

有关食物环境卫生署 延误收集食物样本进行化验的投诉 全面调查报告摘要

投诉内容

据投诉人所称，二〇一五年一月，他在某健康食品公司的店铺（「店铺 A」）购买了某款粉末状健康食品（「事涉产品」）。其后，他怀疑事涉产品引致他食物中毒，遂于同月二十七日向食物环境卫生署（「食环署」）投诉。同日，该署一名职员（「职员甲」）从投诉人取得事涉产品的样本，以便进行化验。

2. 二月三日，食环署之食物安全中心（「食安中心」）职员（「职员乙」）致电通知投诉人，该中心会尽快处理他的投诉并会向他交代结果。

3. 二月十二日，职员乙再致电告知投诉人：该署先前所收集的样本数量过少及存放过久；为确保化验结果准确，该中心须重新收集样本以进行化验。投诉人覆称，他已把事涉产品全数退回店铺 A。职员乙表示该中心会自行到店铺 A 购买事涉产品以作跟进。

4. 投诉人认为，食环署延误收集事涉产品之样本，以致未能妥善跟进他所提出有关食物安全的投诉。

本署调查所得

食环署处理食物投诉的程序

5. 食环署辖下的食安中心负责确保在本港出售的食物安全和适宜食用。

6. 在接获市民的食物投诉后，食环署的前线职员会尽快联络投诉人安排会面，进行初步调查及搜集证物。若个案所涉的「食物」可能属于药物、药剂制品、中药材或中成药的范畴，职员会通知食安中心的食物投诉组（「投诉组」）。投诉组职员会征询卫生署的意见，以厘清有关产品的类别以及跟进责任。

7. 若个案属食环署所管辖的食物范畴，投诉组职员会在有需要时咨询该中心的化学家的意见（「专家意见」），以决定化验的项目，然后把有关食物的样本送往化验。若有足够证据显示有违规情况，食安中心会向事涉人士发出警告或提出检控。

8. 根据食环署的工作指引，即使投诉人已向该署提供了事涉食物的样本，该署职员亦可能需要到涉事的销售商的店铺收集同一批次的事涉食物以作跟进。该指引并无订明职员到有关销售商收集样本的时限。

食环署所述的事件经过

9. 二〇一五年一月二十七日，投诉人经 1823 向食环署投诉：在同月十九日从店铺 A 购买了 7 瓶事涉产品（每瓶 150 克），并即日开始服用；翌日，他感到不适。

10. 食环署的北区环境卫生办事处（「环卫办」）职员甲收到投诉后，即往投诉人的住所进行调查。由于一般用于测试的样本份量最少为 200 克，职员甲当时遂要求投诉人提供 200 克（约 1.5 瓶）的事涉产品作化验之用。投诉人表示需保留事涉产品作退款用途，因此只同意提供约 30 克的事涉产品；他并建议食环署自行到店铺 A 收集事涉产品的样本以进行化验。

11. 一月二十八日，环卫办转介个案给食安中心的投诉组跟进。

12. 同月三十日，投诉组职员乙就事涉产品的归类咨询卫生署。及至二月三日，职员乙获卫生署确定，事涉产品不属药物、药剂制品、中药材或中成药，即不属卫生署的管辖范畴（上文第 6 段）。

13. 同日（二月三日），职员乙致电与投诉人确认案情（上文第 2 段），并请他提供更多份量的事涉产品以作化验。投诉人再次表示需要保留事涉产品作退款以用，故不能提供更多份量。（就这环节，投诉人向本署表示，职员乙当时并无向他索取更多份量的事涉产品；事实上，他当时实已把事涉产品全数退回店铺 A。）职员乙随即就化验安排征询专家意见（上文第 7 段）。

14. 同月十二日，食安中心的化学家回复，建议抽取未开封的事涉产品进行微生物（即引致食物中毒的致病菌）测试。职员乙

即日联络投诉人（上文第 3 段），惟投诉人指称已把所有事涉产品退回店铺 A。职员乙表示会自行到店铺 A 抽取事涉产品进行化验。

15. 同月二十五日，职员乙到店铺 A 购买事涉产品。由于没有发现同一批次的事涉产品，他惟有购买另一批次的产品，然后送交化验。

16. 三月二日，化验报告显示样本的致病菌含量并无超出食安中心的指引所订之安全标准。

17. 同月十二日，职员乙致电把化验结果告知投诉人。

食环署的解释

18. 食环署表示，该署在接获投诉人就事涉产品的投诉后，已迅速联络他跟进个案并有适时向他交代个案进度。惟由于该署须先与卫生署厘清事涉产品的归类（上文第 12 段），以及就化验安排征询专家意见（上文第 13 段），加上投诉人未能提供足够份量及未开封的事涉产品（上文第 10、13 及 14 段），兼且适逢农历新年假期（二〇一五年二月十九日至二十二日），因此该署需要更多时间处理个案及安排化验。

19. 该署多次要求投诉人提供事涉产品以作化验（上文第 10、13 及 14 段），皆因该署曾翻查事发前后之记录，发现并无接获因服用同类产品后感到不适的其他投诉，是以怀疑投诉人的个案属个别事件。该署遂认为循投诉人的个案跟进较为适合。而该署必须在取得投诉人手上的产品之化验结果及他愿意出庭作证的情况下，始可直接因应其个案向店铺 A 的负责人提出检控。

20. 此外，不同测试对抽样、贮存及运送有不同的要求。例如，法例规定进行化学分析前须准备三份样本并把其中一份交予卖方，而细菌测试则并无此法定要求；换言之，进行化学分析所需的样本份量是细菌测试的三倍。为确保测试结果准确无误，以及避免浪费公帑购买多余份量的样本，投诉组职员须等待专家选定化验项目，始安排收集样本。

21. 至于投诉组职员到店铺 A 购买事涉产品当日（二月二十五日），其实是接获专家建议（同月十二日）后的第 5 个工作日。

其间的 13 个历日实包括了两个周六、日（共 4 天），以及农历新年公众假期（2 天），加上化验所在农历新年假期前两天不接收化验样本。食环署认为，考虑到投诉人的个案应属个别事件（上文第 19 段），而他亦未有向该署提供有关的医生诊断结果，加上事涉产品不属高风险食物（即容易让毒素产生或病原微生物繁衍的食物），投诉组实已适时到店铺 A 购买事涉产品。

本署的评论

22. 本署原则上接纳食环署于上文第 19 段的解释。跟进投诉人的投诉最直接及有效的方法，的确是向投诉人索取有关资料及证据，包括从他取得足够份量的产品样本进行化验。然而，当投诉人表示不愿意提供足够份量的化验样本时，职员便理应循其他途径跟进事涉产品的安全问题，这包括尽快到店铺 A 取得足够份量的同一批次事涉产品以作化验。本署看不出职员有很大理由须要等待专家回复（上文第 18 段），才决定到店铺 A 收集样本。在保障市民健康的前题下，为免出现延误收集样本的情况，职员若在确定化验项目前先行收集三份样本（上文第 20 段），本署会认为是负责任的做法。除非事涉产品异常昂贵，否则多花的公帑，亦属值得。

23. 及至二月十二日（年初一前 7 天），职员已收到专家的回复，投诉人亦已表明他把事涉产品全数退回店铺 A（上文第 14 段），但职员却仍延至同月二十五日（年初七，距离二月十二日近半个月）始到店铺 A 购买事涉产品作化验之用。结果，已购买不到同一批次的事涉产品。虽然食环署解释自职员收到专家的回复至其前往购买事涉产品只有 5 个工作日（上文第 21 段），但考虑到农历新年假期将至，职员其实可及早在假期前便前往购买事涉产品，而无须待至假期后始作跟进。

24. 本署认为，本案所涉的是食物安全问题，绝不能散漫处理，否则可能会令更多进食者的健康受损。在这宗事件中，既然投诉人一开始已表明不愿意提供更多份量的事涉产品，食环署便理应尽快到店铺 A 收集样本以作化验，以确定事涉产品是否安全及适合食用。因此，申诉专员认为，食环署在事件中确有延误；这宗投诉成立。

建议

25. 本署留意到，食环署的工作指引并无订明职员在接获市民的食物投诉后到有关销售商收集食物样本的时限（上文第 8 段），因此个别职员或会延误跟进，错失取得样本的良机。申诉专员建议该署检讨其工作指引，以确保职员适时跟进市民的食物投诉。

申诉专员公署

二〇一五年九月