

- 销售过程中沙门氏菌污染监测分析[J]. 河南预防医学杂志, 2015, 26(4): 324-326.
- [13] 黄淑华, 陈磊, 张春艳, 等. 2012—2013年开封市肉鸡产业链沙门菌污染状况调查[J]. 职业与健康, 2015, 31(16): 2211-2213.
- [14] 张华宁, 陈玉贞, 侯配斌, 等. 2012年山东省肉鸡生产加工各环节沙门菌污染水平及耐药分析[J]. 卫生研究, 2014, 43(6): 933-938.
- [15] 孙延斌, 孙婷, 李士凯, 等. 济南市肉鸡生产链沙门菌污染监测及分析[J]. 中国食品卫生杂志, 2013, 25(5): 452-455.
- [16] 王燕梅, 乔昕, 符晓梅, 等. 2010年江苏省肉鸡沙门菌污染专项监测分析[J]. 中国食品卫生杂志, 2012, 24(2): 170-172.
- [17] 崔莹, 李艳芬, 张秀丽, 等. 2013年河南省肉鸡产业链中沙门菌污染状况调查[J]. 中国卫生检验杂志, 2014, 24(20): 3000-3004.

调查研究

南昌市餐饮环节消费者食品安全认知与满意度调查

杨秀松¹, 符艳², 王业锋²

(1. 国家食品药品监督管理总局高级研修学院, 北京 100073;

2. 南昌市食品药品稽查支队, 江西 南昌 330038)

摘要:目的 了解南昌市餐饮环节消费者食品安全认知情况和满意度, 为加强食品安全工作、改善食品安全现状提供决策依据。方法 2015年12月随机选择在南昌市辖区范围内餐饮企业就餐的消费者进行问卷调查, 共收集有效问卷1 012份, 采用描述性分析、卡方检验进行统计。结果 在1 012名受访者中, 在选择就餐场所时口味(50.89%)、就餐环境(44.17%)、服务态度(42.69%)是消费者最关注的三个因素。50%以上的受访者对可能影响餐饮食品安全的因素非常担忧。在遇到食品安全问题时, 仅有17.98%(182/1 012)的受访者选择通过法律、投诉等途径解决。56.82%(575/1 012)的受访者愿意参与食品安全社会监督工作, 女性和年长者意愿度更高。结论 消费者在消费时对食品安全相关因素关注程度不高, 对餐饮食品安全因素的担忧程度高, 维权意识不强, 参与食品安全社会监督工作意愿度高。

关键词: 消费者; 食品安全; 认知; 满意度; 调查; 餐饮

中图分类号: R155 文献标志码: A 文章编号: 1004-8456(2016)04-0488-05

DOI: 10.13590/j.cjfh.2016.04.017

Investigation on food safety cognition and attitude toward catering services among customers in Nanchang

YANG Xiu-song, FU Yan, WANG Ye-feng

(China Food and Drug Administration Institute of Executive Development, Beijing 100073, China)

Abstract: Objective To investigate the food safety knowledge and customer satisfaction regarding to catering services in Nanchang, and provide evidence for policy making. **Methods** Random sampling method was used to conduct the survey in December 2015, 1 012 valid questionnaires were collected and analyzed by descriptive method and chi-square test. **Results** Among 1 012 respondents, the taste (50.89%), dining environment (44.17%) and service attitude (42.69%) were the three factors that most concerned by consumers. More than 50% of the respondents very worried about the food safety issue. When experienced food safety problem, only 17.98% (182/1 012) of the respondents appealed to the law or made formal complaints. 56.82% (575/1 012) of the respondents were willing to participate in food safety supervision. **Conclusion** Customers did not care about food safety when choosing catering services, while concerned about it in the survey. The consumer rights awareness was weak, and the willingness of involvement in food safety supervision was strong.

Key words: Consumer; food safety; cognition; satisfaction; investigation; catering

收稿日期: 2016-01-28

作者简介: 杨秀松 男 副教授 研究方向为食品安全 E-mail: yxs@cfidaiwd.org

通信作者: 符艳 女 副主任医师 研究方向为食品安全 E-mail: meinvfuyan@163.com

随着时代的发展和社会的进步,餐饮消费已经成为公众日常生活的重要组成部分。食品安全问题已成为世界各国高度重视和优先考虑解决的重大问题^[1]。据报道,我国每年食物中毒的人数约为20万人~40万人,其中有70%来自餐饮行业^[2]。尤其是细菌性食物中毒、地沟油、有毒火锅底料和使用病死猪肉等恶性安全事件的发生,使我国餐饮业受到巨大的冲击,消费者对餐饮消费也越来越谨慎。如何满足消费者餐饮需求,并让消费者吃得放心,吃得健康,吃得满意是关系到餐饮行业可持续发展、社会和谐进步的重要问题。为加强南昌市食品安全工作、改善食品安全现状提供决策依据,近期在南昌市开展了消费者餐饮食品安全认知与满意度调查。

1 资料与方法

1.1 调查对象和内容

2015年12月随机选择在南昌市辖区范围内餐饮企业就餐的消费者为调查对象,在知情同意原则下,由培训合格的调查员现场调查,共收集有效问卷1 012份。调查内容主要包括:①消费者基本信息;②消费者对食品安全问题的认知;③消费者自我保护意识;④消费者对相关政府部门的期望;⑤消费者是否有参与食品安全执法与监督的意愿。

1.2 问卷调查

参照世界卫生组织关于食品安全的内容以及国内外有关居民食品安全满意度、信赖感等相关文献设计调查问卷。由调查人员发放并当场回收。

1.3 统计学分析

应用EpiData 3.0建立数据库,所有数据均采用双人双份录入。经逻辑检错后,用SPSS 20.0进行统计分析。人口学特征和相关知识态度行为采用描述性分析;有关影响因素采用 χ^2 检验和回归分析, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 调查对象基本情况

在1 012名受访者中,具有如下特征:①男性略多于女性;②26~45岁年龄段的受访者比例最高;③已婚的受访者占大多数;④家庭人口数主要为4人和3人;⑤受访者是自由职业者、企业员工的比例较高。详见表1。

2.2 餐饮业食品安全认知及行为

2.2.1 在选择餐饮店就餐前对有关因素关注度

受访者在选择餐饮店就餐前,对有关因素非常关注的比例从高到低依次为:口味(50.89%)、就餐

表1 调查对象基本情况

Table 1 Basic situation of investigation object

特征描述	具体特征	频数 /人	有效比例 /%
性别	男	543	53.66
	女	469	46.34
年龄	18~25岁	362	35.77
	26~45岁	506	50.00
	46~60岁	129	12.75
	>60岁	15	1.48
	未婚	394	38.93
婚姻状况	已婚	618	61.07
	1人	16	1.58
家庭人口	2人	46	4.55
	3人	338	33.40
	4人	346	34.19
	5人或5人以上	266	26.28
	初中或初中以下	168	16.60
学历	高中(包括中等职业学校)	270	26.68
	大专	242	23.91
	本科	302	29.84
	研究生及以上	30	2.97
家庭年收入	<5万元	245	24.21
	5万元~<8万元	287	28.36
	8万元~<10万元	221	21.84
	≥10万元	259	25.59
家里是否有18周岁以下的小孩	是	592	58.50
	否	420	41.50
职业	公务员	42	4.15
	企业员工	243	24.01
	农民	47	4.64
	事业单位职员	142	14.03
	自由职业者	286	28.26
职业	离退休人员	24	2.37
	无业	19	1.88
	学生	174	17.19
	其他	35	3.46

环境(44.17%)、服务态度(42.69%)、口碑(37.85%)、价格(36.56%)、交通(28.95%)、从业人员的健康证(28.46%)、餐饮服务许可证(27.96%)、食品安全信誉等级(26.58%)。超过一半的受访者在选择餐饮店就餐前对上述因素还是比较关注的,但值得注意的是食品安全监管公示的相关信息(从业人员的健康证、餐饮服务许可证、食品安全信誉等级)关注度偏低。详见表2。

2.2.2 在外就餐时对可能影响餐饮食品安全因素的担忧程度

受访者在外出就餐时,对可能影响餐饮食品安全因素非常担忧比例从高到低依次为:使用过期、不新鲜、伪劣的食材(62.25%)、滥用食品添加剂或非食用物质(57.41%)、加工过程中不规范行为(53.06%)、从业人员的卫生习惯及健康状况(52.47%)、餐用具是否安全卫生(51.09%)。绝大多数受访者在外出就餐时,对可能影响餐饮食品安全因素感到担忧。详见表3。

表2 受访者选择餐饮单位时关注的因素($n=1\ 012$)

Table 2 Factors respondents concerns about when choosing restaurants

相关因素	非常关注人数(%)	关注人数(%)	不确定人数(%)	偶尔人数(%)	从不关注人数(%)
餐饮服务许可证	283(27.96)	328(32.41)	144(14.23)	201(19.86)	56(5.53)
食品安全信誉等级	269(26.58)	381(37.65)	125(12.35)	173(17.09)	64(6.32)
从业人员的健康证	288(28.46)	288(28.46)	169(16.70)	164(16.20)	103(10.18)
就餐环境整洁卫生	447(44.17)	453(44.76)	50(4.94)	53(5.24)	9(0.89)
交通便利	293(28.95)	491(48.52)	126(12.45)	74(7.31)	28(2.77)
口碑良好	383(37.85)	502(49.60)	80(7.91)	38(3.75)	9(0.89)
价格合理	370(36.56)	525(51.88)	58(5.73)	52(5.14)	7(0.69)
服务态度	432(42.69)	486(48.02)	46(4.55)	41(4.05)	7(0.69)
口味合适	515(50.89)	443(43.77)	31(3.06)	20(1.98)	3(0.30)

表3 受访者在外就餐时对可能影响餐饮食品安全因素的担忧程度($n=1\ 012$)

Table 3 Degree of respondents' fear over the factors which may affect catering food safety

相关因素	非常担忧人数(%)	担忧人数(%)	比较担忧人数(%)	偶尔担忧人数(%)	从不担忧人数(%)
使用过期、不新鲜、伪劣的食材	630(62.25)	260(25.69)	72(7.11)	40(3.95)	10(0.99)
滥用食品添加剂或非食用物质	581(57.41)	302(29.84)	92(9.09)	27(2.67)	10(0.99)
加工过程中不规范行为	537(53.06)	297(29.35)	110(10.87)	56(5.53)	12(1.19)
从业人员的卫生习惯及健康状况	531(52.47)	315(31.13)	83(8.20)	60(5.93)	23(2.27)
餐具具是否安全卫生	517(51.09)	337(33.30)	100(9.88)	36(3.56)	22(2.17)

2.2.3 受访者遇到的食品安全问题及处理情况

调查近6个月外出就餐后身体出现不适(如腹痛、腹泻、恶心、呕吐或发热)的频率。在1 012名受访者中,有49.21%的受访者在近6个月外出就餐后偶尔会出现身体不适的情况;8.50%的受访者身体有时出现不适;1.67%的受访者身体经常出现不适;甚至0.60%的受访者,总是出现身体不适的情况;只有40.02%的受访者在近6个月外出就餐后身体从未出现不适。

当1 012名受访者被问及“近三年,在本地餐饮店消费时,遇到过哪些食品安全问题”时,仅有20.26%(205人)的受访者从未遇到过问题,其余79.74%(807人)受访者均遇到过不同类型的食品安全问题;10.47%的受访者发现进口商品或饮品无中文标签;11.17%的受访者遇到食品和饮料过期的情况;15.71%的受访者发现餐厅无餐饮服务许可证;22.63%的受访者发现从业人员无健康证明;26.09%的受访者就餐后身体不适;30.53%的受访者发现餐具未消毒;51.78%的受访者食物中出现蟑螂、虫子、头发、铁丝等异物。表明市场餐饮存在较大的安全卫生隐患。

上述807名受访者在遇到以上食品安全问题时,20.20%的受访者选择自认倒霉,不采取行动;61.83%的受访者选择同商家协商解决;少数1.36%、3.97%、12.64%的受访者分别选择通过法律途径、向12315求助以及向监管部门求助的方式解决。表明目前大多数消费者的自我维权意识依旧比较薄弱。

当上述受访者采取以上途径解决所面临的食品安全问题时,只有9.05%的受访者问题全部得到

解决;33.46%的受访者大部分得到解决;40.89%的受访者有一些得到解决;16.6%的受访者问题没有得到解决。表明了消费者在遇到食品安全问题时,只有小部分的消费者能够维护自身的权益。

当1 012名受访者被问及“在餐饮店发现食品安全违法问题,是否会主动制止或拨打12331食品药品投诉举报电话”时,38.04%的受访者表示不会;35.08%的受访者表示不知道这个电话是哪个部门的;26.88%的受访者会采取主动制止或拨打电话。表明大部分消费者对食品安全监督意识薄弱。

2.3 餐饮业食品安全满意度及监管需求

2.3.1 受访者对南昌市餐饮业食品安全满意度的评价

超过一半的受访者对南昌市餐饮业食品安全呈中立态度,除餐饮业食品安全监管的满意度外,受访者对本市餐饮业食品安全总体状况、经营单位环境卫生状况、从业人员素质、经营者的诚信意识等方面觉得很好与比较好的比例超过觉得很差和比较差的比例,详见表4。

2.3.2 受访者认为提升南昌市餐饮环节的食品安全工作水平最重要的措施

在1 012名受访者中,认为能加强南昌市餐饮环节的食品安全工作最重要的措施中,选择“监管部门加大处罚力度”的人数最多(72.43%);其次是“普及知识,提高消费者食品安全意识”(68.18%);选择“企业诚信守法经营”、“食品从业人员规范操作”和“曝光典型案件和违法企业”的人数占比相当,分别有39.43%、32.51%、37.06%;受访者整体认为需要借助相关部门通过其监督、检验及宣传相关知识来提升餐饮环节的食品安全工作水平。

表4 受访者对餐饮业食品安全满意度评价($n=1\ 012$)
Table 4 Satisfaction evaluation of respondents to catering food safety

有关情况	很好人数(%)	比较好人数(%)	一般人数(%)	比较差人数(%)	很差人数(%)
餐饮业食品安全总体状况	116(11.46)	324(32.02)	513(50.69)	46(4.55)	13(1.28)
餐饮业经营单位的环境卫生状况	77(7.61)	310(30.63)	551(54.45)	63(6.23)	11(1.09)
餐饮业从业人员素质	83(8.20)	274(27.08)	549(54.25)	88(8.70)	18(1.78)
餐饮业经营者的诚信意识	86(8.50)	315(31.13)	504(49.80)	90(8.89)	17(1.68)
餐饮业食品安全监管的满意度	41(4.05)	101(9.98)	514(50.79)	264(26.09)	92(9.09)

2.3.3 受访者获取食品安全信息的最主要渠道

对于受访者获取食品安全信息的最主要渠道,选择“听有经验的人介绍”、“杂志、报纸”、“广播电视”和“网络”比例相差不大,分别为47.13%、55.83%、56.92%和55.43%;其次,19.07%的受访者选择“政府宣传报道”,0.69%选择“其他”,这2个选项的比例相对较低,表明人们习惯于选择新闻媒介和熟人渠道来获取食品安全信息。

2.3.4 受访者最希望了解的食品安全信息

对于最希望了解的食品安全信息,“饮食安全知识”、“餐饮业‘黑名单’公示信息”占比最高(62.28%、60.97%);其次45.45%的受访者选择“食品安全相关法律”;再次,选择“监督部门抽检结果信息”、“食品安全事故处置相关信息”和“学校食堂食品安全状况”的人数大致相同,分别为37.65%、38.74%和32.61%;最后,有24.31%的受访者选择“监管部门行政处罚信息”。表明受访者对于知识类信息和公示信息等较为实际性的信息较为关注。

2.3.5 受访者最希望继续了解食品安全知识的途径

关于受访者最希望继续了解食品安全知识的途径,选择“电视专题”和“网络专栏”的人数最多,分别为77.87%和76.09%;其次是“报纸杂志”为61.67%;再次,分别有37.25%和35.57%的受访者选择了“现场咨询”、“贴宣传画”;最后,仅有11.36%的受访者选择“专线电话”,0.20%选择“其他”。

2.3.6 受访者参与南昌市的食品安全社会监督工作意愿度

关于是否愿意参与南昌市的食品安全社会监督工作,受访者选择愿意、不愿意和无所谓的分别为56.82%(575/1 012)、22.83%(231/1 012)和20.35%(206/1 012),这说明大多数人还是较为愿意参与食品安全社会监督工作的。不同性别和不同年龄组的受访者参与食品安全社会监督工作的意愿度有所不同,经卡方检验,

差异有统计学意义($P < 0.05$),女性和年长者意愿度更高。学历为研究生及以上者,公务员、离退休人员、无业者似乎更愿意参与食品安全社会监督工作,但经卡方检验,差异无统计学意义($P > 0.05$)。详见表5。

2.3.7 受访者希望参与食品安全监管的方式

在希望参与食品安全监管的方式方面,这575人中分别有34.44%和35.84%选择了“食品安全社会监督员”和“对发现违法行为投诉举报”,占比最大;其次选择“食品安全知识义务宣传员”的人较多,为22.20%;仅有6.99%的愿意参与受访者选择了“利用自媒体曝光不法行为”,0.52%选择了“其他”。

3 讨论

餐饮环节的食品安全是“从农田到餐桌”的食物链中最终也是最重要的一环^[3]。消费者对安全饮食、健康生活的需求越来越高,餐饮安全所受到的社会舆论和公众关注也越来越多。但调查发现,消费者在选择餐饮店时对与食品安全相关因素关注度偏低;在遇到食品安全问题时,通过法律、投诉等途径获取解决的维权意识不强,对食品安全监督意识薄弱,提示应结合现阶段正在实施的量化分级公示制度,加大宣传,进一步引导公众提高安全意识,理性消费。通过改变消费行为促进行业结构调整,提升行业整体食品安全水平。另还应加强有关食品安全法律法规的知识普及,大力开展食品安全知识宣贯,增强居民的食品安全意识和自我保护能力,当合法利益受到侵犯时,懂得拿起法律武器来保护自己^[4]。

调查显示,受访者对南昌市食品安全监管工作满意度呈中立态度,但对改善本市餐饮环节的食品安全现状有迫切需求。提示监管部门还需改进监管方式,加强公众交流,提升消费者对监管工作的认可度。超过半数的被访者表示愿意参与食品安全社会监督工作,尤其是女性和年长者,说明本市消费者参与食品安全监督工作意愿较强,是建立多元化社会共治体系的良好基础。

表5 受访者参与食品安全社会监督的意愿

Table 5 Willingness of respondents to participate in community oversight of food safety

特征描述		受访者参与意愿占比/%		
		愿意	不愿意	无所谓
性别	男	53.22(289/543)	26.52(144/543)	20.26(110/543)
	女	60.98(286/469)	18.55(87/469)	20.47(96/469)
年龄	18~25岁	56.35(204/362)	20.44(74/362)	23.20(84/362)
	26~45岁	55.93(283/506)	26.48(134/506)	17.59(89/506)
	46~60岁	60.47(78/129)	15.50(20/129)	24.03(31/129)
	>60岁	66.67(10/15)	20.00(3/15)	13.33(2/15)
	初中或初中以下	53.57(90/168)	25.00(42/168)	21.43(36/168)
学历	高中(包括中等职业学校)	58.15(157/270)	19.63(53/270)	22.22(60/270)
	大专	55.37(134/242)	25.62(62/242)	19.01(46/242)
	本科	56.29(170/302)	23.84(72/302)	19.87(60/302)
	研究生及以上	80.00(24/30)	6.67(2/30)	13.33(4/30)
	公务员	64.29(27/42)	26.19(11/42)	9.52(4/42)
职业	企业员工	55.56(135/243)	22.63(55/243)	21.81(53/243)
	农民	48.94(23/47)	34.04(16/47)	17.02(8/47)
	事业单位职员	59.86(85/142)	18.31(26/142)	21.83(31/142)
	自由职业者	52.45(150/286)	26.92(77/286)	20.63(59/286)
	离退休人员	66.67(16/24)	12.50(3/24)	20.83(5/24)
	无业	68.42(13/19)	10.53(2/19)	21.05(4/19)
	学生	58.05(101/174)	19.54(34/174)	22.41(39/174)
	其他	71.43(25/35)	20.00(7/35)	8.57(3/35)

风险交流在食品安全管理方面的重大意义已形成普遍共识^[5],消费者是风险交流各利益方中最庞大、最重要的一个群体。积极引导公众理性面对食品安全问题,提高科学认知水平,指导公众科学消费,法规保障下的食品质量安全教育制度化,是提高公众食品安全认知水平的关键^[6]。确立“预防为主、风险管理、全程控制、社会共治”的食品安全工作原则^[7],是党和政府解决食品安全问题的新思路,有效的风险交流更是食品安全社会共治的重要基础。在“小政府大社会”的现阶段,加强食品安全工作中风险交流体系对于做好食品安全工作具有非常重要的意义^[8],只有形成社会共治、同心携手、全民参与、人人有责的强大合力,才能开创出食品安全风险管理的新局面。

参考文献

- [1] 杨明亮,刘可浩,刘进,等. 食品安全:一个遍及全球的公共卫生问题[J]. 中国卫生监督,2003,10(4):193-197.
- [2] 张森富,赵婷. 现阶段我国食品安全问题的成因及其对策研究[J]. 长春理工大学学报(社会科学版),2010,23(1):38-39.
- [3] 李荷芬,范丽江. 昆山市学校食堂食品卫生现状与改进措施[J]. 卫生职业教育,2010,28(16):114-115.
- [4] 王仕平,杜波,张睿梅. 对我国食品安全教育的探讨[J]. 中国食物与营养,2010,16(3):17-20.
- [5] 袁杰,徐景和. 《中华人民共和国食品安全法》释义[M]. 北京:中国民主法制出版社,2015:82-83.
- [6] 罗云波. 食品质量安全风险交流与社会共治格局构建路径分析[J]. 农产品质量与安全,2015(4):3-7.
- [7] 中华人民共和国国务院. 中华人民共和国食品安全法[A]. 2015.
- [8] 刘源,曹秋岑. 论构建以公众感知为核心的食品安全风险交流体系[N]. 中国食品安全报,2015-04-18(A2).

欢迎投稿《中国食品卫生杂志》网址:www.zgspws.com