

## 风险交流

## 食品安全舆情研判与处置的思考与实践

韩蕃璠,苏亮,姚魁,钟凯,罗晓静

(国家食品安全风险评估中心,北京 100021)

**摘要:** 舆情相当于食品安全工作者的耳朵和眼睛,本文归纳近年来舆情环境产生的新问题及其对风险交流带来的挑战,进而结合实践提出建立舆情研判与处置机制的关键点,最后探讨舆情如何促进风险交流工作,以期对完善食品安全风险交流体系提供参考。

**关键词:** 食品安全; 风险交流; 舆情处置

**中图分类号:** R155.5    **文献标识码:** A    **文章编号:** 1004-8456(2013)03-0279-03

**Ideas and practices for food safety information monitoring and application**

Han Fanfan, Su Liang, Yao Kui, Zhongkai, Luo Xiaojing

(China National Center for Food Safety Risk Assessment, Beijing 100021, China)

**Abstract:** Information monitoring and analysis is highly important to foster food safety risk communication during routine and emergency response. This paper is aimed to share how food safety information disseminated through internet and various news outlets can be monitored and used in risk communication activities. The key points for establishing an effective system are also discussed.

**Key words:** Food safety; risk communication; information monitoring

目前,我国的食品安全问题触点多、“燃点”低,且影响范围广。作为食品安全工作中的重要组成部分,舆情研判与处置工作的质量与效率在很大程度上决定着政府和科学家能否及时回应公众关切的问题并有效引导社会舆论,这一点在食品突发事件处理中尤为重要。我国食品安全风险交流工作刚刚起步,亟需提高对舆情的敏感性和重视,并在实践中从制度和技术等层面对舆情研判与处置机制进行尝试与创新,使其融入风险评估和管理机制,从而促进风险交流体系的建设。

## 1 我国食品安全舆情环境与问题

食品安全舆情可以定义为:媒体和公众通过传统媒体和互联网等多种形式对食品安全问题或现象进行报道、转载和评论,并在此过程中表达有倾向性的观点或意见。食品安全工作离不开新闻媒体和公众的舆论监督,而我国确实存在一些企业和个人唯利是图,违法违规生产和销售食品的现象。同时,我国风险交流的形势总体上呈现出正确的科学信息明显处于劣势而没有科学依据的误导信息大占上风的局面。加之,传统的政府新闻发布或媒

体通气会往往是滞后的,专家教条学术式的科普宣教也不能适应广大公众对信息的需求,这些都给风险交流带来更多挑战。为了应对新环境下的诸多挑战,笔者从2012年舆情中归纳出一些特点和新的趋势,供食品安全工作者参考。

### 1.1 主流媒体的倾向性加速误导

在一个理性成熟的社会,主流媒体本应通过求证核实,发挥过滤错误信息的作用,但近年来,我国一些主流媒体具有明显的倾向性,对热点问题,跳过了科学家这一环节,抢时间进行报道。例如:2012年2月,中央电视台某栏目播出“打破钢锅问到底”,报道称某品牌“钢锅锰含量高出国标近4倍,可致帕金森病”<sup>[1]</sup>。此信息误导严重,引发广大消费者对所有不锈钢制品的担忧。

### 1.2 错误报道以讹传讹

2012年7月,国际食品法典委员会(CAC)公布最新通过的一项增补标准,即液态婴儿配方奶(liquid infant milk,中国不使用此产品)中三聚氰胺最大限量值为0.15 mg/kg。新华社发布的信息中将原文中“液态婴儿配方奶”误译为“牛奶”<sup>[2]</sup>,之后该新闻得到《法制日报》等多家媒体二次传播,称“我国三聚氰胺2.5 mg/kg的标准远低于国际食品法典委员会新出台的标准,国际标准比国内严格17倍”,《中国青年报》呼吁“国产奶须尽快与联合国新

收稿日期:2013-01-02

作者简介:韩蕃璠 女 博士 研究方向为食品安全政策与风险交流

E-mail:hanfanfan@cfsa.netc.cn

标准接轨”<sup>[3]</sup>。虽然三天后,卫生部对此进行了正面解读,但国内媒体仍不断转载关于我国标准落后的新闻,以讹传讹的舆论持续近一个月之久。

### 1.3 信息多元化人为媒体

近年来,微博等新媒体已成为舆论监督的重要组成部分(如:“瘦肉精”、“染色馒头”等食品安全事件)。与传统媒体相比,新媒体具有发布快捷,没有文字把关等特点,但新媒体在鼓励公众积极进行舆论监督的同时,也为错误和谣言的快速传播提供了机会<sup>[4]</sup>。一些主流媒体从业人员也热衷“爆料”,例如:2012年4月,中央电视台某主持人发布微博“来自调查记者的短信。同志们:不要再吃老酸奶和果冻,尤其是孩子,内幕很可怕,不细说。”该微博一天之内转发超过8万。12月17日,某网民发微博称“食用的酱油、醋、饮料里面的塑化剂含量是酒的400倍”,该微博几天内被转发近2万次,虽然该网民又称该微博的信息并无任何依据。个别言论依托数量庞大的粉丝可在短时期内形成广泛的舆论影响力,这一现象应引起足够的重视。只有善用新媒体平台才能进一步提高政府获取舆情、引导舆论的水平和能力。

### 1.4 标题化趋势明显

一些媒体和网民频繁使用“致癌”“有毒”“导致脏器损害”等描述作为信息的标题,如:“香蕉致癌”、“某品牌蛋白粉用转基因,依赖性如海洛因”、称某品牌矿泉水为“砒霜门”、“毒水”等等。上述说法毫无科学根据,从一定程度上加剧了公众的恐慌<sup>[5]</sup>。

### 1.5 信息内容真假难辨

负面信息往往得到快速传播,公众无法对信息的真实性予以辨别,即便之后官方辟谣或专家澄清,最初的报道早已先入为主,难以扭转(首因效应)<sup>[6]</sup>。回顾一些食品安全事件,背后可能存在利益陷阱,即个人和/或企业利用食品安全制造所谓“舆情”对其他企业进行打击。例如:在2010年发生的“某品牌奶粉激素事件”中,虽经公安机关侦查,事件为其他企业利用网络媒体推动造谣信息<sup>[7]</sup>,但奶粉和性早熟关系的舆论反复炒作。这类虚假舆情不仅使公众受到误导和欺骗,还损害企业甚至整个行业的发展。

### 1.6 “超标”信息满天飞

“超标”信息满天飞,例如:某品牌葡萄酒“农残超标”、某品牌奶粉检出香兰素“不合格”、某快餐“汉堡大肠菌群超标7倍”事件。后经证实,“超标”是由于检测机构不符合资质,或是检测失误、标准使用不当得出的错误结论。

### 1.7 编短信和网络段子调侃食品安全

其中流传最广者如:“中国人早上醒来给儿子兑一瓶添加三聚氰胺的三鹿奶粉,自己喝杯黑作坊的豆浆,……,一盘饱含瘦肉精的熘肉片”。这类段子无疑为公众造成了“什么都不能吃”的信息环境。

## 2 建立食品安全舆情研判与处置机制的关键点

上述复杂的舆情环境要求国家食品安全监管与技术部门需要尽快建立符合现实需要的舆情处置机制。笔者试图对机制建设的关键点,提供一些个人看法。

食品安全舆情研判是指:在各种技术手段和举报途径获取海量监测信息的基础上,重点筛选出涉及本单位业务的舆情。风险交流工作者从媒体报道和网民评论中归纳社会关切的问题,对事件性质进行研究与判断(需要经验并结合以往相似案例)。

研判的关键点在于根据轻重缓急将舆情分类分级,明确哪些属于影响力大的问题需要采取措施,哪些是具有“苗头”性质的问题需要关注,还有哪些作为参阅了解即可。

通常,风险交流专家将风险分为“实际风险”与“感知的风险”<sup>[8]</sup>,在舆情研判中,风险交流专业人员不仅要重视食源性疾病等产生实际健康危害的舆情,还要综合考虑另外三个层面,即:舆情是否具有引起公众强烈反应的风险感知特征<sup>[8]</sup>、(新)媒体传播力和政治经济影响力。笔者认为符合下列条件的舆情应列入重点关注范围:媒体标题含“有毒”、“致癌”、涉及行业“潜规则”、涉及品牌影响力较大的企业、可能影响整个行业的系统性风险(如包装材料有害物析出)、涉及婴幼儿(乳制品)等敏感人群、主要媒体首页展示和舆情通量较大(转发评论次数超过一定数量)等。

与舆情研判和风险分类相配套的是应对和处置机制,主要包括以下几个内容:①根据工作实际对日常舆情、上级领导交付任务和应急事件分别建立工作流程,明确责任义务和时效性;②建立内部会商机制。根据舆情涉及的业务范围(如:标准、添加剂、食物中毒)与专业部门确定处置优先顺序并准备专业技术资料、起草应对措施建议;③建立专家咨询机制。重视业内专家的经验,要与风险科学评估、食品生产加工、新闻传播和食品监管等多个领域专家保持联系,获取背景信息、行业情况和政策支持。④实施处置措施。对不同的食品安全热点,要选择合适的方式,例如:组织媒体交流会、电视台专题采访、专家解读、公众开放日等加强媒体舆论引导和社会宣传;⑤总结与评价。定期对舆

情进行分析与归纳,评价舆情处置工作的时效性以及传播影响力是否达到预期效果。

上述机制应首先在机构内部达成共识,形成规范性文件。工作流程也应在实践中改进,并与评估、应急、监测、标准等其他工作紧密配合与衔接。舆情处置工作流程能对重要舆情及时研判并开展风险交流活动,例如,对“方便面桶外层荧光物超标”事件,国家食品安全风险评估中心在两天内组织业务会商,通过网站进行有关情况的说明;再如,针对“可乐色素致癌”等热点事件,评估中心开展专家研讨并通过主流媒体专题采访形式予以解读。

### 3 舆情研判与处置促进风险交流工作

从实际积累的舆情信息中发现,一些具有普遍性和规律性的问题可以为风险交流的工作方向提供依据。从国家食品安全风险评估中心2012年下半年所收集的国内外食品安全相关舆情中,笔者发现如下几个重要问题。

#### 3.1 涉及食品安全标准的舆情较突出

关于我国的食品安全标准,媒体报道和评论频繁出现,公众关注度很高,但误解很深,媒体质疑我国食品安全标准缺失或落后,标准制定过程不透明,甚至将假冒伪劣、非法添加和意外污染事件都归咎于食品标准或检测方法存在缺陷。在某品牌黄酒含致癌物氨基甲酸乙酯(EC)事件中,媒体称国标缺失,呼吁政府加强监管;对于“某品牌婴儿配方粉汞异常”事件,媒体质疑汞为何没有纳入婴儿奶粉的日常检测项目;在“韩国农心泡面检出致癌物苯并芘事件”中,媒体质疑我国为何没有方便面苯并芘限量标准;在“白酒塑化剂超标事件”中,媒体呼吁国家尽快制定白酒中塑化剂的限量标准。这些事件的报道提示,食品安全标准的解读释义等正面引导工作有待加强。

#### 3.2 风险监测与风险评估的舆情引起社会关注

9月28日,中国广播网发表《我国四成儿童铝摄入量超标 膨化食品是主要来源》<sup>[9]</sup>,该报道以偏概全,将铝摄入量超过铝的PTWI值等同于“食品铝含量超标”,很多媒体称“铝的过量摄入会引起婴幼儿的神经发育受损导致智力发育障碍”,质疑面粉和铝锅的安全性,甚至称医院没有铝超标检测设备。理想的状态是,食品安全工作者对风险监测与

风险评估发现的问题进行主动解读,同时介绍政府采取了哪些降低风险的措施(如修订标准,查处违法添加等),将情况持续与公众和媒体做交流,这种做法在国外和香港特区非常普遍,可有效维护科学家的权威性和政府公信力。

#### 3.3 问题高发食品备受关注

涉及乳制品的食品安全和质量问题的报道非常频繁,其次是方便面包装材料和白酒有害物析出等问题。反复出现同一类食品相关舆情的现象具有新闻累积效应,易形成危机事件并损害公众对整个行业的不信任。这提示风险交流需重视影响整个行业的共性问题或系统性风险,为舆情早期应对、风险监测和评估工作提供线索。

综上所述,复杂的舆情环境要求国家食品安全监管与技术部门建立食品安全舆情处置机制。相信经过大量实践,符合国情需要的工作机制将逐步得以完善。

### 参考文献

- [1] 苏泊尔钢锅锰含量高出国标近4倍 可致帕金森病[EB/OL]. (2012-02-17) [2012-12-01]. [http://news.xinhuanet.com/fortune/2012-02/17/c\\_111534582.htm](http://news.xinhuanet.com/fortune/2012-02/17/c_111534582.htm).
- [2] 新华社. 联合国机构为牛奶中三聚氰胺含量设定新标准[EB/OL]. (2012-07-05) [2012-12-01]. [http://news.xinhuanet.com/world/2012-07/05/c\\_123371570.htm](http://news.xinhuanet.com/world/2012-07/05/c_123371570.htm).
- [3] 王石川. 国产奶须尽快与联合国新标准接轨.《中国青年报》[EB/OL]. (2012-07-06) [2012-12-01]. [http://zqb.cyol.com/html/2012-07/06/nw.D110000zgqnb\\_20120706\\_5-02.htm](http://zqb.cyol.com/html/2012-07/06/nw.D110000zgqnb_20120706_5-02.htm).
- [4] 陈君石,韩蕃璠. 解读《食品安全法》[J]. 中华预防医学杂志, 2009, 43(6): 470-474.
- [5] 韩蕃璠,钟凯,郭丽霞. 新媒体时代食品安全风险交流的机遇与挑战[J]. 中国食品卫生杂志, 2012, 24(6): 586-589.
- [6] Holbert L, Lambe J, Dudo A, et al. Primacy effects of the daily show and national TV news viewing: young viewers, political gratifications, and internal political self-efficacy [J]. Journal of Broadcasting and Electronic Media, 2007, 51(1): 20-38.
- [7] 新华社. 损害伊利名誉6名网络推手获刑[EB/OL]. (2011-03-16) [2012-12-01]. [http://news.xinhuanet.com/food/2011-03/16/c\\_121193146.htm](http://news.xinhuanet.com/food/2011-03/16/c_121193146.htm).
- [8] 韩蕃璠,樊永祥. 国外食品安全风险交流的方法学与应用[J]. 中华预防医学杂志, 2010, 44(8): 834-837.
- [9] 中国广播网. 我国四成儿童铝摄入量超标,膨化食品是主要来源[EB/OL]. (2012-09-27) [2012-12-01]. [http://china.cnr.cn/xwwgf/201209/t20120927\\_511014828.shtml](http://china.cnr.cn/xwwgf/201209/t20120927_511014828.shtml).