



饮食用药与健康

安徽省食品药品监督管理局 市场星报社 主办

市场星报

当您发现药品、医疗器械、保健食品、化妆品在研制、生产、流通、使用环节的违法行为以及餐饮服务环节食品安全的违法行为时

请拨打:12331

A06 第5152期

2015年3月31日 星期二 主编 孙斌园 星级编辑 蔡富根 版式 方芳 校对 陈文彪

食品药品有投诉? 随时拨打12331

我省去年食品药品投诉办结率 100%



(扫一扫二维码加关注,不花一分钱学知识,还有机会赢得价值300多元的精美常用药盒)

为强化社会各界对假冒违法食品、药品、化妆品、保健食品、医疗器械在研制、生产、流通、使用各环节违法违规行为的投诉举报意识,消费者可通过拨打12331对“四品一械”存在的问题进行投诉。

3月31日是食品药品投诉举报热线12331的主题宣传日。安徽省自2014年11月1日起,开通了处理食品药品投诉举报热线12331。那么,启用4个多月的投诉举报平台运行情况怎么样?举报投诉的效果又如何?为此,记者进行了采访。

石跃新 记者 王伟伟

启用:24小时接听 最迟2天有反馈

16个市、119个县、140个远端虚拟坐席……这是安徽省专门处理食品药品投诉举报热线12331当前已覆盖的范围。

安徽省食药监部门介绍,12331热线自去年11月1日开通以来,24小时有人接听,特殊情况不能及时接听的,将在2小时内回拨来电人员。消费者可就食品、药品、保健食品、化妆品和医疗器械五项内容进行举报投诉,还可以咨询有关食品药品的问题。

所有打进来的电话都会被录音,其中,在省级食品药品投诉举报中心,可以查到各县接听电话的内容,以及工作人员如何接听、如何处理等,起到监督作用。

记者了解到,各级食药监部门在接到12331投诉举报电话后,会立即将相关信息录入系统,并在5个工作日内做出是否受理的决定。同时,自受理之日起2个工作日内,须转交有关单位及时依法依规处理,尽快把处理结果反馈投诉举报人。如投诉举报人对办理结果不满意,承办单位须进行解释、复查,并及时反馈。

我省各地查处食品药品问题典型案例:

女子开假发票,私售生物制品白蛋白

12331热线开通后,全省各地居民积极参与监督,举报各类食品药品问题。目前,安徽省各地市食药监部门通过热线举报,发现查处多起典型案例。有生产2万瓶假酒遭亲戚举报、开假发票私售生物制品白蛋白等案例。

石跃新 记者 王伟伟

案例1 淮南:开假发票私售生物制品白蛋白

2014年5月8日,一举报人拨打12331投诉举报电话反映“家里亲戚在淮南××医院儿科住院,医院刘医生向病人家属推荐外购药品静注人免疫球蛋白,共买了5支,单价为690元,是一位姓周女子送的,想了解药品渠道是否合法、药品质量能不能保证”。

执法人员、随即对周某进行调查发现:因周某亲戚要用静注人免疫球蛋白,就委托自称是合肥某医药公司业务员的崔某购买了12支,每支以550元购进。该产品生产厂家:西安某血液制品有限责任公司。家里亲戚只用了7支,想把剩下的5支药品处理掉。

2014年4月19日,接到刘医生电话后,于4月19日和21日分两次以690元/支的价格卖给刘医生介绍的病人共5支,并开具了收据和发票。崔某不是合肥某××医药公司



省局领导与媒体人士共同参观“12331”投诉举报系统运行情况。

(图片由省食药监局提供)

效率:受理1.2万余件,投诉举报办结率100%

统一受理,统一处置,实行“一个口进出”的模式。与此同时,还采用网络一体化管理与分类分级受理模式,实现投诉举报接收、受理、办理、跟踪及反馈等相关业务的网络化、数字化、一体化,对投诉举报数据实时汇总、查询、检索、分析。

数据显示,2014年度,我省各地共收到各类投诉举报咨询12410件,其中投

诉举报6812件,咨询5542件,意见建议56件,办结率100%。记者留意到,在各类投诉举报信息接收渠道中,12331投诉举报电话接收6962件,占总量的56%;信件2250件,占总量的18%;网络投诉举报1594件,占总量的13%;走访487件,占总量的4%;其他类咨询1117件,占总量的9%。

举报:食品类热线最多,占总量6成以上

从消费者投诉举报、咨询、意见建议的分布情况来看,在“四品一械”中,食品类的热线最多,共7600件,占总量的61%,其余分别为药品类3246件,占总量的26%;保健食品类936件,占总量的8%;化妆品类183件,占总量的1%;医疗器械445件,占总量的4%。

通过被举报产品分类、投诉举报的问题目录,记者看到,对于食品类,消费者投诉的内容多为:食品的标签不符合

国家食品安全标准;食品生产企业无证生产、非法添加、篡改生产日期,食品超过保质期及在保质期内变质,餐馆经营环境差、使用过期食材等。

其余三大类,反映的问题多为中药材掺假使假、制假售假、废渣再利用、染色增重,药品在服用使用后达不到宣传效果;消费者在使用某些化妆品后出现身体不适,反映化妆品与之前所用产品不同等。

鼓励:实行“吹哨人”制度,为举报人保密

去年9月,省食药监局决定在餐饮消费环节继续推行“吹哨人”制度,向全省餐饮企业发出了《安徽省食品药品监督管理局告全省餐饮企业员工书》,要求企业将相关文件张贴在显著位置,呼吁食品生产企业和餐饮企业的内部员工从内部监督企业生产,一旦发现企业有违法违规生产行为立即向食药监部门举报。

省食药监局相关负责人介绍:“推出奖励制度,鼓励食品生产企业和餐饮企业的内部员工对企业内部的违规违

法生产行为进行举报,从源头管控食品药品质量安全。”

据了解,我省推出内部员工举报奖励制度以来,接到大量内部员工举报,其中不乏涉及食品质量安全的大案要案。

省食药监局呼吁,企业内部员工一旦发现企业使用地沟油、非法添加非食用物质或超范围、超限量滥用食品添加剂等不法生产行为,应及时向食药监部门举报,一经查实,食药监部门将予以奖励,并且对举报人身份保密。

目标:提高热线知晓度 引导公众理性表达诉求

为倡导广大群众积极参与社会监督,安徽省食药监局将采取以下措施,进一步加强食品药品投诉举报工作。

据透露,接下来,省食药监局将进一步畅通投诉举报渠道,让群众举报违法行为越来越便捷,通过投诉举报信息平台,形成了横向联通、纵向联动、集散一体、高效运行的一体化投诉举报体系。

通过印发《安徽省“12331”投诉举报电话管理办法(试行)》,要求各级食品药品监管部门实行“12331”投诉举报电话24小时值班制度。定期开展全省范围内的投诉举报工作人员培训及12331投诉举报信息系统应用培训。

同时,在食品药品投诉举报宣传方面,将努力提高“12331”投诉举报热线社会知晓度。开展食品药品安全和投诉举报知识现场宣传咨询活动,通过设立宣传展板、发放知识手册等将日常监管过程中查获的假劣食品药品展示给群众,面对面讲解如何去辨识假劣食品药品,鼓励社会各界共同监督守护食品药品安全,进一步引导公众理性表达利益诉求,提高投诉举报的针对性和有效性。

链接

12331 投诉举报电话 举报方式

热线号码:12331

受理范围:食品、药品、化妆品、保健食品、医疗器械(即“四品一械”)在研制、生产、流通、使用各环节违法违规行为的投诉举报。

受理途径:电话、网络、信件、走访等形式。

受理流程:在收到投诉举报后,将对投诉内容进行研判,对符合条件的,决定受理并进行办理,办理完毕后,投诉举报中心将对办理情况进行审核,审核通过后,反馈投诉举报人并办结归档。

业务员;盖有该公司公章的发票是假发票;周某销售的西安××血液制品有限责任公司的批号为20130708的静注人免疫球蛋白与举报人提供的产品包装盒为同一批药品。

最终,根据相关规定,2014年9月15日该市食品药品监督管理局对周某依法作出行政处罚决定:1、没收违法所得3450.00元;2、并处违法销售药品货值金额四倍13800.00元罚款。

(下转A07版)