



食品药品投诉举报 知识手册

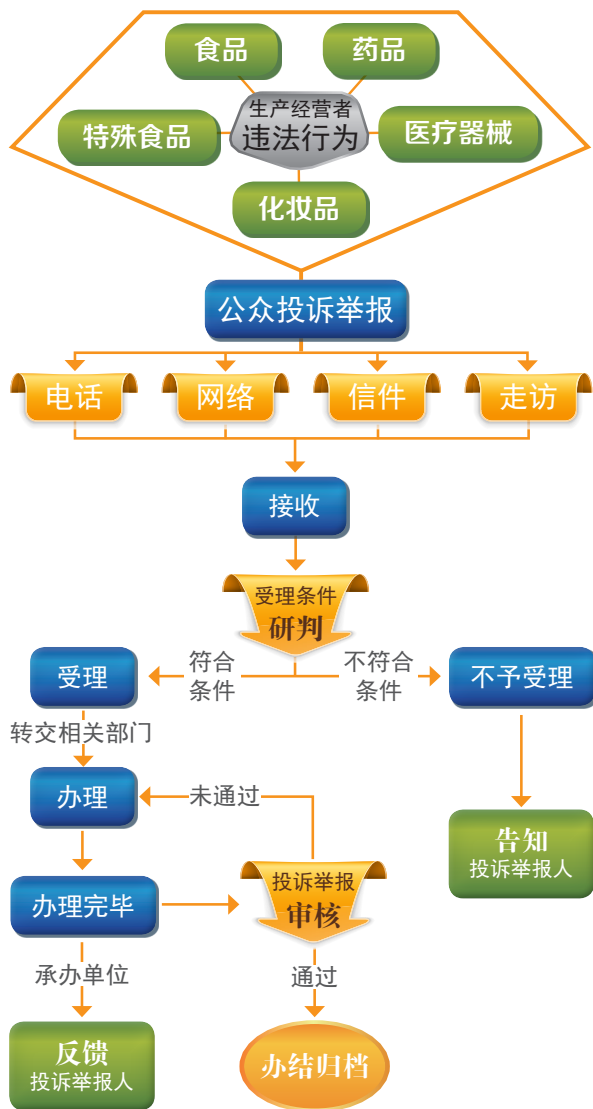


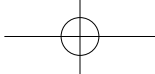
研制、生产、经营、使用环节中的违法行为

www.cfda.gov.cn www.12331.org.cn

国家食品药品监督管理总局
行政事项受理服务和投诉举报中心
二〇一七年三月

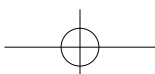
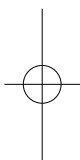
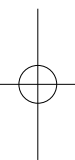
12331 投诉举报流程

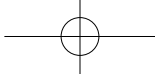




食品药品投诉举报 知识手册

国家食品药品监督管理总局
行政事项受理服务和投诉举报中心
二〇一七年三月



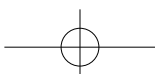
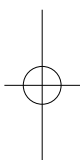
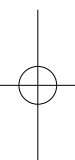


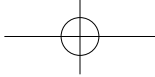
12331 守护食品药品安全

亲爱的朋友：

“天时人事日相催，冬至阳生春又来”。2017年全国食品药品12331主题宣传日活动和大家如期相逢了！在过去的一年里，各级食品药品监管部门坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，全面落实“四个最严”要求，加快完善法规标准制度体系，逐步深化药品医疗器械审评审批制度改革，重点整治食品药品领域突出问题，推进简政放权，落实“四有两责”，着力齐抓共管，推动社会共治，切实保障人民群众饮食用药安全，为改革发展稳定大局做出了应有贡献。各级食品药品监督管理部门及投诉举报机构认真宣传贯彻《食品药品投诉举报管理办法》，着力推进食品药品投诉举报工作依法规范和提质增效，取得了良好效果。

12331作为全国各级食品药品监督管理部门统一的投诉举报电话，经过连续三年的大力宣传，品牌影响力日益彰显，已经成为老百姓饮食用药安全的“守护神”。各级食品药品投诉举报机构依据《食品药品投诉举报管理办法》，对公民、法人或者其他组织通过12331电话、网络、信件、走访等渠道提交的投诉举报，进行认真研判，符合受理条件的及时转交相关部门承办，并对其办理情况进行跟踪督促和审核。食品药品投诉举报承办部门对投诉举报机构转交的涉嫌违法行为线索进行调查和作出

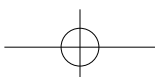
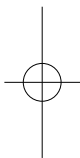
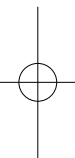


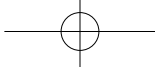


最终处理决定，在规定期限内将办理结果答复投诉举报人，并反馈投诉举报机构，符合举报奖励条件的按规定予以奖励。

亲爱的朋友，食品药品安全是关系全民身体健康和生命安全的重大民生问题，全社会高度关注，党和政府高度重视，在建设健康中国的进程中必须抓得紧而又实，真诚地期盼您能和我们各级食品药品监督管理部门及投诉举报机构同心携手，共同守护食品药品安全！

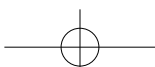
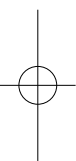
国家食品药品监督管理总局
行政事项受理服务和投诉举报中心
二〇一七年三月

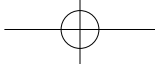




目录

| | |
|--------------------------|-----------|
| 一、食品药品相关知识 | 1 |
| (一) 食品 | 2 |
| (二) 特殊食品 | 6 |
| (三) 药品 | 13 |
| (四) 化妆品 | 18 |
| (五) 医疗器械 | 21 |
| (六) 特别提示 | 25 |
| 二、如何投诉举报 | 26 |
| (一) 投诉举报渠道 | 27 |
| (二) 受理范围 | 27 |
| (三) 受理原则与条件 | 28 |
| (四) 不予受理情形 | 29 |
| (五) 投诉举报办理结果的查询和获知 | 30 |
| 三、公众咨询 | 31 |
| 四、投诉举报案例 | 36 |

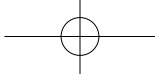




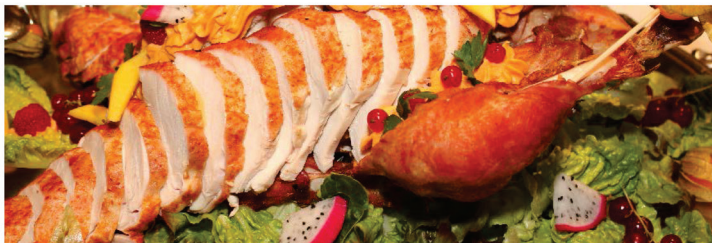
PART 01

食品药品相关知识





食品



01. 食品的定义

食品，指各种供人食用或者饮用的成品和原料以及按照传统既是食品又是中药材的物品，但是不包括以治疗为目的的物品。

02. 法律法规



《中华人民共和国食品安全法》

《食品生产经营日常监督检查管理办法》

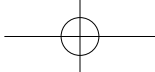
《食品召回管理办法》

《网络食品安全违法行为查处办法》

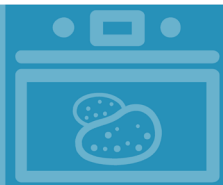
《食品生产经营风险分级管理办法（试行）》

《食品安全抽样检验管理办法》

《乳品质量安全监督管理条例》



生产环节

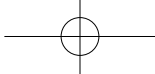


- 《食品生产许可管理办法》
- 《食品添加剂新品种管理办法》
- 《食品生产许可审查通则》
- 《食品生产加工企业质量安全监督管理实施细则（试行）》
- 《食品添加剂生产监督管理规定》
- 《食品标识管理规定》

经营环节



- 《食品经营许可管理办法》
- 《食用农产品市场销售质量安全监督管理办法》
- 《餐饮服务食品安全监督管理办法》
- 《餐饮服务许可管理办法》
- 《餐饮服务单位食品安全监管信用信息管理办法》
- 《食品安全信用信息管理办法》
- 《餐饮服务许可审查规范》
- 《重大活动餐饮服务食品安全监督管理规范》
- 《餐饮服务食品安全操作规范》
- 《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》



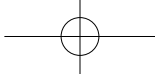
03.消费提示



- ☑ 通过正规可靠渠道购买并保存凭证，**查看食品外包装是否具有“SC”或“QS”标志**，是否标明食品生产企业和产品相关信息，如生产日期、保质期、生产企业名称和地址、成分或配料表、食品生产许可证编号、适用人群等。
- ☑ **不要购买无厂名、厂址、生产日期和保质期的产品，不要购买超过保质期的产品，不要购买没有中文标示的进口食品。**



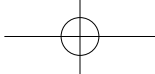
- ☑ 注意散装食品的容器、外包装上是否标明食品的名称、生产日期或者生产批号、保质期以及生产经营者名称、地址、联系方式等内容。



- 选择具有《食品经营许可证》或《餐饮服务许可证》的餐饮店。
- 就餐时选择安全的菜肴，注意辨别食物颜色和外观是否正常，是否有异物或异味。
- 老、幼、孕人群要避免食用生稀奶酪和未煮熟的食品，避免食用未经消毒处理的果蔬。



- 网上订餐或购买食品应选择正规的电商平台，并保存消费凭证，以便消费维权。
- 建议不要选择冷菜、生食品种、冷加工糕点等高风险食品。
- 网上订餐应选择距离较近并可短时送达的餐饮单位，确保膳食能够在加工后2小时的安全时限内食用。



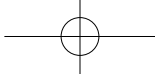
特殊食品

01. 保健食品



保健食品定义

- ☑ 保健食品指声称具有特定保健功能或者以补充维生素、矿物质为目的的食品。即适宜于特定人群食用，具有调节机体功能，不以治疗疾病为目的，并对人体不产生任何急性、亚急性或者慢性危害的食品。
- ☑ 国家对保健食品保健功能实施目录管理，目前功能目录品种有27种：增强免疫力、辅助降血脂、辅助降血糖、抗氧化、辅助改善记忆、缓解视疲劳、促进排铅、清咽、辅助降血压、改善睡眠、促进泌乳、缓解体力疲劳、提高缺氧耐受力、对辐射危害有辅助保护功能、减肥、改善生长发育、增加骨密度、改善营养性贫血、对化学性肝损伤有辅助保护作用、祛痤疮、祛黄褐斑、改善皮肤水分、改善皮肤油分、调节肠道菌群、促进消化、通便、对胃黏膜损伤有辅助保护功能。



法律法规



- 《中华人民共和国食品安全法》
- 《食品生产经营日常监督检查管理办法》
- 《国务院关于加强食品等产品质量监督管理的特别规定》



注册环节

《保健食品注册与备案管理办法》

- 《关于进一步明确保健食品再注册有关事项的通告》
- 《保健食品注册审评审批工作细则（2016年版）》



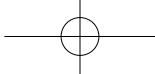
生产环节

- 《保健食品管理办法》
- 《保健食品标识规定》
- 《保健食品命名规定》



经营环节

- 《保健食品广告审查暂行规定》

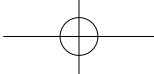


消费提示



- ☑ 保健食品是食品的特殊种类，不能代替药品，**不以治疗疾病为目的，不能宣传疾病治疗、预防作用。**广大消费者，特别是中老年人，切勿听信将保健食品比成灵丹妙药的虚假夸大宣传。
- ☑ 选购保健食品要认准产品包装上的**保健食品标志（小蓝帽）及保健食品批准文号**，依据其功能有针对性的选择，并按标签说明书的要求食用，切忌盲目使用。
- ☑ **国家对保健食品施行批准文号管理，查询保健食品产品批准文号信息，可访问国家食品药品监督管理总局网站进行查询。**
- ☑ 要通过正规的渠道购买保健食品，索要正规的销售凭据，**切忌通过非法的传销和会议销售等途径购买保健食品。**
- ☑ 保健食品不含全面的营养素，不能代替其他食品，**要坚持正常饮食。**





02. 特殊医学用途配方食品

定义

特殊医学用途配方食品，是指为满足进食受限、消化吸收障碍、代谢紊乱或者特定疾病状态人群对营养素或者膳食的特殊需要，专门加工配制而成的配方食品，包括适用于0月龄至12月龄的特殊医学用途婴儿配方食品和适用于1岁以上人群的特殊医学用途配方食品。



法律法规

《中华人民共和国食品安全法》
《食品生产经营日常监督检查管理办法》



研制环节

《特殊医学用途配方食品临床试验质量管理规范（试行）》



注册环节

《特殊医学用途配方食品注册管理办法》



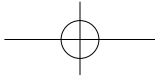
生产环节

《食品生产许可管理办法》
《食品生产许可审查通则》



经营环节

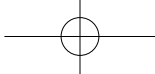
《食品经营许可管理办法》



消费提示



- ☑ 此类食品不是药品，不能替代药物的治疗作用，产品也不得声称对疾病的预防和治疗功能。
- ☑ 此类食品必须在医生或临床营养师指导下，单独食用或与其他食品配合食用。



03. 婴幼儿配方乳粉

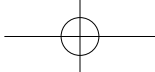


定义

婴幼儿配方乳粉是指符合相关法律法规和食品安全国家标准要求，以乳类及乳蛋白制品为主要原料，加入适量的维生素、矿物质和（或）其他成分，仅用物理方法生产加工制成的粉状产品，适用于正常婴幼儿食用。

法律法规

- 《中华人民共和国食品安全法》
- 《乳品质量安全监督管理条例》
- 《食品生产经营日常监督检查管理办法》



注册环节

《婴幼儿配方乳粉产品配方注册管理办法》
《食品药品监管总局关于婴幼儿配方乳粉
产品配方注册管理过渡期的公告》



生产环节

《食品生产许可管理办法》
《食品生产许可审查通则》
《婴幼儿配方乳粉生产企业监督检查规定》
《婴幼儿配方乳粉生产许可审查细则
(2013版)》



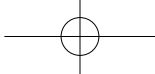
经营环节

《食品经营许可管理办法》

消费提示

购买婴幼儿配方乳粉

- ☑ 建议通过正规的渠道选购婴幼儿配方乳粉，索要正规的销售凭证。
- ☑ 查看乳粉外包装是否标注有产品配方注册号、产品名称、配料表、营养成分表、生产日期、保质期等。
- ☑ 仔细查看包装标明的原料乳制品具体来源地或者来源国，**不要轻信“进口奶源”“源自国外牧场”“生态牧场”“进口原料”等模糊信息。**



药品



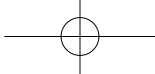
01. 药品的定义

药品，是指用于预防、治疗、诊断人的疾病，有目的地调节人的生理功能并规定有适应症或者功能主治、用法和用量的物质，包括中药材、中药饮片、中成药、化学原料药及其制剂、抗生素、生化药品、放射性药品、血清、疫苗、血液制品和诊断药品等。

02. 法律法规

- 《中华人民共和国药品管理法》
- 《中华人民共和国药品管理法实施条例》
- 《麻醉药品和精神药品管理条例》
- 《医疗用毒性药品管理办法》
- 《放射性药品管理办法》
- 《中药品种保护条例》
- 《血液制品管理条例》
- 《反兴奋剂条例》
- 《中华人民共和国中医药条例》





研制环节

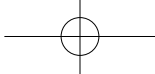


- 《药品注册管理办法》
- 《医疗机构制剂配制监督管理办法》（试行）
- 《医疗机构药品监督管理办法》（试行）
- 《药物非临床研究质量管理规范》
- 《药物临床试验质量管理规范》

生产环节



- 《药品生产质量管理规范（2010年修订）》
- 《药品生产监督管理办法》
- 《药品说明书和标签管理规定》
- 《直接接触药品的包装材料和容器管理办法》



经营环节

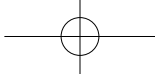


- 《药品经营质量管理规范》
- 《药品类易制毒化学品管理办法》
- 《药品流通监督管理办法》
- 《药品进口管理办法》
- 《进口药材管理办法（试行）》
- 《药品经营许可证管理办法》
- 《处方药与非处方药分类管理办法（试行）》
- 《互联网药品信息服务管理办法》
- 《互联网药品交易服务审批暂行规定》
- 《药品广告审查办法》
- 《蛋白同化制剂和肽类激素进出口管理办法》
- 《疫苗流通和预防接种管理条例》

使用环节



- 《药品不良反应报告和监测管理办法》
- 《药品召回管理办法》



03.消费提示

- ☑ **国家对所有药品均实施批准文号管理，所有药品都必须具有国家核发的批准文号。**
- ☑ 公众可访问国家食品药品监督管理局网站，在“公众查询”栏选择相应的数据库进行查询。



药店或医院购药

- ☑ **请从持有《药品经营许可证》的药店或正规医疗机构购药。**
- ☑ **认准“国药准字”的药品批准文号**，进口药品应当认准进口药品注册证号或医药产品注册证号，**标示为“国食健字”、“卫食健字”、“卫消字”的不是药品。**
- ☑ **购买处方药时须凭执业医师或执业助理医师开具的处方**；购买非处方药时，应仔细阅读药品使用说明书并按说明使用，或在执业医师指导下购买和使用。
- ☑ 应查看药品包装上是否有批准文号、生产厂家、生产日期、有效期等信息，并注意保存方法。
- ☑ 注意药品不良反应观察，**如发生不良反应要及时停止服用**，并向药店或医疗机构反映。
- ☑ 保管好购药凭据以及药品包装和说明书等，以便药品出现质量问题时进行投诉举报。

甲类非处方药专有标示



须在药师或执业药师指导下购买和使用

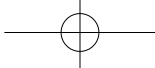
乙类非处方药专有标示



除可在药店零售外，还可在食品、药品监督管理部门核准的超市、宾馆、百货商店等出售



- ❑ 网络售药企业需取得食品药品监管部门颁发的《互联网药品信息服务许可证》和《互联网药品交易服务许可证》。符合销售资格企业名单可在国家食品药品监督管理总局网站数据库中查询。
- ❑ 药品生产、经营企业不得采用邮售方式直接向公众销售处方药。
- ❑ 药品生产、经营企业不得采用互联网交易方式直接向公众销售处方药。
- ❑ 药品广告必须具有药品广告批准文号。注意识别虚假宣传，不要轻信电台广播、电视节目中所谓专家义诊、讲座、患者“现身说法”、“免费体检”等手段变相销售药品的诱导。
- ❑ 在互联网上宣称通过海外代购，向国内低价销售的印度版“易瑞沙”等所谓抗癌药均为假药。不要盲目购买和使用这类药品，以免上当受骗，威胁生命健康。



化妆品

01. 化妆品的定义

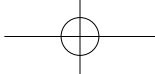
化妆品是指以涂搽、喷洒或者其他类似的方法，散布于人体表面任何部位（皮肤、毛发、指甲、口唇等），以达到清洁、消除不良气味、护肤、美容和修饰目的的日用化学工业产品。

化妆品分为非特殊用途化妆品和特殊用途化妆品两大类。**国家对特殊用途化妆品实施批准文号管理。**

02. 法律法规



《化妆品卫生监督条例》

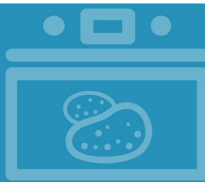


注册环节



- 《国产非特殊用途化妆品备案管理办法》
- 《关于印发化妆品行政许可申报受理规定的通知》

生产环节

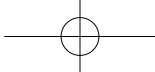


- 《化妆品卫生监督条例实施细则》
- 《化妆品标识管理规定》
- 《化妆品生产企业卫生规范》
- 《关于印发化妆品命名规定和命名指南的通知》

经营环节



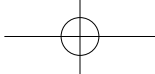
- 《化妆品广告管理办法》



03.消费提示



- 在购买用于育发、染发、烫发、脱毛、美乳、健美、除臭、祛斑、防晒等特殊用途的化妆品时，应检查产品包装上有无特殊用途化妆品的批准文号。特殊用途化妆品的批准文号可以通过国家食品药品监督管理局网站查询。
- 选购国产化妆品时，注意检查产品外包装有无卫生许可证号、生产许可证号；有无标明生产企业名称、联系方式、地址、成分、使用方法等；包装或说明书上有无标明生产日期、保质期、质量合格标记。
- 选购进口化妆品时，应注意查看有无中文标签标明进口商名称、产品的用途、使用方法、保存条件、使用期限和可能引起的不良反应等。尤其应注意产品必须标注进口化妆品批准文号或备案号。
- 不要轻信网上所谓的低折扣优惠促销品牌化妆品的虚假宣传，不要通过网络以不合理的低价购买知名品牌化妆品，以免上当受骗，损害健康。
- 如使用化妆品后皮肤出现红斑、丘疹、水肿、脱屑、色素异常、皮肤干燥、瘙痒、刺痛等疑似化妆品引起的不良反应时，应立即停止使用并及时前往医院就诊。



医疗器械

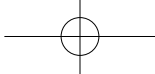
01. 医疗器械的定义

医疗器械，是指直接或者间接用于人体的仪器、设备、器具、体外诊断试剂及校准物、材料以及其他类似或者相关的物品，包括所需要的计算机软件；其效用主要通过物理等方式获得，不是通过药理学、免疫学或者代谢的方式获得，或者虽然有这些方式参与但是只起辅助作用。其目的是：



- ① 疾病的诊断、预防、监护、治疗或者缓解；
- ② 损伤的诊断、监护、治疗、缓解或者功能补偿；
- ③ 生理结构或者生理过程的检验、替代、调节或者支持；
- ④ 生命的支持或者维持；
- ⑤ 妊娠控制；
- ⑥ 通过对来自人体的样本进行检查，为医疗或者诊断目的提供信息。

国家对医疗器械按照风险程度实行分类管理，对第一类医疗器械实行产品备案管理，第二类、第三类医疗器械实行产品注册管理。**国产第二类医疗器械批准文号是“省简称+食药监械（准）字”。国产第三类医疗器械的批准文号是“国械注准”或“国食药监械（准）字”。进口器械批准文号是“国械注进”或“国食药监械（进）字”。**



02.法律法规

《医疗器械监督管理条例》

《一次性使用无菌医疗器械监督管理办法》（暂行）

《医疗器械标准管理办法（试行）》

研制环节



《医疗器械分类规则》

《医疗器械注册管理办法》

《医疗器械临床试验质量管理规范》

《体外诊断试剂注册管理办法》

《医疗器械说明书和标签管理规定》

生产环节

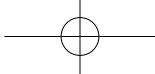


《医疗器械生产监督管理办法》

《医疗器械生产企业质量体系考核办法》

《医疗器械通用名称命名规则》

《医疗器械召回管理办法（试行）》



经营环节

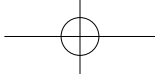


- 《医疗器械广告审查发布标准》
- 《医疗器械广告审查办法》
- 《互联网药品信息服务管理办法》
- 《医疗器械经营监督管理办法》
- 《互联网药品交易服务审批暂行规定》

使用环节



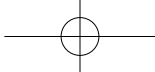
- 《医疗器械使用质量监督管理办法》



03.消费提示



- ✔ 要通过正规渠道购买，可以到正规医院、实体药店或医疗器械经营企业购买产品，如需购买第二、第三类医疗器械，要认准销售企业是否持有《医疗器械经营许可证》。
- ✔ 查看产品包装是否有批准文号、生产厂家、生产日期等信息，以保证货源的合法性，应妥善保存购买凭证，以便产品保修、质量投诉有据可查。
- ✔ 在购买医疗器械时要仔细阅读说明书，弄清产品的作用机理、适用范围、用法、注意事项和禁忌症等，有的要在医生指导下购买使用，切莫轻信推销。
- ✔ **不要轻信在社区、饭店、酒店、公园、旅游景点等场所，以宣传、义诊、健康讲座等形式现场销售医疗器械的行为。**
- ✔ **“免费体验”产品大多属于二类医疗器械，对疾病只是起辅助治疗作用。有疾病要到正规医院就医，并遵医嘱进行治疗，以免延误病情。**
- ✔ 医疗器械同药品一样，有一定的适用范围和禁忌症，千万不能盲目使用。对于宣称**“包打天下、包治百病”**的产品，请谨慎选购。



特别提示

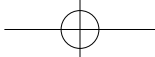


随着社交软件尤其是移动社交软件（微信、QQ、微博等）的兴起，通过其销售食品药品的投诉举报日益递增。反映较为突出的问题包括：

- ☑ 无相关资质，非法销售食品药品。
- ☑ 销售不合格或假冒食品药品，如三无食品、减肥产品等。
- ☑ 虚假宣传现象严重，各类“灵丹妙药”在微博、“朋友圈”中流传。
- ☑ 销售非法渠道购入的海外产品。

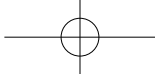
社交软件不属于“网络交易平台”，监管部门存在调查取证难、办理难度大等困难，现特别提示如下：

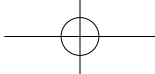
- ☑ **不轻信社交网络宣传、销售食品药品的相关内容。**
- ☑ **通过正规渠道购买食品药品相关产品。购买时注意保留消费证据（如聊天记录，卖家信息，消费凭证等），以便维权。**



PART 02

如何投诉举报





投诉举报渠道



电话：12331



网络：<http://www.12331.org.cn/>



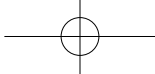
信件：各级食品药品监督管理部门投诉
举报机构



走访：各级食品药品监督管理部门投诉
举报机构

受理范围

生产者、经营者等主体在食品（含食品添加剂）生产、经营环节中有关食品安全方面，药品、医疗器械、化妆品研制、生产、经营、使用等环节中有关产品质量安全方面存在的涉嫌违法行为的投诉举报。



受理原则与条件



四大原则

食品药品投诉举报管理工作实行统一领导、属地管理、依法行政、社会共治的原则。投诉举报人应当向涉嫌违法主体所在地或者涉嫌违法行为发生地的投诉举报机构或食品药品监管部门反映。

投诉举报人提供客观真实的投诉举报材料及证据，说明事情的基本经过，提供被投诉举报对象的名称、地址、涉嫌违法的具体行为等详细信息。

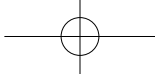


客观证据

被投诉举报对象或违法行为在本食品药品投诉举报机构或者管理部门管辖范围的。



管辖范围



不予受理情形

1. 无具体明确的被投诉举报对象和违法行为的。

如：举报人无法提供准确的购买地点、网站，无法确认违法产品生产者，或无法清晰描述违法事实、经过等情形。

2. 被投诉举报对象及违法行为均不在本食品药品投诉举报机构或者管理部门管辖范围的。

如：海外代购、境外电商平台消费。

3. 不属于食品药品监督管理部门监管职责范围的。

如：要求退货、赔偿等诉求。

4. 投诉举报已经受理且仍在调查处理过程中，投诉举报人就同一事项重复投诉举报的。

如：已经在市局提出过投诉举报，且市局已经受理并在办理过程中，举报人再次向省局或国家总局提出同一投诉举报的，后者将不予受理。

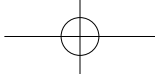
5. 投诉举报已依法处理，投诉举报人在无新线索的情况下以同一事实或者理由重复投诉举报的。

6. 违法行为已经超过法定追诉时限的。

7. 应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决或者已经进入上述程序的。

如：对投诉举报的办理结果不满，或对已经产生法律效力的判决、裁定等有异议。

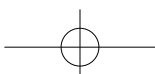
8. 其他依法不应当受理的情形。

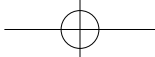


投诉举报办理结果的 查询和获知



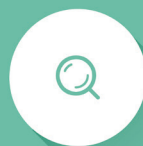
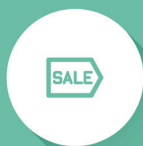
- ☑ 通过网络和电话渠道受理的投诉举报，您可通过系统自动生成的查询码和投诉举报信息编号访问12331网站（www.12331.org.cn/）查询受理结果和办理进度。如您留有联系方式，负责办理投诉举报的食品药品监管部门会在结案后联系您，告知办理结果。
- ☑ 对于走访渠道受理的投诉举报，工作人员会要求您留下联系方式以便结案后反馈。
- ☑ 信件渠道受理的投诉举报，如您在信件中留有联系方式，承办部门会在结案后将结果主动告知您。

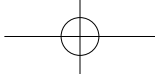




PART 03

公 众 咨 询



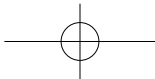


公众咨询

除了承接投诉举报外，投诉举报机构还负责接收公众咨询。咨询内容主要包含四方面，产品/企业合法性查询路径、产品销售渠道合规性、各级食药监投诉举报机构职能职责以及相关部门投诉举报渠道。如查询产品、企业在总局数据库中的注册备案信息，咨询购买渠道是否正规以及咨询食品药品投诉举报相关其他部门联系方式等。

食品药品投诉举报相关其他部门联系方式如下：

| | | |
|---|------------|-------|
| 1 | 消费者维权电话 | 12315 |
| 2 | 卫生服务热线 | 12320 |
| 3 | 三农服务热线 | 12316 |
| 4 | 产品质量监督投诉电话 | 12365 |
| 5 | 价格监督举报电话 | 12358 |
| 6 | 纪检监察部门热线 | 12388 |
| 7 | 海关统一服务热线 | 12360 |



常见问题 01

☑ 保健食品能治病嘛？

- ☑ 保健食品是食品的一种，不能代替药物，不以治疗疾病为目的，不要轻信虚假宣传。

常见问题 02

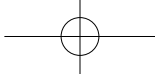
☑ 通过网络、电视、邮购等方式购买药品是否可信？

- ☑ 目前电视购药和邮寄、网购药品消费存在的欺诈陷阱较多，同时由于此类邮购药品的生产地点、销售地点和付款地点一般都在不同省市，调查取证存在很大难度，消费者也很难得到赔偿。患病应到正规的医院进行治疗，勿轻信广告宣传，最好不要通过网络、电视、邮购等方式购买药品，以防上当受骗。

常见问题 03

☑ 在网站买到“三品一械”问题产品怎么办？

- ☑ 请妥善保存产品图片、购买记录截图及购买网址链接等信息，及时向食品药品监管部门或投诉举报机构反映。



常见问题 04

- 买到“三品一械”的问题产品想要退款退货怎么办？**
- 应保存好相关产品的购买凭证，向消费者协会咨询退款退货事宜。

常见问题 05

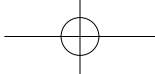
- 消费者在餐馆就餐时发现异物怎么办？**
- 可第一时间拨打当地“12331”进行投诉，以便及时高效解决问题。

常见问题 06

- 通过海外代购、朋友圈等方式购买婴幼儿配方乳粉是否可信？**
- 消费者请谨慎通过此类方式购买。

常见问题 07

- 已通过当地食品药品投诉举报机构进行投诉举报，同一事项可否再向国家总局进行投诉举报？**
- 该投诉举报事项已经受理且仍在调查处理过程中，投诉举报人就同一事项重复投诉举报的，将不予受理。



常见问题 08

对投诉举报处理结果不满意怎么办？

- 可向当地人民政府或上一级行政机关提请行政复议。

常见问题 09

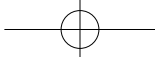
药品价格太贵向谁投诉？

- 应咨询物价部门。

常见问题 10

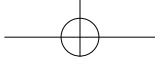
遇到医托、非法行医等问题向谁投诉？

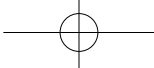
- 应咨询卫计委。



PART 04

投诉举报案例



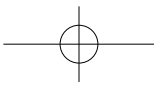


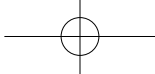
案例一



假冒名牌白酒，涉案金额巨大

自2014年9月份以来,无锡某印刷企业,大量印制多个品种假冒名牌白酒包装材料,销往山西文水一带。山西省局接到投诉举报后高度重视,省市县三级食药监和公安联合行动,出动执法人员500余人,端掉窝点26个,捣毁完整生产线7条,抓捕嫌疑人17人,查获成品假冒名牌白酒6200余箱、散装白酒150余吨,查扣包装4.9万个以及制假设备50余套,现场货值超1000万元,总案值过亿元。根据《食品药品违法行为举报奖励办法》的相关规定,山西省对举报人奖励20万元。





案例二

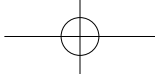
良心厨师举报学校变质食品

王先生是中学食堂的一名厨师，他发现学校大食堂加工的土豆有好多都已经发芽，肉类有的已经变质发臭，可老板强调没事儿可以吃，而王先生害怕会害了学生，引起群体食物中毒事件，于是拨打了当地的“12331”投诉举报电话。当地食药监部门高度重视，立即赶赴现场执法，查封了学校食堂一大批过期、变质食品，对学校及相关责任人也进行了行政处罚。



温馨提示

根据《食品药品违法行为举报奖励办法》，省级食品药品监督管理部门可制定本行政区域内的食品药品举报奖励办法，对经查证属实并依法作出处理的投诉举报案件，根据举报人的申请，可予以其相应物质及精神奖励。广大人民群众及时举报发现的食品药品违法行为，有利于打击违法犯罪，有利于构建维护食品药品安全的社会共治格局。



案例三

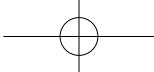
误信商家广告，买到假药

江苏的张先生，某日在微信朋友圈中看到一条附有药品奇特疗效及减肥效果照片的消息，出于好奇抱着试试看的心理，他和商家以微信聊天的形式进行沟通，商家承诺假一赔十，无效全额退款。张先生于是购买了3个疗程的产品，并全额付款。拆开来自北京的邮寄包裹，发现产品包装粗糙，无批准文号，在服用产品后，出现腹泻、呕吐等症状，张先生立刻通过微信及所留联系方式进行沟通，要求退款，对方迟迟不予正面答复，最后直接将张先生“拉黑”，张先生经好友提醒，拨打了“12331”投诉举报热线。经食品药品监督管理部门核查，他所购药品是假药，由于非正规渠道购买，无法核实相关产品的生产流通渠道，给查处带来很大难度。



温馨提示

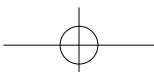
持有《互联网药品交易服务许可证》的网站可以对公众销售药品。通过互联网特别是网络社交平台（电子邮件、微博、微信、QQ空间、海外代购等）这种未经监管部门许可的非正规渠道购买实施批准文号管理的药品、保健食品、特殊用途化妆品、医疗器械，存在着严重的安全隐患。

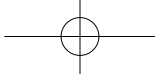


案例四



天津的王大爷患有高血压，所住的社区最近开了一家“高压电位治疗仪免费体验店”，工作人员每天定时定点给体验人群讲课，宣称可以有效治疗失眠、高血压、糖尿病、心脑血管疾病等，强调“不卖产品，只作宣传”，吸引了大批老年人去体验，王大爷就是其中一个。体验了一段时间之后，销售人员动之以情、晓之以理说服了王大爷，他以“内部折扣价”3600元的价格买下了这台机器。王大爷的儿女得知后担心父亲受骗，在网上查询后发现此治疗仪根本未经注册，属于假冒医疗器械，但是王大爷不肯相信查询结果，每天坚持用足40分钟，任凭如何劝说也无用，并停服医院开具的高血压药，结果导致突发脑出血，经医院抢救方转危为安。





案例五

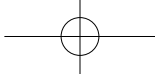
女子推销假冒保健品，冀爷爷上当

某日，独自在家的冀爷爷正在看电视，突然听到了敲门声。打开门一看，是一个身着职业装的年轻女子。女子开口说：“爷爷，我是××医药器械公司的员工，最近公司研发出来了一种新型仪器，免费为您测骨质”。经测试后，她告知冀爷爷患中度骨质疏松。女子说：“您这种骨质疏松比较严重了，需要吃点保健品治疗。我们公司最近正在做活动，这盒保健品原价680元，现价500元，仅剩今天最后一天了。”冀爷爷一听，心想身体重要，二话没说买下了该保健品。冀爷爷的儿子回家后，看到父亲购买的产品很不放心，在食品药品监督管理局网站上查询，未查到该产品的任何备案信息，这才得知家人上了当。

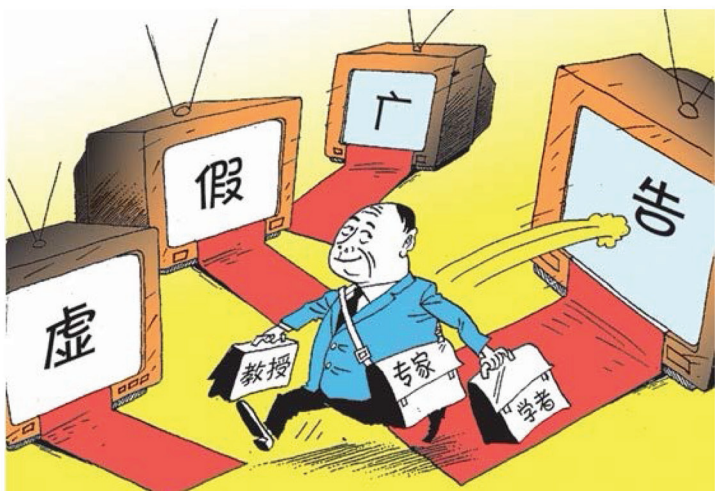


温馨提示

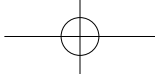
请不要轻信各种以免费体验店、上门服务等形式宣传的具有所谓“神奇”功效的产品，部分产品可能存在没有经过食品药品监督管理局的注册审批情况。为避免上当受骗，建议广大群众通过正规渠道购买实施批准文号管理的药品、保健食品、特殊用途化妆品、医疗器械等产品，并到食品药品监督管理局网站核实相应产品备案信息后，再决定是否购买。



案例六



宁夏的王老太在某电视台看到广告推销降糖保健神茶，并赠送冬虫夏草。打电话咨询时，对方自称是某部队医院的李主任，推荐其购买降糖保健神茶，并表示该茶具有降糖神效。王老太购买并饮用，第一天就开始出现腹泻症状，停药后该症状持续近1个月，联系对方退货，对方始终不接电话。



案例七

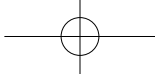
广播虚假食疗广告害苦李阿姨

家住西安的李阿姨患有子宫肌瘤，在广播中听到了一个“中国中医科学研究院的老专家”做的食疗方法宣传，宣称用十余种生活中常见的食材磨成粉，进行不同比例的调配，即可治愈不同的疾病。专家在广播中劝导老年人有病不要去医院，不要服药，因为“是药三分毒”，只需每天坚持用此食疗方法，多年疾病均可痊愈，并在节目中留下了咨询电话。李阿姨拨打电话“咨询”时，专家承诺3个疗程子宫肌瘤自动吸收。李阿姨服用了3个月，发现病情毫无起色，再打电话过去，已经无法接通。



温馨提示

保健食品不是药品，不能声称有治疗功效。很多不法商家会以“药品有副作用”为名，对保健食品、普通食品进行虚假宣传，夸大各种治疗功效。虽然食补安全，但是有疾病还是要看医生，遵医嘱、按时用药才有效。消费者特别是老年人在选购保健食品时，要注意五大非法宣传陷阱：一是“药到病除”不可信；二是“健康讲座”为促销；三是“免费活动”为洗脑；四是“权威证明”属虚构；五是“专家义诊”是骗局。



案例八

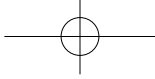
不法分子假冒监管部门，骗取钱财

张大爷接到自称食品药品监管部门工作人员的电话，对方称张大爷曾在某医院购买过的抗癫痫类药物已被监管部门查处，要返还药费，前提是需要他预交1500-2000元作为保证金，张大爷听信后预交了保证金，可是时间过去很久了也没有收到返还的药费。



温馨提示

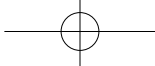
凡是自称食药监管部门工作人员给消费者打电话称可返还药费或推荐药品等情况都是不可信的，建议到正规医院或者实体药店购买药品，以免上当受骗。



国家食品药品监督管理总局
官方微信公众号



“食安查” APP



FDA
12331 食品药品投诉举报电话

12331



公众咨询 · 投诉举报 · 意见建议

www.cfda.gov.cn www.12331.org.cn

国家食品药品监督管理总局
行政事项受理服务和投诉举报中心
二〇一七年三月

