

消费者对食品安全信任问题的研究综述

蒋凌琳* 李宇阳

杭州师范大学医药卫生管理学院 浙江杭州 310036

【摘要】随着食品安全问题的频繁发生,消费者对食品市场的信任危机日益加深。本文通过梳理国内外消费者对食品安全信任问题的研究成果,简要介绍了食品安全信任的内涵,并将其影响因素概括为消费者个人特征、对利益主体的信任、对食品信息的认知、对食品安全问题的认知4大类,最后在结合我国食品安全规制以及信任现状和国际经验的基础上,指出要健全食品安全法规标准体系、完善食品安全管理体系、培育食品安全信用体系和强化食品安全宣传教育体系,增强消费者对食品安全的信心和安全感。

【关键词】食品安全;信任;规制;对策

中图分类号:R197 文献标识码:A doi: 10.3969/j.issn.1674-2982.2011.12.010

Review on the food safety trust problem of consumers

JIANG Ling-lin, LI Yu-yang

School of Health Administration, Hangzhou Normal University, Zhejiang Hangzhou 310036, China

【Abstract】 As food safety incidents occurred frequently, consumers' distrust towards food markets was deepening. By reviewing research findings on the food safety trust problems of consumers at home and abroad, this article briefly introduced the connotations of food safety trust, and summarized four major influencing factors, including personal characteristics, trust of stakeholders, awareness of food information, perception of food safety issues. Based on the understanding of our country's food safety regulations, the current situation of consumers' trust towards food safety, as well as international experiences, the paper provides some countermeasures to enhance consumers' sense of confidence and security on food safety, including improving food safety regulations and standards, perfecting management system, cultivating credit system and strengthening dissemination and education system.

【Key words】 Food safety; Trust; Regulation; Countermeasure

食品安全关系消费者最关心、最直接、最现实的利益,关系国家和社会的稳定、和谐与发展。^[1]我国2009年6月1日实施的《食品安全法》,为食品安全提供了法律保障,但是并没有从根本上遏制食品安全问题的发生,由此引发的消费者信任危机呈现愈演愈烈的趋势,“我们还能吃什么”已成为全球面临的共同挑战。2010年6月,《小康》杂志社联合清华大学媒介调查实验室开展的公众安全感调查显示,“食品安全以72%的比例拔得头筹,是中国消费者的最大不安,也是中国政府的一块心病”^[2],如何

增强消费者对食品安全的信心和安全感,对于构建服务型政府、发展食品产业显得至关重要。本文通过梳理国内外消费者对食品安全信任问题的一系列研究成果,为恢复消费者信心提供科学依据与对策建议。

1 食品安全信任问题的内涵与重要性

信任作为一种社会现象成为社会学、管理学等众多学科的关注前沿,但至今仍未形成一个统一定义。尼克拉斯·卢曼将信任理解为“对产生风险的

* 基金项目:浙江省医药卫生基金计划项目(2010KYA160)

作者简介:蒋凌琳,女(1988年—),硕士研究生,主要研究方向为卫生政策与法规、食品安全。E-mail: jll202@163.com

通讯作者:李宇阳。E-mail: yuyang7033@gmail.com

外部条件的一种纯粹的内心估价”,通过信任机制能降低特定情况下的复杂性。^[3]彼得·什托姆普卡认为“信任是相信他人未来的可能行动的赌博,是应对不确定的和不能控制的未来时一种至关重要的策略”,并指出信任建立和信任破坏过程中存在一个典型的不对称性^[4]:由违背信任产生的怀疑很容易导致完全不信任;而由消除因没有正当理由的不信任产生的怀疑到建立完全信任则非常缓慢。

消费者作为整条食物链的最后一个环节,是食品安全规制的重要参与者和支持者,其在食品安全上所体现的态度与消费倾向会对政府行为产生深刻影响。^[5]Janneke de Jonge 等把“食品安全信任”定义为消费者认为食品是普遍安全的,其消费不会对人体身体健康和环境造成任何伤害的信念。^[6]有研究表明,信任是食品安全链条中的关键影响因素,食品安全中的信任关系会影响消费者的购买意愿。^[7]伴随着国内外一系列食品安全问题的发生,信任问题逐渐引起了政府、学者的重视,如欧洲食品安全局(European Food Safety Authority, EFSA),正是为了应对疯牛病(Bovine Spongiform Encephalopathy, BSE)等造成的信任危机,其职能之一是建立快速预警系统,及时掌握和管理食品危机事件的风险交流^[8];丁声俊从欧洲疯牛病出发,引出必须对我国食品安全信任进行全面审视,强调防患于未然^[9];美国玛丽恩·内斯特指出食品安全风险的可接受程度主要不是由引起疾病的案例数量,而是由“恐惧和愤怒”的程度和接受人数决定的^[10];王贵松认为食品的安全和消费者的安心是紧密相连的,安全的食品有助于安心的形成,而对食品安全的不信任也会影响对食品安全性的认定^[11]。

2 食品安全信任问题的维度与影响因素

从相关经验研究所使用的变量来看,消费者对食品安全的信任会受到诸多因素的影响。正如什托姆普卡所指出的信任客体包括主要客体(机构或组织)和次要客体(信息来源)一样^[4],前人研究主要集中在对各主体保障消费者利益的信任程度,及对各主体提供真实信息的信任程度来分析消费者对食品安全性的信任程度^[6,12],影响因素大致可概括为以

下几个方面。

2.1 个人特征

在个人特征中,国内外学者把性别、年龄、教育水平、家庭结构、个性特征等纳入分析,不同的学者得出了不同的结论。比如,女性对食品安全信任倾向较低,原因是女性负有照顾家庭饮食的责任;性别对食品安全信任没有影响。^[13]教育水平越高,对食品安全信任倾向越高^[6],原因是他们能够理性乐观地看待食品安全问题;但由于对食品信息知晓较多,也容易导致对食品安全现状的不满^[13]。年龄大的比年龄小的更容易感知风险^[6,14];但食品安全信任的可能性会增加,原因是年长的阅历丰富,能够从一个相对乐观的角度看待事物发展趋势^[13]。家庭月收入与食品安全信任存在正相关,原因是高收入家庭拥有较多资源,支付能力较强^[13];但同时消费者对食品安全的期望也会随之增加^[15]。此外,家庭结构、个性特征等对食品安全信任的影响也存在不一致性,有待于进一步研究。

2.2 对利益主体的信任

食品安全利益主体包括农户、生产商、销售商和政府部门等,其中政府部门是食品安全的控制主体。^[16]通过信任主体,有利于弥补消费者专业知识的不足,对风险本身以及可接受程度做出估计。^[17]国外早已注重研究消费者对政府的信任程度等综合因素对其食品选购行为的影响^[18],如 Janneke de Jonge 等指出信任政府部门以及其他主体是食品安全信心的最低要求,并从保障主体的控制能力、开放程度和对公众健康的关心程度等多维度出发,发现加拿大消费者对农户以及政府和零售商能力的信任比荷兰略高^[19,20]。国内研究表明,监管部门的低效和无序加剧了消费者对食品安全的不信任程度,法律法规的有效实施可以显著提高消费者信心^[15],如王威、尚杰指出交易中的市场失灵和相关部门的监管失效导致乳制品信任链的断裂^[21];卢菲菲等指出政府、企业、奶站的信任度均对食品安全信任有正向影响,其中对政府的信任保持在一个较高的水平,这可能是由于消费者能够通过媒体及时了解政府的动态^[13];卜玉梅指出对政府越信任者,对风险的可控性感知越高,对风险后果严重性的感知越弱^[17]。

2.3 对食品信息的认知

政府部门、食品企业、大众传媒、朋友家人、个人经历等作为消费者的信息来源,提供给他们有关产品特性的信息,有助于其对食品的营养和安全特性做出判断,缓解食品市场中信息不对称和信息丢失问题。国外研究发现,消费者知悉食品安全丑闻对其对相应食品的信任有较大的负面影响^[6],信任媒体发布的信息会降低购买的可能性^[22]。国内研究中,周洁红、姜励卿指出消费者比较信任政府部门、专业机构等权威性信息,而对大众传媒和朋友家人的信任度较低^[23];但赵延东、马纛则指出消费者比较信任亲友,其次是政府部门和食品企业^[24]。程培堃、周应恒等指出三鹿奶粉事件导致消费者对整个食品行业,尤其是奶粉行业产生了不信任、不放心的态度,并且表现在其消费行为上。^[24]刘艳秋、周星基于信任发展的5大认知过程,发现消费者安全意识、企业可信性、企业能力、政府监管以及信息交流对质量安全认证信任存在影响。^[25]

2.4 对食品安全问题的认知

对食品安全问题的认知可归为对食品安全问题的关注度、对食品安全风险的认知、对不同食品种类的安全认知等。研究表明,外部事件、消费者认知和消费者行为三者密切相关^[19],食品安全关注度与消费者信心成正相关^[15]。在国内外研究中,关于信任和风险感知的关系^[26,27],常把食品变质过期、假冒食品、农药残留、食品添加剂和转基因食品6类问题纳入研究,不同的学者提出了不同的观点,如Brom指出生物技术在食品生产中的使用加剧了消费者的担忧,消费者担忧可理解为信任缺失的一种信号^[28];而Chen则指出对食品安全问题的消极认知与食品安全信任并不存在负向关系^[29]。由于食品种类的多样性和复杂性,不同学者考察了不同食品组别对食品安全信任的影响^[6,19,29],发现对鱼类和肉类安全的认知与信心水平紧密相关,这与过去一些食品丑闻的发生有关。

3 重建食品安全信任的对策与建议

由于食品安全的公共性和社会性,目前食品安全规制水平的高低,已成为衡量一个国家公众生活

质量、社会公共管理水平和法制建设的一个重要因素^[30],因此完善食品安全规制,有效寻求“安全”与“安心”之间的平衡点显得十分必要。针对我国食品安全规制以及信任现状,结合国际经验和相关研究结果,提出了一些对策与建议。

3.1 健全食品安全法规标准体系,加强对食品安全的依法管理

我国已形成以《食品安全法》为核心的法律体系^[31],但法律之间存在协调性与操作性差、违法成本低等问题,应尽快出台科学、高效、细化的配套措施,更加清晰地界定政府部门之间的权责配置与职权边界^[32],建立补偿和责任追究长效机制,加大对违法行为的惩处力度,降低消费者对违法行为的诉讼成本,确保各项法律落到实处^[33],如最近通过的《刑法修正案(八)》提高了食品安全犯罪的量刑标准,单独列明了政府部门渎职的刑事责任,从法律上强化了对消费者食品安全的保护^[34];同时以《食品安全法》为依据,对有关食品安全法律、法规、规章等进行清理、补充和完善,尽可能减少和避免立法和执法上的相互冲突。^[34]此外,《食品安全法》对我国食品安全标准提出了新的要求,应积极完善食品安全国家标准、地方标准和企业标准管理办法,对现有食品农产品质量安全标准、食品卫生标准、食品质量标准和有关食品的行业标准中强制执行的标准予以整合等。^[35]

3.2 完善食品安全管理体系,加强对食品安全的监督管理

政府部门首先应该积极回应消费者的基本需求,根据国务院印发的《2011年食品安全重点工作安排》,突出抓好与消费者密切相关的日常食品的安全,不断加大对违法行为的打击力度。^[36]许多国家已经建立了包括风险监测、追溯制度、召回制度、预警和应急体系在内的比较完善的食品安全管理体系^[37],对提高监管效率具有很好的参考价值。结合我国食品安全管理体系的薄弱环节,应加强各级监测技术机构的监测能力和队伍建设,探索建立与分段监管相适应的风险监测综合体系^[38];整合各地食品安全追溯资源,充分利用条形码、无线射频识别等技术,构建统一的国家食品安全追溯平台^[39],有效防止不安全食品的扩散;在《食品安全法》、《食品召回

管理规定》的基础上,细化召回规定,探索建立以主动召回为主,责令召回为辅的方式^[40];健全食品安全问题应急处理机制,完善预警网络,及时核查和回应社会关切,努力把危害和影响降到最低^[41],最终给消费者营造一个良好的食品消费环境。

3.3 培育食品安全信用体系,加强对食品安全的信息管理

食品市场是典型的“柠檬市场”(the market for lemons),信息不对称导致市场安全的有效供给和需求不足,因此有必要最大限度地减少食品市场的信息不对称。^[23]食品安全信用体系是保障食品安全的长效机制和治本之策^[37],一方面应大力宣传优质食品、优良品牌和优秀企业,规范引导食品企业培育安全品牌,推行食品安全示范区试点建设^[42],增强消费者消费信心,提高国家食品信誉;另一方面应在全社会进一步建立褒奖守信、惩戒失信的食品安全信用体系,统一确定信用标准、建立信用平台等,切实规范引导食品企业健康有序发展^[33]。国内外专家指出,要取信于民,透明是食品安全企业管理和政府管理的关键所在,必须将风险交流纳入政府管理的重要环节,建立一套完全公开化、透明化的食品安全信息披露机制,建立信息发布和披露的权威路径^[23],由有关部门对食品安全信息进行收集、归纳、汇总、统一对外发布,提高消费者对食品安全风险决策的参与性,引导消费者在食品选择中趋利避害^[42]。

3.4 强化食品安全宣传教育体系,加强对食品安全的社会管理

根据《食品安全法》、《食品安全宣传教育工作纲要(2011—2015)》等要求^[34],政府部门应健全与媒体的联络沟通机制,加强食品安全的宣传教育、引导与示范工作,逐步提高消费者识假辨假、防范风险和自我保护能力,规范引导科学消费。如通过深入开展“食品安全宣传周”、食品安全“进社区、进农村、进校园”、食品安全公益广告等多种形式,广泛普及食品安全法律法规和科学知识,消除对食品安全的误解^[43];做好食品安全信息发布管理工作,通过电视、网络、公告等形式定期发布食品安全工作信息以及取得的工作成效,不断强化食品安全正面宣传,并引导消费者积极参与社会监督,依法维护自身的合法

权益。对于舆论监督,政府部门既要积极支持新闻媒体开展食品安全的宣传报道,畅通与新闻媒体信息交流渠道,为采访报道提供相关便利^[44],又要防止虚假新闻、不实报道及故意炒作带来的负面影响,对发布虚假信息的新闻媒体追究相应的法律责任,确保新闻报道的客观、全面、准确,营造人人关心、人人维护食品安全的良好舆论氛围。

参 考 文 献

- [1] 徐景和. 食品安全综合监督探索研究[M]. 北京: 中国医药科技出版社, 2009.
- [2] 欧阳海燕. 中国人安全感大调查[J]. 小康, 2010(7): 54-57.
- [3] 尼克拉斯·卢曼. 信任: 一个社会复杂性的简化机制[M]. 上海: 上海世纪出版集团, 2002.
- [4] 彼得·什托姆普卡. 信任: 一种社会学理论[M]. 北京: 中华书局, 2005.
- [5] 周洁红, 姜励卿. 食品安全管理中消费者行为的研究与进展[J]. 世界农业, 2004(10): 22-24.
- [6] Jonge J, Trijp H, Renes R J, et al. Understanding Consumer Confidence in the safety of Food: Its Two-Dimensional Structure and Determinants[J]. Risk Analysis, 2007, 27(3): 729-740.
- [7] 王冀宁. 食品安全的利益演化、群体信任与管理规制研究[J]. 现代管理科学, 2011(2): 32-33.
- [8] Mazzocchi M, Lobb A, Traill W B, et al. Food Scare and Trust: A European Study[J]. Journal of agricultural Economics, 2008, 59(1): 2-24.
- [9] 丁声俊. 必须高度重视食品安全信任问题—由欧洲疯牛病引发的对话[J]. 粮食与油脂, 2001(4): 24-26.
- [10] 玛丽恩·内斯特尔. 食品安全: 令人震惊的食品行业真相[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2004.
- [11] 王贵松. 日本食品安全法研究[M]. 北京: 中国民主法制出版社, 2009.
- [12] Grunert K G. Current issues in the understanding of consumer food choice[J]. Trends in Food Science and Technology, 2002, 13(8): 275-285.
- [13] 卢菲菲, 何坪华, 闵锐. 消费者对食品质量安全信任影响因素分析[J]. 西北农林科技大学学报: 社会科学版, 2010(1): 72-77.
- [14] Miles S, Brennan M, Kuznesof S, et al. Public worry about specific food safety issues[J]. British Food Journal,

- 2004, 106 (1): 9-22.
- [15] 任燕, 安玉发. 消费者食品安全信心及其影响因素研究——来自北京市农产品批发市场的调查分析[J]. 消费经济, 2009, 25(2): 45-48.
- [16] 魏益民. 食品安全学导论[M]. 北京: 科学出版社, 2009.
- [17] 卜玉梅. 风险分配、系统信任与风险感知——对厦门市幼儿家长食品安全风险感知的实证研究[D]. 厦门: 厦门大学, 2009.
- [18] 白丽, 巩顺龙, 赵岸松. 食品安全管理问题研究进展[J]. 中国公共卫生, 2008, 24(12): 1485-1486.
- [19] Jonge J, Frewer L, Trijp H. Monitoring consumer confidence in food safety: an exploratory study[J]. British Food Journal, 2004, 106(10): 837-849.
- [20] Jonge J, Trijp J C M, Lans I A, et al. How trust in institutions and organizations builds general consumer confidence in the safety of food: A decomposition of effects[J]. Appetite, 2008, 51 (2): 311-317.
- [21] 王威, 尚杰. 乳制品安全事故: “信任品”的信任危机[J]. 社会科学家, 2009(4): 48-51.
- [22] Lobb A E, Mazzocchi M, Traill W B. Modelling risk perception and trust in food safety information within the theory of planned behaviour[J]. Food Quality and Preference, 2007, 18(2): 384-395.
- [23] 周洁红, 姜励卿. 食品质量安全信息管理: 理论与实证[M]. 杭州: 浙江大学出版社, 2007.
- [24] 赵延东, 马纓. 从食品安全问题看公众信任与风险治理[J]. 太原科技, 2009(2): 6-8.
- [25] 刘艳秋, 周星. QS 认证与消费者食品安全信任关系的实证研究[J]. 消费经济, 2008, 24(6): 76-80.
- [26] Lobb A. A Methodological Review of the Impacts of Risk and Trust on Consumer Behaviour Towards Food Safety[C]. European Association of Agricultural Economists, 2004.
- [27] 全世文, 曾寅初, 刘媛媛. 消费者对国内外品牌奶制品的感知风险与风险态度——基于三聚氰胺事件后的消费者调查[J]. 中国农村观察, 2011(2): 2-15.
- [28] Brom F W A. Food consumer concerns and trust: food ethics for a globalizing market[J]. Journal of Agricultural & Environmental Ethics, 2000, 12(2): 127-139.
- [29] Chen Mei-fang. Consumer trust in food safety—a multidisciplinary approach and empirical evidence from taiwan[J]. Risk Analysis, 2008, 28(6): 1553-1569.
- [30] 吴建南. 公共管理学研究方法导论[M]. 北京: 科学出版社, 2006.
- [31] 徐娇, 张永慧, 仲伟鉴. 食品安全法实施条例及其配套规章解释[M]. 北京: 中国标准出版社, 2011.
- [32] 聂勇浩, 颜海娜. 关系合约视角的部门间合作: 以食品安全监管为例[J]. 社会科学, 2009(11): 13-20.
- [33] 刘东涛, 杨延姝. 食品安全监管体制完善路径探析[J]. 人民论坛, 2011(6): 108-109.
- [34] 李克强. 提高认识 加强领导 落实责任 深入持久推进食品安全重点整治[J]. 行政管理改革, 2011(6): 5-8.
- [35] 宋华琳. 食品安全有解——如何填补食品安全监管漏洞[J]. 中国改革, 2011(8): 10-14.
- [36] 中华人民共和国中央人民政府. 国务院办公厅关于印发2011年食品安全重点工作安排的通知[Z]. 2011.
- [37] 张志健. 食品安全导论[M]. 北京: 化学工业出版社, 2009.
- [38] 李宁, 杨大进, 郭云昌, 等. 我国食品安全风险监测制度与落实现状分析[J]. 中国食品学报, 2011(3): 5-8.
- [39] 徐成德. 食品安全博弈分析: 信任危机的产生与消除[J]. 中国食物与营养, 2009, 15(6): 19-21.
- [40] 高秦伟. 美国食品安全监管中的召回方式及其启示[J]. 国家行政学院学报, 2010(1): 112-115.
- [41] 张勇. 当前食品安全形势及工作重点[J]. 时事报告, 2011(6): 8-18.
- [42] 李怀, 赵万里. 中国食品安全规制问题及规制政策转变研究[J]. 首都经济贸易大学学报, 2010, 12(2): 23-29.
- [43] 国务院食品办印发《食品安全宣传教育工作纲要(2011—2015年)》[EB/OL]. [2011-08-02]. http://news.xinhuanet.com/politics/2011-05/08/c_121390918.htm.
- [44] 李援, 宋森, 汪建荣, 等. 中华人民共和国食品安全法释解与应用[M]. 北京: 人民出版社, 2009.

[收稿日期:2011-09-26 修回日期:2011-10-14]

(编辑 刘博)