置 135

4. 卫生部介入调查 135

5. 渔业部门举行媒体情况说明会 136

6. 最终定论的新闻发布会 136

三、应对分析..... 138

1. 建立信任原则 138

2. 尽早发布原则 138

3. 保持透明原则 139

4. 倾听公众意见并促使其参与 139

5. 制订风险交流计划 139

附录3 食物中毒事件风险交流模拟演练实录

参考书目..... 146

后记..... 148

主导地位的社会发展阶段。随着人类活动频率的增多、活动范围的扩大,各种全球性风险对人类的生存和发展存在着严重的威胁。人类具有冒险的天性,但也有寻求安全的本能。近代以来的社会经济变化塑造了现代风险的基本景观:人类对社会生活和自然的干预范围和深度扩大了,人类的决策和行为成为风险的主要来源,人为风险超过自然风险成为风险结构的主导内容;借助现代治理机制和各种治理手段,人类应对风险的能力提高了,但同时又面临着治理带来的新类型风险,即制度化风险(包括市场风险)和技术性风险。二者成为现代风险结构中的主要类型,具有潜在的全球性影响。

我国食品产业的现状是,食品生产加工经营门槛低,小散乱的局面现阶段很难改变。例如,全国食品行业获得生产许可证的企业有45万家,地域分散、监管难度大,是食品安全事件多发频发的风险因素之一。当前在风险社会体系下,我国食品安全形势总体向好,但仍然不容乐观,传统的食品污染物尚未得到有效控制,新的食品安全危害不断产生,来自环境、加工过程的食物污染和掺假伪造等违法行为导致的健康损害事故时有发生。一些不法生产者、流通者为谋取非法利益而违反食品安全相关法律法规的现象客观存在,甚至屡禁不止。如2013年2月17日中央电视台《每周质量报告》栏目播出《假羊肉真相》节目,曝光了北方某肉制品加工厂特大制售有毒有害羊肉卷案。该厂以鸭肉、羊油等为原料,非法添加“保水剂”等物质,制售有毒有害羊肉卷销往辽宁、吉林等地。经检测,该“保水剂”亚硝酸盐及防腐剂含量严重超标。

与此同时,受人力资源、经费支持、技术能力以及信息沟通机制等方面的限制,对食品中有毒有害物质的监测和评估工作与人民群众对食品安全的要求相比还有较大差距,食品安全监测与评估对食品行业健康发展的规范和指导作用尚未充分有效发挥。

2. 风险监测与管理日趋加强

近年来,在国务院食品安全委员会的统一领导和国务院食品安全办的综合协调下,卫生部门在食品安全标准制修订、风险监测和评估等方面取得了较大进展。食品安全标准清理整合取得初步成效,组建了食品安全国家标准审评委员会,建立健全标准审评制度;公布实施了食品安全国家标准、地方标准管理和企业标准备案办法。原卫生部组织制定了《食品安全国家标准“十二五”规划》,已制定并公布了302项新的食品安全国家标准,涵盖从原料到产品中涉及健康危害的各种卫生安全指标。修订公布了新的食品添加剂使用标准,明确规定了2314种食品添加剂的使用范围、用量。

《中华人民共和国食品安全法》(简称《食品安全法》)公布实施以来,我国逐步建立了覆盖全国的食品安全风险监测网络,为全面掌握全国食品安全

状况和开展针对性监管执法提供了重要依据。截至目前,全国化学污染物和食品中非法添加物以及食源性致病微生物监测点,已覆盖了100%省(区、市)和近50%的县,在416个医疗机构主动监测食源性异常病例或健康事件。在“软件”方面,建立健全风险监测评估制度规范,完善相应工作机制和程序;建立监测数据共享平台,研究设立风险评估模型,不断提高食品安全风险监测评估能力等。同时,作为监测网的眼睛与灵魂,还建设了食品中非法添加物、真菌毒素、农药残留、兽药残留、有害元素、重金属、有机污染物及二噁英等8个食品安全风险监测国家参比实验室,进一步保证食品安全风险监测质量。2010年以来,共监测了29类44万余份食品样品,获得近400万个监测数据。

我国已初步形成以国家食品安全风险评估中心为核心、各级疾控机构和医疗机构为主体,其他技术机构为补充的全国食品安全风险评估体系,食品安全风险监测、风险管理、风险交流体系从无到有,逐步建立完善。

3. 风险评估是复杂的科学过程

人类社会不断地探寻新的世界,发现新的食物与可食资源,在食品制作上不断创新,又不断放弃旧的食物与资源。这种发现与探索,必然是科学上由无知到认知的过程。因此,食品安全起初是一个较为绝对的概念,后来随着科学、技术的发展,人们逐渐认识到绝对的安全是难以做到的。

食品安全的基础是风险评估,这是风险管理的第一个步骤,也往往是争议最大的一步。风险评估指对有害事件发生的可能性和不确定性的评估,包括危害识别、危害特性、暴露评估和风险描述4个步骤。

预测食品安全风险及相应的不确定性是一件技术含量很高的工作。首先,专业的科学技术是风险评估的基础支撑,而风险评估的结果用于制定政策。由于风险本身往往缺乏直接的可见的人体症状,因此要制定风险评估的程序化框架,要设置假设条件和推论方式,而这些假设条件和推论又容易受到主观判断的影响,并且存在一系列的干扰和不确定因素,即使是权威的食品安全专家的结论也可能存在社会争议。

其次,风险评估的过程是一个复杂的整体过程,食品安全风险评估需要从农田到餐桌、从生产到流通,最后到购买、食用,设定一个安全范围,给公众以健康指导,整个流程长、影响因素众多。

第三,公众希望食品安全零风险,但食品安全监管其任务是将风险控制在可接受的范围内,无法从根本上完全消除风险。政府监管体系的职能重点从危机应对转变到以监测、评估、预警为基础的风险预防。食品安全控制体制应该基于科学原理,并以对人类健康的风险评估为基础,并随着情况变化而变化。预测风险需要对新问题随时保持警惕,而对新问题的认识需要时间。

公众常低估食品安全风险评估的科学性、复杂性,导致对风险评估及评估结果认知存在一定的误解。

4. 存在风险的社会放大效应

风险传播中存在着风险的社会放大过程。社会放大过程表现为个人或群体选择这些事件的某些具体特征或者相关描述的具体方面,根据他们自己的理解加以阐释,并把自己的阐释与其他个人或群体进行交流,形成共同关心的议题,最后还可能作出行为反应。对风险的社会放大,是风险信号与心理、社会、制度和文化状态的相互作用。它会加强或衰减相关人群对风险的感知并塑造风险行为,而行为反应会造成新的社会或经济后果,这些后果可能远远超越对人类健康或环境的直接伤害,而导致更重要的间接影响。

风险的社会放大会导致次生效应。一些风险性报道可能会导致主要产品销售下降,从而对当地区域经济产生影响,如柑橘长虫事件;另一些报道则可能造成社会秩序混乱,产生政治和社会压力,使管理者责任增加,管理成本提高;还有一些报道则可能危及社会文化,如导致公共信任坍塌,社会冷漠等等。

除去公众本身的心理特征外,风险事件也会引发一些群体式的反应。风险事件通过各种传媒到达公众时,媒体报道也会引发公众的不同认知。韦斯库斯(Viscusi)(1998)曾经提出媒体在风险传播过程中存在两种效应:一是直接效应(direct effect),它类似于一种报道偏差,即媒体对事件选取的角度以及夸张的报道方式能够影响个体的认知;二是传递者效应(conveyor effect),即媒体对某一事件的大量报道能够引发公众的担忧和负性情绪。这就是风险的社会放大效应:当媒体对风险事件大肆报道时,公众的风险认知程度将随之显著提高。

综上所述,信息时代的食品安全工作者需要理解我们所面临的更具挑战性的社会环境。理解了这些困扰我们的问题之后,就更能体会风险交流的意义所在。公众在风险事件中并非总是理性镇定的,而是有许多非理性判断和决策。研究风险交流有助于指导我们理解危机中的公众和其心理特征、行为反应,从而帮助公众形成对风险的合理知觉和正确反应。

二、食品安全舆情分析

英国健康和安全委员会的一项报告认为:媒体对公众(非专业人士)的风险认知有重要影响。通过对1999年上半年英国的报纸和电视关于风险报道进行分析,研究者们发现大众媒体影响着人们对危险的理解。尤其是当人们对

这些风险缺乏知识和直接经验时,媒体的作用就更为凸显。

在传统媒体更加发达、社会化媒体不断涌现的今天,媒体对食品安全事件的报道也更加密集和频繁,从整体的社会氛围而言,互联网和智能手机的普及也使得公众成为新闻的创造者,风险事件的传播者由媒体扩大为草根化的社会化媒体用户,一个较小的风险很可能经由媒体和公众的不断传播而变得影响广泛。

1. 食品安全整体舆情

近年来,有关食品安全的舆情监测表明,媒体对食品安全议题的关注度逐步上升。

2012年上半年,国家统计局社情民意调查中心舆情监测室与人民网舆情监测室共同发布了《中国食品安全舆情报告(2012上)》,呈现了2012年1~6月中国食品安全现状和热点问题。报告显示我国2012年上半年食品行业负面媒体报道事件达117个,高于2010年同期的32个和2011年同期的48个;负面舆情依据被曝光率高低依次为乳制品、零食、饮料、副食、餐饮、肉制品、综合、烟酒茶、保健品和速冻品等行业,涉及多家知名企业和品牌;政府或组织监管、消费者投诉是食品行业负面舆情的主要推动力。

新华网网络舆情监测分析中心对2012年影响较大的食品安全事件进行了梳理和分析,并对2013年食品安全舆情进行了预测。按照新闻报道的时间顺序排列,主要基于事件的影响力进行选取。其结论是,2012年国内食品安全舆情事件可以归结为四类:第一类是上游养殖或种植环节安全隐患传导至下端,如重金属、抗生素、激素和其他有害物质残留于植物、禽、畜、水产品体内;第二类是企业生产管理不严致使产品出现质量问题,如使用劣质原料、产品出现异物、保存不当致使产品变质或者超量使用食品添加剂;第三类是企业为追逐利润篡改生产日期继续进行销售;第四类是转基因食品的潜在威胁,转基因食品安全性问题已引起人们的密切关注。从行业来看,2012年所选取的23件影响较大的食品安全事件中,乳品行业首当其冲,占26%;其次是酒类和保健品类,其中白酒塑化剂超标事件影响最大,使得整个白酒行业受到重创。

国家食品安全风险评估中心2012年6月22日至11月20日围绕机构职责开展了舆情监测,形成20期舆情周报,收录舆情228条,按照舆情报道种类划分:涉及乳制品的报道比例较大,对地沟油、方便面、碘盐的报道也较多,该中心专家正面引导解读与辟谣也占了一定的报道比例。舆情中涉及“卫生标准”的舆情为19条,涉及风险“监测与评估”的13条。而涉及标准的负面报道最多,包括添加剂、包装材料、污染物标准等。涉及标准的报道包括:黄酒含致癌物