



2 食品篇

Food Chapter



2.1 总体情况

2017年,深入实施《上海市食品药品安全“十三五”规划》,全面贯彻落实《上海市食品安全条例》《上海市建设市民满意的食品安全城市行动方案》,创建国家食品安全示范城市和建设市民满意的食品安全城市。落实企业主体责任,推进食品行业诚信建设;创新监管制度与方法,强化依法监管、科学监管;突出综合治理,开展无证食品生产经营与网络食品经营等重点领域和薄弱环节的专项整治。加强行政执法与刑事司法的衔接,严厉打击食品安全违法犯罪行为;创新社会治理,形成食品安全社会共治格局。

2017年本市食品安全风险监测总体合格率97.5%,同比上升0.2个百分点,年食品抽检数达到10件/千人,市民食品安全知识知晓率得分为82.5分,同比上升2.3分,全年共报告发生集体性食物中毒3起,中毒人数142人(无死亡),中毒发生率为0.59例/10万人口,中毒发生率继续保持较低水平,未发生重大食品安全事故。全市食品安全咨询和投诉举报按时答复率100%。食品安全总体状况继续保持有序、可控、稳中向好的态势。

2.2 行政相对人基本情况

2.2.1 食品及相关生产企业

2017年,本市共有食品及相关生产企业1644家(见图2-1,图2-2)。

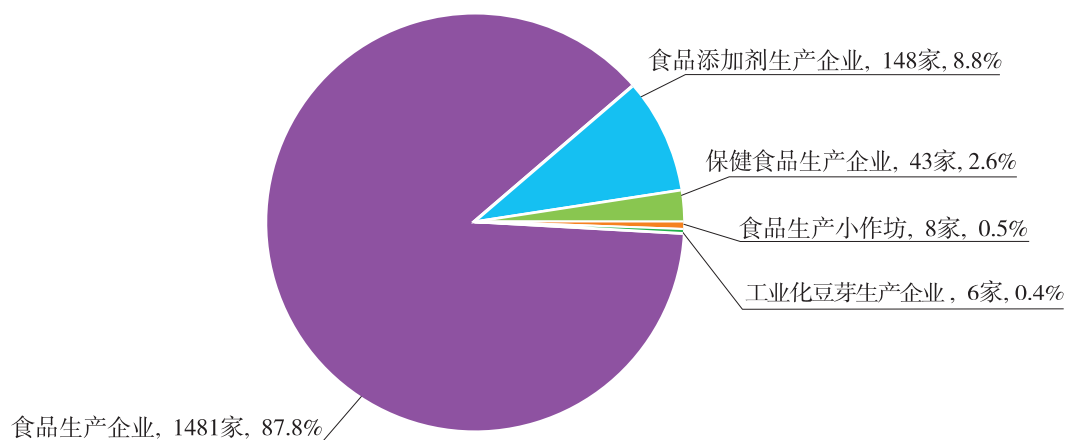


图2-1 2017年上海市食品及相关生产企业构成情况

备注:部分企业同时获得普通食品、食品添加剂和保健食品许可。因此,合计数小于各类企业数之和

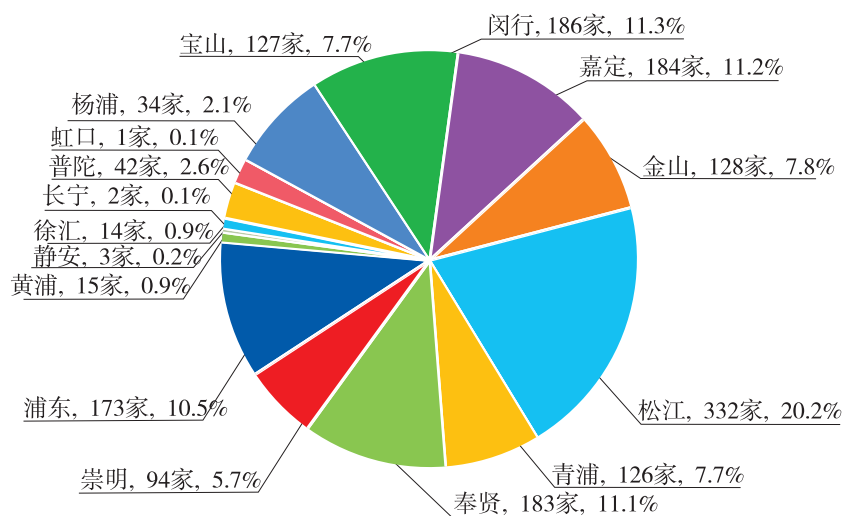


图 2-2 2017 年上海市各区食品生产企业分布情况（含食品添加剂、保健食品等）

2.2.2 食品流通经营企业

2017 年，本市共有食品流通经营企业 127849 家。其中，批发经营主体数 32395 户，零售经营主体数 83586 户，批发兼零售经营主体数 9547 户（见图 2-3，图 2-4）。

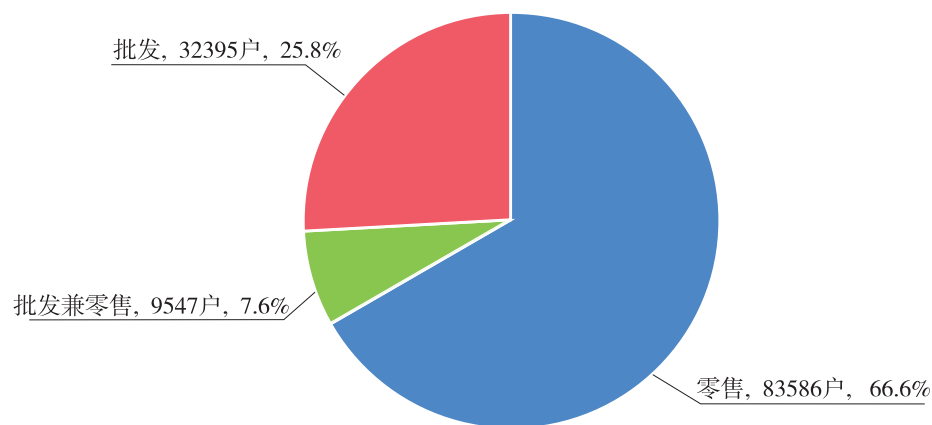


图 2-3 2017 年上海市食品流通经营企业构成情况

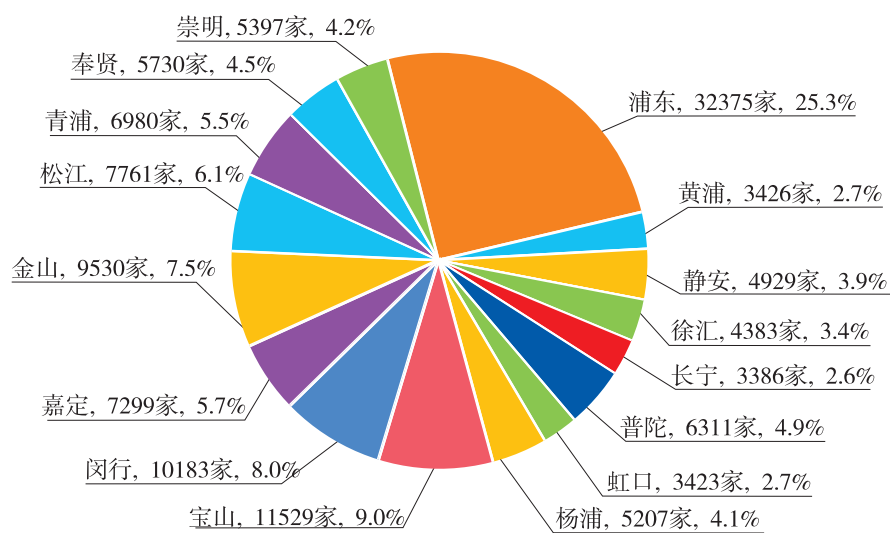


图 2-4 2017 年上海市各区食品流通经营企业分布情况

2.2.3 餐饮服务单位

2017 年，本市共有 74906 户餐饮服务单位持有《餐饮服务许可证》（见图 2-5，图 2-6）。

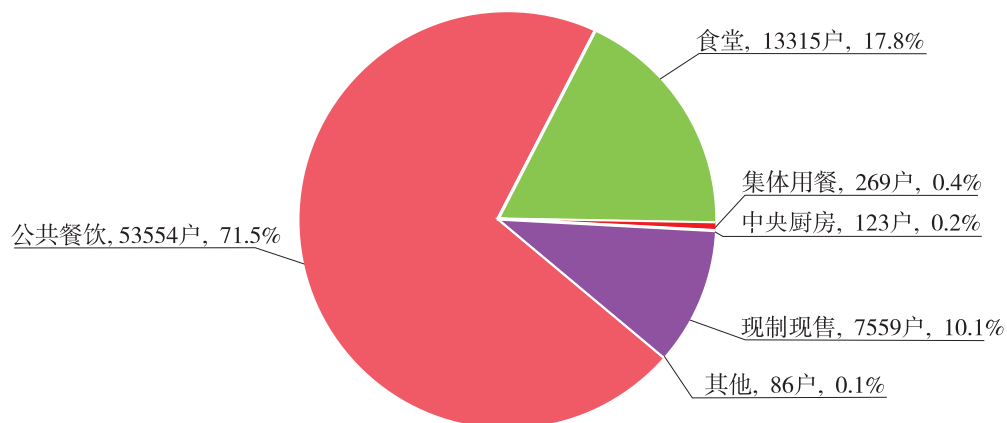


图 2-5 2017 年上海市餐饮服务单位构成情况

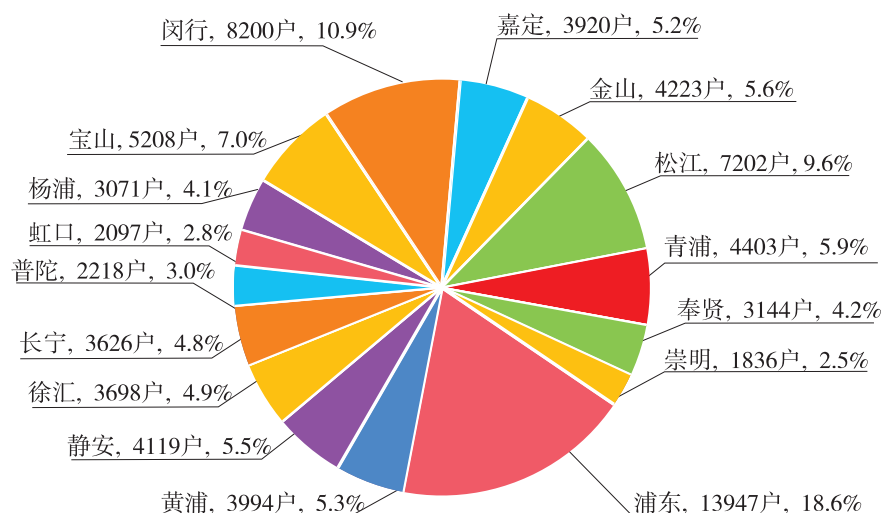


图 2-6 2017 年上海市各区餐饮服务单位分布情况

2.3 行政审批

全市有效的食品生产、经营等许可证共 204511 张，同比减少 18.3%。其中食品经营许可证 202755 张：包括主体业态为食品销售的食品经营许可证 127849 张、主体业态为餐饮服务或食堂的食品经营许可证 74906 张，食品生产许可证 1608 张，食品添加剂生产许可证 148 张，食品生产、食品销售、餐饮服务、食品添加剂生产许可证同比分别增减 -10.7%、-31.9%、23.3%、-6.3%。

2017 年全市新核发《食品生产许可证》150 张、延续 255 张、变更 386 张、注销 306 张。

2017 年全市新核发《食品经营许可证》（主体业态为食品销售）48272 户、延续 9785 户、变更 8141 户、注销 27812 户。

2017 年全市新核发《食品经营许可证》（主体业态为餐饮服务或食堂）26058 户、延续 7799 户、变更 4440 户、注销 7975 户。

2.4 日常监管

2.4.1 监督抽检和快速检测情况

2017 年全市共监督抽检各类食品样品 66738 件，合格 65470 件，合格率为 98.1%，同比提高 0.3 个百分点。快速检测 132.5 万项次，同比减少 12.9%，快速检测筛检阳性率为 0.73%，同



比降低 0.02 个百分点。

根据食品抽检结果分析,导致本市食品安全不合格的主要因素是微生物、食品添加剂、农(兽)药残留、非食用物质、重金属、激素/抗生素/植物生产调节剂、标签等其他指标不合格。

食品生产环节共抽检产品 16585 批次,合格率 99.5%。不合格项目主要集中在微生物、理化指标和食品添加剂,其中微生物不合格占 47.1%,过氧化值等其他理化指标不合格占 22.9%,食品添加剂不合格占 15.7%。开展快速检测 6259 项次,筛选结果阳性 214 项次。从生产加工环节抽检情况看,不合格项目主要集中在微生物、一般理化指标和食品添加剂,说明本市食品生产环节卫生规范和产品生产过程控制仍存在一定问题。

食品流通环节共抽检食品 34496 批次,34100 批次合格,总体合格率为 98.9%。开展快检食品(食用农产品)92720 项次,阳性 1763 项。从食品流通环节抽检情况看,抽检不合格食品品种及指标主要为:一是熟肉制品等菌落总数、大肠菌群项目不合格;二是市售蔬菜、水产品检出禁用药物及渔药残留超标。

餐饮服务环节监督抽检 42818 件,41136 件合格,总体合格率 96.1%。餐饮服务环节快速检测 117768 项次,阳性 7512 项。从餐饮服务环节抽检情况看,抽检不合格食品品种及指标主要为:一是色拉、熟肉制品、现制饮料、生食水产品中菌落总数、大肠菌群项目不合格;二是盒饭、桶饭和餐饮具中菌落总数、大肠菌群项目不合格;三是食品添加剂超范围及超量使用。

2.4.2 监督检查和行政处罚情况

2017 年全市有关监管部门以错时监管、飞行检查、交叉互查为主要手段,落实“双随机、一公开”等措施,开展日常巡查、监督检查和专项执法检查共计 23 万户次,发现问题企业 2.7 万户次并予整改和处罚。

检查食品生产企业 10840 家次,发现问题 1479 家次,责令改正 1902 家,立案查处 383 起,罚没款 1381.45 万元。

检查食品流通经营户 288474 户,立案处罚 1805 起,累计罚没金额 3491.7 万元,吊销《食品流通许可证》0 张。

检查餐饮服务单位 229857 户次,立案处罚 3734 起,累计罚没金额 6498.192 万元,吊销餐饮服务环节许可证 5 张。

2.4.3 监督量化分级管理及公示

对全市食品生产企业实行量化分级^{*}管理,其中 A 级企业为 52.2%、B 级为 41.6%、C 级为 6.1%(见图 2-7)。

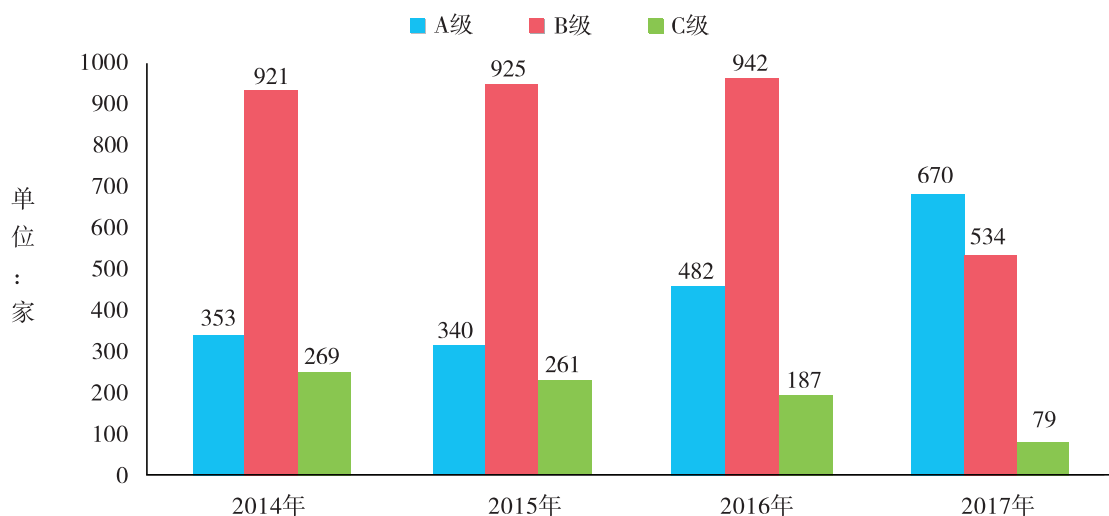


图 2-7 2014—2017 年上海市食品生产企业量化分级管理情况

※ 含保健食品、食品添加剂企业，其中部分停产企业不评级

对全市食品流通企业（不含个体工商户）按违法情况进行分类管理：无违法记录的，认定为一类企业；有轻微违法记录的，认定为二类企业；有一般违法记录的，认定为三类企业；有严重违法记录的，认定为四类企业（见图 2-8）。

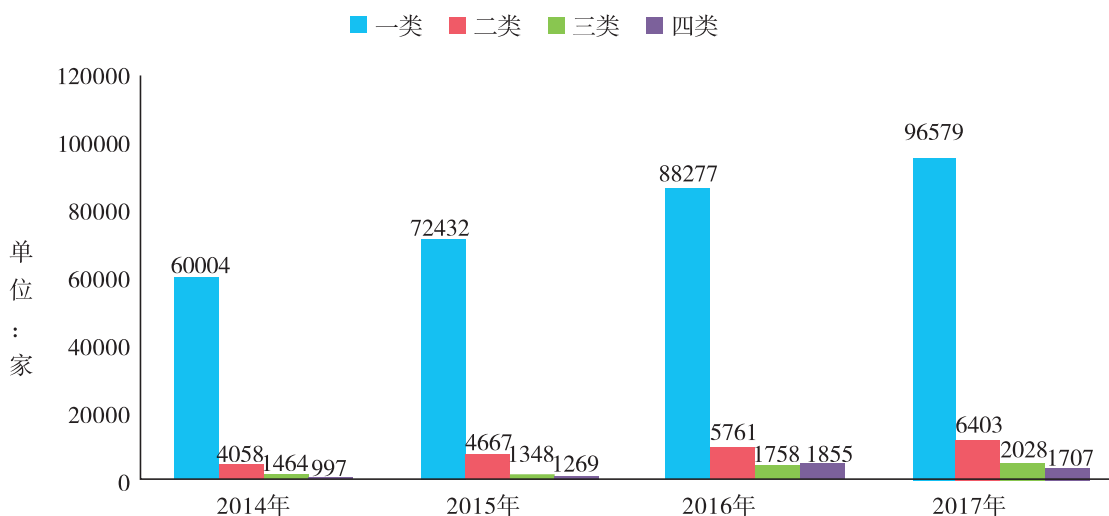


图 2-8 2014—2017 年上海市食品流通企业分类监管情况

对全市 74906 户持证餐饮单位中处于经营状态的 69580 户餐饮单位实施了动态分级评定和监督结果公示。其中 A 级企业（笑脸，良好）占 35.4%、B 级企业（平脸，一般）占 61.5%、



C级企业（哭脸，较差）占3.1%（见图2-9）。

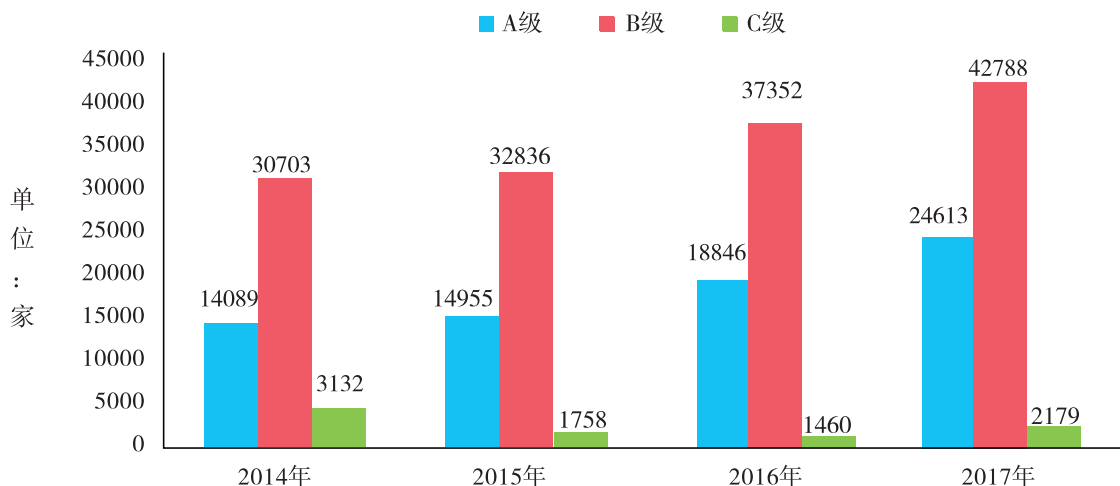


图2-9 2014—2017年上海市餐饮服务单位量化监督动态等级评定情况

2.4.4 保健食品广告审批及监测

2017年保健食品广告审批及监测处理情况见图2-10。

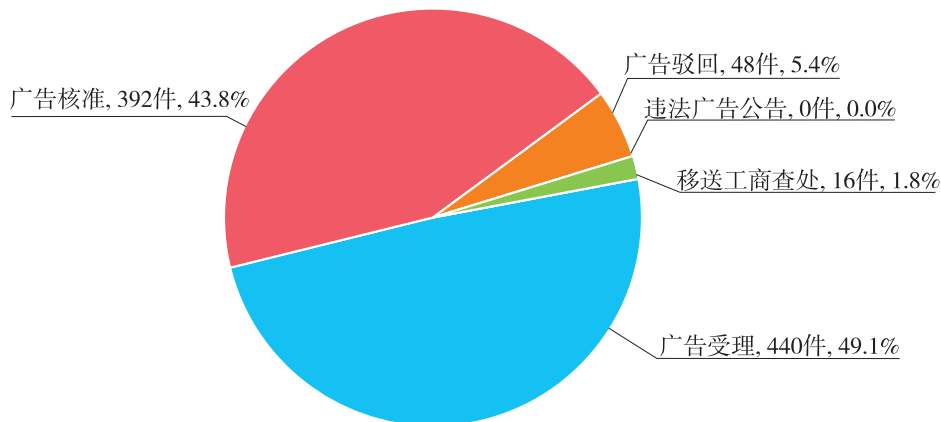


图2-10 2017年保健食品广告审批及监测处理情况

2.4.5 重大活动保障

2017年，全市各级食品安全监管部门周密部署，密切合作，圆满完成了本市“两会”、第十一次党代会、国际青少年足球邀请赛、国际技能大赛等一系列重大活动食品安全保障263项次，保障餐次1670次，保障人数达80万人次。未发生与重大活动供餐单位有关的食品安全和食物中毒事件。

2.5 专项行动

2017 年上海市开展食品安全专项行动情况见表 2-1。

表 2-1 2017 年上海市开展食品安全专项行动情况一览表

序号	专项整治名称	时间	主要措施和效果
1	食品、保健食品欺诈和虚假宣传专项整治	10-12 月	市食药安办会同市工商局、市食药监局、市公安局等 9 部门联合发文，深入推进专项整治行动。开展专项检查 67488 户次，立案查处案件数 235 起，行刑衔接侦破案件数 68 起。监测食品广告 30 万条，发现涉嫌违法广告 2122 条，查处 417 件，案件罚没款 1351 万元。
2	畜禽水产品抗生素、禁用化合物及兽药残留超标专项整治	全年	全市共检查畜禽水产品生产经营单位 123542 户次，开展畜禽水产品抽样检测 11645 件，合格率 99%，查处销售违法畜禽水产品案件 137 件，查扣违法产品 1523 公斤，移送司法机关案件 5 件，受理和处理消费者投诉举报 397 件。
3	“瘦肉精”专项整治	全年	严格执行生猪产地“瘦肉精”日常检测和飞行检测制度，重点加强出栏前生猪的检测，强化产地检疫和“瘦肉精”检验监管。加强对饲料生产、经营、使用环节监督，健全产品质量追溯制度，坚决打击使用违禁药物及非法添加物行为。
4	食用农产品市场销售质量安全专项检查	全年	全面开展专项检查，规范批发市场销售行为。通过专项检查，所有批发市场各项管理制度得到建立和健全，食用农产品市场准入制度得到有效落实，批发市场可追溯体系基本建立，批发市场质量安全监管机制基本形成，批发市场开办者检验检测作用发挥。
5	重点批发市场（企业）经营水产品专项检查	12 月	对宝山、杨浦、浦东和嘉定等 4 个区的 5 家重点水产品批发市场经营的水产品开展专项执法检查，监督市场主办者（企业）和入场销售者严格落实食品安全主体责任，督促落实整改措施。
6	婴幼儿配方乳粉企业清洁消毒情况专项	4-5 月	对本市 4 家婴幼儿配方乳粉生产企业开展检查，重点对企业生产加工场所、设备和设施的杀菌消毒情况进行核查，未发现问题。
7	婴幼儿配方乳粉标签标识专项	1-6 月	对本市 4 家婴幼儿配方乳粉生产企业开展检查，未发现婴幼儿配方乳粉的标签标识违反有关法律法规和食品安全标准的情况。



序号	专项整治名称	时间	主要措施和效果
8	月饼生产企业专项检查	8-11月	对本市实际在产的113家月饼生产企业进行检查,发现问题32家,责令改正22家,抽样检验120批次,检测结果均合格。
9	春、秋季开学前学校食堂和学生盒饭供餐单位检查	2月 8-9月	对全市各级各类学生集体供餐单位共检查14829户次,共计发出责令改正通知书248份,32家单位予以行政处罚,罚没金额12.5万元。
10	餐饮单位控烟专项检查	3-12月	检查餐饮服务单位9.5万次,处罚餐饮单位151户,累计罚款35.8万元,处罚个人95人次,罚款金额累计人民币0.7万元。
11	网络订餐专项检查	3-12月	查处网络订餐第三方平台违法案件9起,查处入网餐饮单位违法案件128起。
12	职工食堂专项检查	5-8月	检查职工食堂6000余户次,对424户单位责令改正,销毁问题食品13公斤,对63户存在食品安全违法行为情节严重或屡教不改的食堂立案查处。
13	餐饮环节罂粟壳专项检查	5-12月	检查餐饮服务单位14万余户次,查办相关案件16件,均移送司法机关。
14	未经许可从事“私宴”和“外烩”经营活动专项检查	7月	打击“私房菜”“私宴”“家厨”经营者涉嫌无证经营的违法行为,督促平台下线无证“私房菜”“私宴”“家厨”网上店铺,责令“大众点评”网取消平台“私房菜”等分类,责令相关无证经营者停止经营,查处无证经营者24家。
15	餐饮环节食用油专项检查	7-9月	检查餐饮服务单位34000余户,责令改正343户。其中,立案37件,警告35户,罚款2户,罚没款合计5.5万元。
16	托幼机构集体用餐专项检查	12月	对本市2083家托幼机构进行全覆盖检查,对检查中发现部分机构存在人员健康管理、食品安全信息追溯等食品安全问题的单位,责令整改。

2.6 食品安全风险监测、风险评估和风险交流

2.6.1 食品安全风险监测情况

2017年,组织开展本市各类食品的风险监测,在全市16个区设置750个固定监测采样点和若干临时监测采样点,主要食品安全风险监测覆盖率达95%以上。共监测32大类14145件食品(包括食用农产品、食品添加剂),涉及420项指标42.3万项次(见图2-11)。

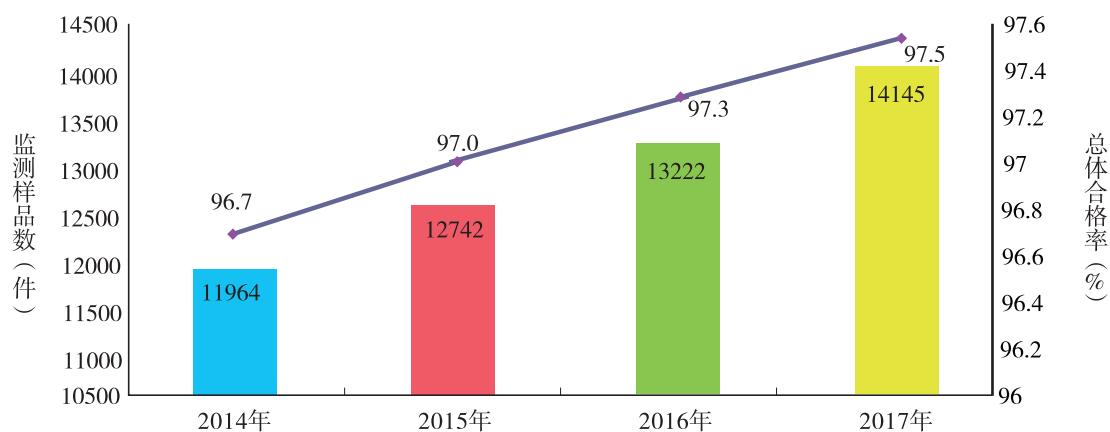


图 2-11 2014—2017 年上海市食品安全风险监测样品数和总体合格率

2017 年，本市各类食品监测总体合格率为 97.5%，同比上升 0.2 个百分点（见表 2-2）。

表 2-2 2017 年上海市各类食品安全风险监测情况

序号	食品类别	监测件数	项次数	合格率 (%)	同比 (%)
1	粮食加工品	971	18820	98.6	+0.6
2	食用油、油脂及其制品	404	6330	97.3	-1.8
3	调味品	523	6496	99.0	-0.7
4	肉制品	752	12851	97.3	-0.8
5	乳制品	579	8591	100	0.0
6	饮料	744	13050	100	+0.1
7	方便食品	160	2682	96.2	-3.8
8	饼干	129	3013	100	0.0
9	罐头	230	3674	100	0.0
10	冷冻饮品	135	2446	100	0.0
11	速冻食品	506	4853	100	0.0
12	薯类和膨化食品	143	1237	100	0.0
13	糖果制品	317	2862	100	0.0
14	茶叶及相关制品	302	37304	98.7	0.0
15	酒类	307	6344	97.7	+0.3



序号	食品类别	监测件数	项次数	合格率(%)	同比(%)
16	蔬菜制品	255	9915	100	+3.1
17	水果制品	210	2266	100	+2.7
18	炒货食品及坚果制品	180	2753	100	+2.3
19	蛋制品	102	659	100	0.0
20	可可及焙烤咖啡产品	55	211	100	0.0
21	食糖	92	823	97.8	-2.2
22	水产制品	435	4694	98.6	+3.6
23	淀粉及淀粉制品	122	504	95.9	-4.1
24	糕点	526	9941	96.6	+0.3
25	豆制品	186	2012	98.9	-0.5
26	蜂产品	75	839	100	+1.6
27	特殊医学用途配方食品	20	560	100	0.0
28	婴幼儿配方食品	170	5780	100	0.0
29	特殊膳食食品	145	5205	98.6	-1.4
30	餐饮食品	1080	6361	97.3	-2.3
31	食用农产品	3910	238725	94.5	+0.8
32	食品添加剂	380	1404	98.9	+0.2
合计		14145	423205	97.5	+0.2

2.6.2 食品安全风险应急评估情况

进一步完善食品安全应急评估体系，搭建食品安全风险评估与交流平台，针对社会关注的食品安全热点，及时组织开展食品安全风险评估，形成风险分析和评估报告（见表2-3）。

表 2-3 2017 年上海市食品安全风险评估项目情况

序号	食品安全风险评估项目
1	市售食品中高氯酸盐污染的风险评估
2	关于网络传播“德国啤酒中检出草甘膦”的风险评估
3	肉鸡饲养环节禁用兽药金刚烷胺违禁添加的风险评估
4	近期小麦粉制品呕吐毒素超标的风险评估
5	食用油中增塑剂残留的风险评估
6	鸡肉中尼卡巴嗪超标的风险评估
7	现制奶茶应急风险评估
8	市售油条铝含量的风险评估
9	市售食品农药草甘膦含量的风险评估
10	市售食品杀虫剂氟虫腈的风险评估

2.6.3 食品安全风险交流情况

定期发布食品安全监督抽检情况。为使消费者更多地了解本市食品安全状况，市食药监局每周例行发布食品安全监督抽检信息，2017 年共发布食品安全监督抽检信息公告 50 期 29839 批次。向本市相关监管部门和外省市通报不合格食品信息 18 起，涉及不合格样品 22 批次。各区市场监管部门在政务网站开设“食品安全监督抽检信息”专栏，每月公布各区开展的食品安全监督抽检信息。

主动发布食品安全风险交流信息。市食药监局在政务网开设“预警公告”“消费提示”和“行业指南”3 个食品安全风险交流栏目，及时发布食品安全预警和风险交流信息。2017 年发布了春节期间食品安全风险防范提示、老年人健康饮食消费提示、理性食用火锅、梅雨季节细菌性食物中毒预警、油条消费提示等 45 项消费提示、预警信息，在节日期间统一发布汤圆、青团、粽子、月饼等节令食品监督抽检情况通报，指导消费者加强自我保护意识，防范食品安全风险。

运用各种载体加强食品安全信息发布。市食药监局每周五在“看看新闻”网开设“舌尖上的安全”视频直播执法检查节目。



2.7 集体性食物中毒情况

2017年全市共报告发生集体性食物中毒3起,中毒人数142人(无死亡),中毒发生率为0.59例/10万人口,中毒发生率继续保持较低水平,未发生重大食品安全事故。从中毒发生时间分析,3起食物中毒分别发生于1月、7月及10月。从中毒肇事单位分析,2起肇事单位为公共餐饮,1起为中央厨房。从中毒致病因素分析,2起为副溶血性弧菌,1起疑似沙门氏菌。按发生原因分析,1起为从业人员带菌操作污染食品;1起为超出许可核准范围加工即食食品,加工过程中受到交叉污染,配送至门店制作冷加工糕点;1起为食品操作环节交叉污染(见图2-12)。

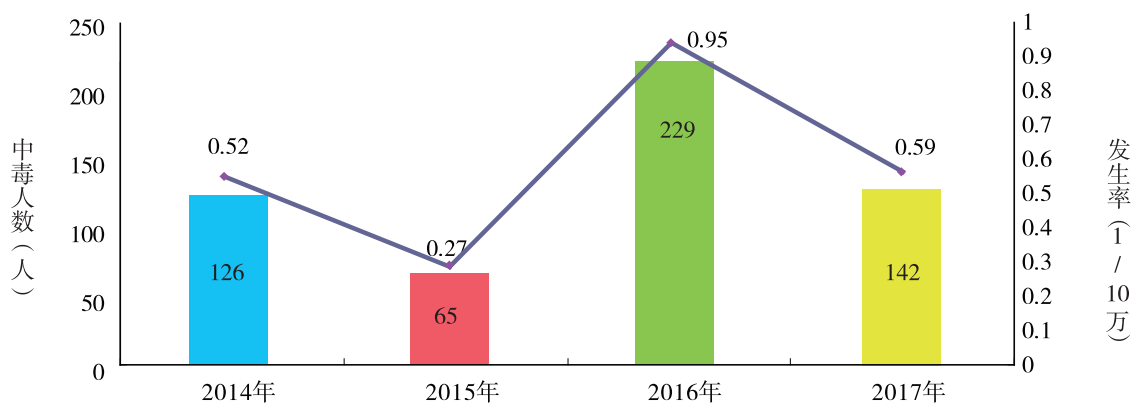


图2-12 2014-2017年上海市集体性食物中毒中毒人数和中毒发生率

2.8 重点监管措施

2.8.1 食品安全全程监管

加强食品生产、流通和餐饮服务监管。落实新《食品生产许可管理办法》,加强食品生产许可监督检查,对全市16个区的食品生产许可工作及情况开展全覆盖检查,不断提高本市食品生产许可质量。实施高风险食品生产企业关键环节和重点领域视频监控,明确在生产加工关键控制部位安装视频设施,实施手机APP远程视频监控,提升监管效率。推行食品生产企业危害分析和关键控制点体系(HACCP)建设。实施供应商检查评价制度,督促高风险食品生产企业建立健全主要原料和食品供应商检查评价制度。完善企业生产过程管理控制,督促大型食品生产企业落实“有制度、有机构、有人员、有能力”的食品安全管理要求,指导企业建立诚信管理体系。

2.8.2 进一步加强“地沟油”治理

配合市政府办公厅制定并印发《关于贯彻落实国务院办公厅〈关于进一步加强“地沟油”治理工作的意见〉的实施意见》。加强餐厨废弃油脂收运、处置监管，不断提升餐厨废弃油脂资源化处置能力，日均处置量达到 130 余吨，同比上升 9.8%；将餐厨废弃油脂制生物柴油纳入其柴油销售供应体系，已启动 14 个加油站试点加注 B5 生物柴油，并已制定在全市全面推广的实施方案。全市餐厨废弃油脂“收、运、处、调、用”一体化闭环管理和资源化利用体系已基本建立。

2.8.3 全面部署推进建设市民满意的安全食品城市

根据《上海市建设市民满意的安全食品城市行动方案》《国家食品安全示范城市标准》《上海市民满意的安全食品城市评价标准》，形成对各区的创建工作评估验收细则。各区均制定了建设市民满意的安全食品城区行动方案。在全市各方的共同努力下，建设市民满意的安全食品城市各项工作推进有序，各项任务及指标基本完成。

2.8.4 综合治理无证无照食品生产经营

各区结合“五违四必”区域环境综合治理和本市违法违规经营综合治理、住宅小区综合治理等工作，着力整治无证无照食品生产经营行为，全市共整治约 2.4 万户，其中取缔 1.6 万户，督促办证或备案纳管、转变业态 0.8 万户。

2.8.5 监管创新助力发展食品生产新业态

对集“开放式生产+餐饮+零售+文化体验”的星巴克臻选咖啡上海烘焙工坊及品鉴馆等一系列的全新业态，上海市食药监局坚持对新业态“包容审慎”的原则，在国家食药监总局的支持和指导下，扎实推进“放管服”改革，在解决问题的同时，制定并发布《上海市焙炒咖啡开放式生产许可审查细则》《预包装冷藏膳食生产许可审查细则》《即食蔬果生产许可审查细则》，为新业态的发展留足空间。

2.8.6 推进食品安全责任保险

市食药安办、市食药监局、市金融办、市保监局制定《关于进一步推进本市食品安全责任保险工作的实施意见》，引导搭建政府、行业协会、保险公司、食品生产经营企业、消费者“五位一体”的合作平台，共同推进落实食品生产经营企业投保食品安全责任险等工作。本市已有 3000 余户食品生产经营企业投保食品安全责任险，其中乳制品、肉制品生产企业以及批发市场、连锁超市总部企业、集体用餐配送单位、中央厨房、大型餐饮等高风险食品生产经营企业投保率已达到 54%。



2.8.7 开展“放心食堂”“放心餐厅”建设

在中小学校以及托幼机构食堂开展“放心学校食堂”，在企事业单位食堂全面开展“放心职工食堂”，在连锁餐饮企业及中型以上的公共餐饮服务单位全面开展市民“放心餐厅”建设，对照放心餐厅（食堂）实施规范管理、“明厨亮灶”、食品可追溯、信息公开透明、严格餐饮具清洗消毒、环境整洁卫生、组织开展自查自纠、畅通投诉评议渠道并妥善处置投诉等八个方面标准，全面提升餐饮单位食品安全管理水平。全市已有 6900 家餐厅申报“放心餐厅”、2546 家学校食堂申报“放心学校食堂”、616 家职工食堂申报“放心职工食堂”。在中型以上餐饮单位推进“明厨亮灶”工程，已完成 1.2 万余家。

2.8.8 开展“守信超市”建设和“放心肉菜示范超市”创建工作

市食药监局制定“守信超市”建设和“放心肉菜示范超市”创建工作方案，会同市食品安全工作联合会、第三方评价机构制定了审核评估方案，细化评价标准，明确审核方法，委托市食品安全工作联合会、组织第三方评价机构，对集中申报的 3051 户超市卖场（即 2015 户便利店、870 户标准超市、166 户大卖场，包括 28 户“放心肉菜示范超市”）实地开展审核评价工作，申报审评企业数量占全市超市卖场总量的 33%，首批 107 户“守信超市”，包括 18 户“放心肉菜示范超市”获市级审评通过并公示。

2.8.9 加强网络食品经营新业态监管

修订《上海市网络餐饮服务监督管理办法》，细化对网络订餐平台和餐饮配送环节等管理要求，督促网络订餐平台落实食品安全主体责任，进一步强化餐饮单位入网资质审查、入网后检查、许可资质和量化分级管理等信息公示；委托第三方机构开展网络订餐平台入网餐饮单位网上监测。建立与网络订餐平台食品安全大数据共享机制，实现政府监管数据与网络订餐平台的实时对接，指导网络订餐平台开发市民食品安全评价大数据分析手机应用（APP）。

2.8.10 加强食品安全信息追溯体系建设

以方便查询与应用为目标，进一步优化、升级本市食品安全信息追溯平台。上海市食品安全追溯平台已有 37581 家企业注册，其中 16000 家为《上海市食品安全信息追溯管理办法》规定纳入监管的企业，占应纳入监管范围企业的 90%，累计可查询追溯数据约 8 亿条，已覆盖《上海市食品安全信息追溯管理品种目录》明确的 9 大类 20 个重点品种。同时，协调推进相关部门监管数据系统与食品安全信息追溯平台的对接，推广企业端手机 APP 数据上传应用。

2.9 市民对食品安全现状评价情况

据国家统计局上海调查总队关于《上海市民食品知识知晓程度调查报告（2017 年度）》

反映的情况看：

市民食品安全知晓率有明显提升。2017 年市民食品安全知识知晓程度得分为 82.5 分（见图 2-13）。从近几年的市民食品安全知晓程度得分变动情况看，自 2010 年达到 79.6 分之后，一直稳定处于 80 分上下 1 分的区间运行，且整体呈现稳中有升、震荡上行的趋势。

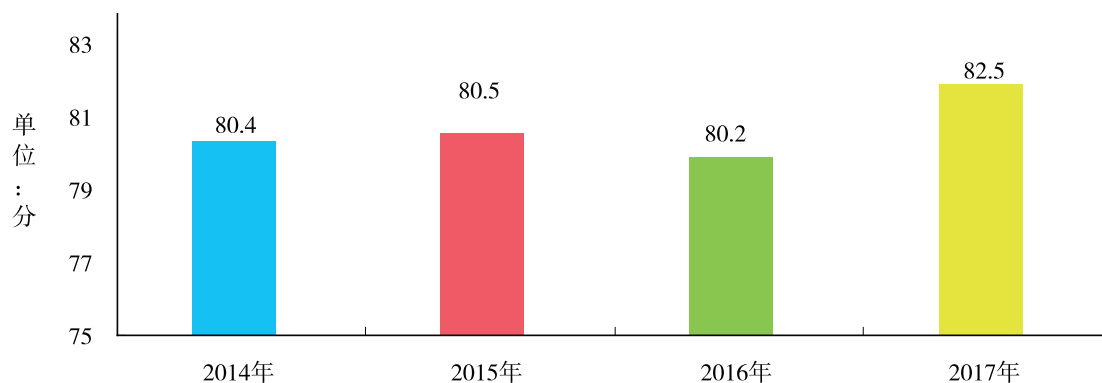


图 2-13 2014—2017 年上海市市民食品安全知晓率得分

市民对参与食品安全社会共治的意愿较高。市民非常关注食品安全，选择“很关注”和“关注”的达到 91.1%，相关调查内容见表 2-4。

表 2-4 市民对食品安全现状的部分评价结果汇总

	具体选项	所占比例（%）	同比增减（%）
最担心的食品安全问题	食物中毒	57.0	+35.4
	变质食品	49.5	+4.9
	蔬菜中农药残留	40.0	-0.9
最应该加强重点监管的环节	环境污染的整治	62.7	-5.1
	生产、加工环节的监管	56.6	-6.8
	种植养殖环节的监管	54.3	+3.7
最有效的监管措施	加强监督执法	75.8	+5.1
	严厉查处违法者	57.4	+0.5
	提高企业自律与诚信	54.7	+15.9
营造食品安全社会共治有效措施	广泛公布食品安全问题的举报渠道”	68.0	+9.2
	对举报食品安全问题的个人给予奖励	64.1	+2.4
	建立举报追溯和负责机制	55.1	+3.1



此外,在向有关部门投诉的市民中,拨打“12331”进行投诉的比例最高(83.3%),其次分别为“12345”(8.2%)和“12315”(7.2%),这表明“12331”食品安全投诉举报热线已成为市民投诉举报食品安全的主要渠道。

调查显示,市民最希望了解的食品安全知识列前四位的分别是“食品营养”(70.4%,同比上升12.5个百分点)、“食品储存”(53.2,同比上升9.9个百分点)、“食品选购”(53.1%,同比上升7.1个百分点)和“食品质量鉴别”(34.1%,同比下降4.4个百分点)。

根据国家统计局上海调查总队关于《2017年度上海市民食品安全满意度调查报告》,调查结果显示:本市市民对食品安全满意度为76.1分,比2016年增加3.8分。

市民对食品安全总体状况的认同和感受度较高。市民对食品安全的认同和感受度较高,选择“很安全”“比较安全”的占87.9%,同比上升4.4个百分点。

市民对食品安全形势未来的预期较好。对于“未来一年内上海市食品安全形势”的预期,市民大多看好,其中市民认为“很好”“较好”的,两者合计达89.2%。

市民比较认可政府对食品安全的重视。市民普遍认可各级政府对食品安全的重视,选择“很重视”“比较重视”的,两者合计达88%。

市民高度支持建设市民满意的食品安全城市。对于上海市建设市民满意的食品安全城市,市民支持度高达99.1分。

2.10 投诉举报

2017年,共接收食品相关问题124402件,其中,投诉44247件,占35.6%;举报29962件,占24.1%;咨询50193件,占40.3%。其中,种养殖环节54件,占0.1%;生产环节4402件,占3.9%;流通环节51937件,占46.9%;消费环节54356件,占49.1%。接收件中,中心直接答复48502件,占39.0%。

同期,共接收保健食品相关问题3085件,其中,投诉785件,占25.5%;举报452件,占14.7%;咨询1848件,占59.9%。接收件中,中心直接答复1797件,占58.2%。