

**有關食物環境衛生署
延誤收集食物樣本進行化驗的投訴
全面調查報告摘要**

投訴內容

據投訴人所稱，二〇一五年一月，他在某健康食品公司的店舖（「店舖 A」）購買了某款粉末狀健康食品（「事涉產品」）。其後，他懷疑事涉產品引致他食物中毒，遂於同月二十七日向食物環境衛生署（「食環署」）投訴。同日，該署一名職員（「職員甲」）從投訴人取得事涉產品的樣本，以便進行化驗。

2. 二月三日，食環署之食物安全中心（「食安中心」）職員（「職員乙」）致電通知投訴人，該中心會盡快處理他的投訴並會向他交代結果。

3. 二月十二日，職員乙再致電告知投訴人：該署先前所收集的樣本數量過少及存放過久；為確保化驗結果準確，該中心須重新收集樣本以進行化驗。投訴人覆稱，他已把事涉產品全數退回店舖 A。職員乙表示該中心會自行到店舖 A 購買事涉產品以作跟進。

4. 投訴人認為，食環署延誤收集事涉產品之樣本，以致未能妥善跟進他所提出有關食物安全的投訴。

本署調查所得

食環署處理食物投訴的程序

5. 食環署轄下的食安中心負責確保在本港出售的食物安全和適宜食用。

6. 在接獲市民的食物投訴後，食環署的前線職員會盡快聯絡投訴人安排會面，進行初步調查及搜集證物。若個案所涉的「食物」可能屬於藥物、藥劑製品、中藥材或中成藥的範疇，職員會通知食安中心的食物投訴組（「投訴組」）。投訴組職員會徵詢衛生署的意見，以釐清有關產品的類別以及跟進責任。

7. 若個案屬食環署所管轄的食物範疇，投訴組職員會在有需

要時諮詢該中心的化學家的意見（「專家意見」），以決定化驗的項目，然後把有關食物的樣本送往化驗。若有足夠證據顯示有違規情況，食安中心會向事涉人士發出警告或提出檢控。

8. 根據食環署的工作指引，即使投訴人已向該署提供了事涉食物的樣本，該署職員亦可能需要到涉事的銷售商的店舖收集同一批次的事涉食物以作跟進。該指引並無訂明職員到有關銷售商收集樣本的時限。

食環署所述的事件經過

9. 二〇一五年一月二十七日，投訴人經 1823 向食環署投訴：在同月十九日從店舖 A 購買了 7 瓶事涉產品（每瓶 150 克），並即日開始服用；翌日，他感到不適。

10. 食環署的北區環境衛生辦事處（「環衛辦」）職員甲收到投訴後，即往投訴人的住所進行調查。由於一般用於測試的樣本份量最少為 200 克，職員甲當時遂要求投訴人提供 200 克（約 1.5 瓶）的事涉產品作化驗之用。投訴人表示需保留事涉產品作退款用途，因此只同意提供約 30 克的事涉產品；他並建議食環署自行到店舖 A 收集事涉產品的樣本以進行化驗。

11. 一月二十八日，環衛辦轉介個案給食安中心的投訴組跟進。

12. 同月三十日，投訴組職員乙就事涉產品的歸類諮詢衛生署。及至二月三日，職員乙獲衛生署確定，事涉產品不屬藥物、藥劑製品、中藥材或中成藥，即不屬衛生署的管轄範疇（上文第 6 段）。

13. 同日（二月三日），職員乙致電與投訴人確認案情（上文第 2 段），並請他提供更多份量的事涉產品以作化驗。投訴人再次表示需要保留事涉產品作退款以用，故不能提供更多份量。（就這環節，投訴人向本署表示，職員乙當時並無向他索取更多份量的事涉產品；事實上，他當時實已把事涉產品全數退回店舖 A。）職員乙隨即就化驗安排徵詢專家意見（上文第 7 段）。

14. 同月十二日，食安中心的化學家回覆，建議抽取未開封的事涉產品進行微生物（即引致食物中毒的致病菌）測試。職員乙即日聯絡投訴人（上文第 3 段），惟投訴人指稱已把所有事涉產品退回店舖 A。職員乙表示會自行到店舖 A 抽取事涉產品進行化

驗。

15. 同月二十五日，職員乙到店舖 A 購買事涉產品。由於沒有發現同一批次的事涉產品，他惟有購買另一批次的產品，然後送交化驗。

16. 三月二日，化驗報告顯示樣本的致病菌含量並無超出食安中心的指引所訂之安全標準。

17. 同月十二日，職員乙致電把化驗結果告知投訴人。

食環署的解釋

18. 食環署表示，該署在接獲投訴人就事涉產品的投訴後，已迅速聯絡他跟進個案並有適時向他交代個案進度。惟由於該署須先與衛生署釐清事涉產品的歸類（上文第 12 段），以及就化驗安排徵詢專家意見（上文第 13 段），加上投訴人未能提供足夠份量及未開封的事涉產品（上文第 10、13 及 14 段），兼且適逢農曆新年假期（二〇一五年二月十九日至二十二日），因此該署需要更多時間處理個案及安排化驗。

19. 該署多次要求投訴人提供事涉產品以作化驗（上文第 10、13 及 14 段），皆因該署曾翻查事發前後之記錄，發現並無接獲因服用同類產品後感到不適的其他投訴，是以懷疑投訴人的個案屬個別事件。該署遂認為循投訴人的個案跟進較為適合。而該署必須在取得投訴人手上的產品之化驗結果及他願意出庭作證的情況下，始可直接因應其個案向店舖 A 的負責人提出檢控。

20. 此外，不同測試對抽樣、貯存及運送有不同的要求。例如，法例規定進行化學分析前須準備三份樣本並把其中一份交予賣方，而細菌測試則並無此法定要求；換言之，進行化學分析所需的樣本份量是細菌測試的三倍。為確保測試結果準確無誤，以及避免浪費公帑購買多餘份量的樣本，投訴組職員須等待專家選定化驗項目，始安排收集樣本。

21. 至於投訴組職員到店舖 A 購買事涉產品當日（二月二十五日），其實是接獲專家建議（同月十二日）後的第 5 個工作天。其間的 13 個曆日實包括了兩個周六、日（共 4 天），以及農曆新年公眾假期（2 天），加上化驗所在農曆新年假期前兩天不接收化驗樣本。食環署認為，考慮到投訴人的個案應屬個別事件（上

文第 19 段），而他亦未有向該署提供有關的醫生診斷結果，加上事涉產品不屬高風險食物（即容易讓毒素產生或病原微生物繁衍的食物），投訴組實已適時到店舖 A 購買事涉產品。

本署的評論

22. 本署原則上接納食環署於上文第 19 段的解釋。跟進投訴人的投訴最直接及有效的方法，的確是向投訴人索取有關資料及證據，包括從他取得足夠份量的產品樣本進行化驗。然而，當投訴人表示不願意提供足夠份量的化驗樣本時，職員便理應循其他途徑跟進事涉產品的安全問題，這包括盡快到店舖 A 取得足夠份量的同一批次事涉產品以作化驗。本署看不出職員有很大理由須要等待專家回覆（上文第 18 段），才決定到店舖 A 收集樣本。在保障市民健康的前題下，為免出現延誤收集樣本的情況，職員若在確定化驗項目前先行收集三份樣本（上文第 20 段），本署會認為是負責任的做法。除非事涉產品異常昂貴，否則多花的公帑，亦屬值得。

23. 及至二月十二日（年初一前 7 天），職員已收到專家的回覆，投訴人亦已表明他已把事涉產品全數退回店舖 A（上文第 14 段），但職員卻仍延至同月二十五日（年初七，距離二月十二日近半個月）始到店舖 A 購買事涉產品作化驗之用。結果，已購買不到同一批次的事涉產品。雖然食環署解釋自職員收到專家的回覆至其前往購買事涉產品只有 5 個工作天（上文第 21 段），但考慮到農曆新年假期將至，職員其實可及早在假期前便前往購買事涉產品，而無須待至假期後始作跟進。

24. 本署認為，本案所涉的是食物安全問題，絕不能散漫處理，否則可能會令更多進食者的健康受損。在這宗事件中，既然投訴人一開始已表明不願意提供更多份量的事涉產品，食環署便理應盡快到店舖 A 收集樣本以作化驗，以確定事涉產品是否安全及適合食用。因此，申訴專員認為，食環署在事件中確有延誤；這宗投訴成立。

建議

25. 本署留意到，食環署的工作指引並無訂明職員在接獲市民的食物投訴後到有關銷售商收集食物樣本的時限（上文第 8 段），因此個別職員或會延誤跟進，錯失取得樣本的良機。申訴專員建

議該署檢討其工作指引，以確保職員適時跟進市民的食物投訴。

申訴專員公署
二〇一五年九月