

一、食品药品相关知识

(一) 食品

1. 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。

2. 法律法规

《中华人民共和国食品安全法》；《中华人民共和国食品安全法实施条例》；《国务院关于加强食品等产品质量监督管理的特别规定》；《国务院办公厅关于严厉打击食品非法添加行为切实加强食品添加剂监管的通知》；《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》；《食品生产许可审查通则》；《食品召回管理规定》；《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》；《食品添加剂新品种

管理办法》；《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》；《食用农产品市场销售质量安全监督管理办法》；《流通环节食品安全监督管理办法》；《食品流通许可证管理办法》；《关于进一步加强农村餐饮食品安全监管工作的指导意见》；《餐饮服务食品安全监督管理办法》；《餐饮服务许可管理办法》；《餐饮服务许可审查规范》；《餐饮服务食品采购索证索票管理规定》；《重大活动餐饮服务食品安全监督管理规范》；《餐饮服务单位食品安全监管信用信息管理办法》；《学校食堂与学生集体用餐卫生管理规定》；《餐饮服务食品安全操作规范》；《关于严防“地沟油”流入餐饮服务环节的紧急通知》。

3. 消费提示

经营环节食品包括预包装食品、食用农产品、散装食品、餐饮消费环节食品。

☆购买预包装食品

一是到有《食品流通许可证》或者

《食品经营许可证》的商家进行选购。

二是查询企业备案信息，可访问国家食品药品监督管理局网站，在“数据查询”栏食品数据库中进行查询。

三是查看食品外包装是否有“SC”或“QS”标志、生产厂家、保质期等，确认食品包装无破损，真空包装无漏气、涨袋，不要购买没有中文标识的进口食品。应妥善保存购买凭证，以便质量投诉有据可查。

☆购买散装食品

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。

☆餐饮消费

选择具有《食品经营许可证》或《餐饮服务许可证》的餐饮店；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；要尽量减少食用生的水产品，有过敏史的人，不应食用相应的过敏原食品，如海产品等。

☆ 网购食品

一是选择正规合法的电商平台，选择持有《食品流通许可证》或《食品经营许可证》或《餐饮服务许可证》的商家，并保存消费凭证，以便消费维权。

二是少选择冷菜、生食品种、冷加工糕点等高风险食品。

三是网上订餐请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。

（二）保健食品

1. 定义

保健食品是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，并且对人体不产生任何急性、亚急性或者慢性危害的食品。

2. 法律法规

《中华人民共和国食品安全法》；《中华人民共和国食品安全法实施条例》；《国务院关于加强食品等产品安全监督管理

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》。

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》。

流通环节：《保健食品广告审查暂行规定》。

3. 购买提示

保健食品是特殊食品的一种，国家对保健食品实施批准文号管理，国产保健食品批准文号是“国食健字 G”或“卫食健字”，进口保健食品批准文号是“国食健字 J”或“卫食健进字”。

☆ 购买保健食品

一是应选择有小蓝帽标志的保健食品，到信誉好、证照全的正规销售场所购买。

二是查询保健食品生产企业或产品批准文号，可访问国家食品药品监督管理局网站，在“数据查询”栏保健食品数据库中查询。

三是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、缓解体力疲劳、缓解视疲劳、促进排铅、清咽、辅助降血压、改善睡眠、促进泌乳、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功能、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)，食用时请对应适宜人群。

四是应查看保健食品包装上是否有批准文号、生产厂家、生产日期等信息，应妥善保存购买凭证，以便质量投诉有据可查。

五是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，不要轻信不法商家通过电视广告、电台广播、报纸杂志、免费义诊、专家讲座等形式对保健食品治疗功效的宣传，以免上当受骗。

(三) 药品

1. 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。

2. 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》。

研制环节：《药品注册管理办法》；《医疗机构制剂注册管理办法（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》；《中药材生产质量管理规范（试行）》；《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》。

流通环节：《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》。

使用环节：《药品不良反应报告和监测管理办法》。

3. 购买提示

国家对所有药品均实施批准文号管理。国产药品批准文号是“国药准字”。查询药品生产企业或批准文号信息，请访问国家食品药品监督管理局网站，在“数据查询”栏药品数据库中进行查询。

☆ 药店或医院购药

一是从持有《药品经营许可证》的药店或正规医疗机构购药，购买处方药时须凭执业医师或执业助理医师开具的处方。

二是购买非处方药时，应仔细阅读药品使用说明书并按说明使用，或在执业药师指导下购买和使用。

三是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，应妥善保存购买凭证，以便质量投诉有据可查。

四是注意识别虚假宣传，不要轻信所谓专家义诊、讲座、患者“现身说法”、“免费体检”等手段变相销售药品的诱导。

☆网络购药

一是网站售药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》。查询网站是否具有向个人消费者提供药品的资格，可访问国家食品药品监督管理总局网站，在“数据查询”栏其他数据库中进行查询。

二是查询药品信息，可访问国家食品药品监督管理总局网站，在“数据查询”栏药品数据库中进行查询。

(四) 化妆品

1. 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。

2. 法律法规

《化妆品卫生监督条例》。

注册环节：《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》。

流通环节：《化妆品广告管理办法》。

3. 购买提示

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。国产特殊用途化妆品的批准文号是“国妆特字 G”或“卫妆特字”，进口特殊用途化妆品批准文号

是“国妆特进字J”或“卫妆进字”。

☆购买特殊用途化妆品

一是请认准用途分类是否在“育发、染发、烫发、脱毛、美乳、健美、除臭、祛斑、防晒”范围内，超出的都属于假冒化妆品，建议不要购买。

二是查询化妆品企业信息或批准文号，可访问国家食品药品监督管理局网站，在“数据查询”栏化妆品数据库中进行查询。

三是查看产品包装是否有批准文号、生产厂家、生产日期等信息。应妥善保存购买凭证，以便质量投诉有据可查。

四是注意识别虚假宣传。按照国家有关规定，化妆品不能宣传治疗效果，而且化妆品本身也不可能具备治疗功效。

（五）医疗器械

1. 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。

2. 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》；《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》；《医疗器械临床试验规定》；《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》。

3. 购买提示

国家对医疗器械按照风险程度实行分类管理，对第一类器械实施备案管理，第二、第三类器械实施批准文号管理。第一类是风险较低，实施常规管理可以保证其安全、有效的医疗器械。第二类是具有中度风险，需要严格控制管理以保证其安全、有效的医疗器械。第三类是具有较高风险，需要采取特别措施严格控制管理以保证其安全、有效的医疗器械。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”。

☆ 实体店购买

一是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》。建议在医生或专业人士指导下购买使用，防止因误用而损害健康。

二是查询企业或产品注册及备案信息，可访问国家食品药品监督管理总局网站，在“数据查询”栏医疗器械数据库中进行查询。

三是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。

☆ 网络购买

一是互联网销售第二、第三类器械

应取得《互联网药品交易服务许可证》。查询销售平台是否具有互联网药品交易服务资格，可访问国家食品药品监督管理局网站，在“数据查询”栏其他数据库中进行查询。

二是查询医疗器械信息，可访问国家食品药品监督管理局网站，在“数据查询”栏医疗器械数据库中进行查询。

三是注意识别虚假宣传，不要听信夸大医疗器械疗效和用途的说法，例如包治百病、声称功效、适应症等。

二、如何投诉举报

（一）投诉举报渠道

您可以通过以下四种方式联系我们。

1. 电话：12331
2. 网址：<http://www.12331.org.cn/>
3. 信件：各级食品药品监督管理局投诉举报机构
4. 走访：各级食品药品监督管理局投诉举报机构

（二）受理范围

生产、流通、消费环节食品（含食品添加剂）安全和药品、医疗器械、保健食品、化妆品在研制、生产、流通、使用等环节违法行为的投诉举报。

（三）受理条件

1. 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。

2. 被投诉举报的对象或违法行为在本投诉举报机构所属的行政区域内。

（四）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。

（五）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案件信息编号登录 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，负责办理案件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。

三、投诉举报案例

案例一

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，由于非实地购买，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实体店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。应核实网站中宣传或出售的药品，第二、第三类医疗器械是否经过食品药品监督管理部门批准。消费者可访问国家食品药品监督管理总局网站（网址：www.cfda.gov.cn），在“数

据查询”栏选择相应的数据库进行核实。

案例二

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。

案例三

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，这些产品很多根本没有经过食品药品监督管理局的注册审批。为避免上当受骗，建议广大群众在购买实施批准文号管理的药品、保健食品、特殊用途化妆品、医疗器械等产品时，应先到食品药品监管部门网站核实相应产品的备案信息，再谨慎决

定是否购买。

案例四

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。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。

案例五

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。

案例六

河北赵县的刘先生在节日期间到当地某火锅店聚餐，用餐过程中发现羊肉口感不佳，怀疑销售的羊肉制品非纯羊肉。刘先生将这一情况向当地的食品药品监督管理局反映，经查该火锅店销售的羊肉确系伪劣羊肉，犯罪嫌疑人利用其经营的某肉类加工厂生产掺有猪肉

的羊肉制品制作假羊肉。目前，6名犯罪嫌疑人均已被抓获，并移送检察机关审查起诉。根据《河北省食品药品有奖举报办法》相关规定，河北省局对举报人奖励10万元。

案例七

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。

案例八

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品已被监管部门查处，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。