

# 淺談食品安全風險溝通

方月華\* 鄧志豪\*\*

## 一、背景

“民以食為天”是自古至今不爭的事實，從過去大眾關注食品“量”的分配，到今天“質”的保證。人們無不為“食”而煩憂。全球食品一體化及多變性，令食品事件（Food accident）的發生所帶來社會衝擊已非“純屬個別事件”。事實上，它直接或間接導致國家和地區食品經濟體系嚴重耗損，甚至令食品消費信心崩潰。近期發生在臺灣的“塑化劑事件”，據媒體報導指可能引致臺灣整個飲料市場遭受150億台幣的損失，換算全年整個臺灣飲料市場衰退幅度高達30%<sup>1</sup>；另外，臺灣食品在國際的安全形象更遭到重創，對臺灣食品的食用消費信心大幅下滑，經濟損失難以評估，相信需要相當時間始能恢復。觀乎澳門地區食品進口奉行自由貿易政策，且仰賴外地輸入，一旦澳門以外地區發生食品安全事件而又涉及輸澳產品的話，雖不至於像事發地區在社會、經濟、民生等各方受到衝擊，但本澳社會、政治、經濟等亦相信會受到牽動。處理不當，民怨升溫，其後果可能比事發地區的即時衝擊帶來更深及更長遠的效應。

世界衛生組織（WHO）指出，“食品安全”是指對食品按其原定用途進行製作和/或食用時不會使消費者健康受到損害的一種擔保<sup>2</sup>，目的是要將對群體引起的風險（risk）降低。為此，在有關如何降低風險的問題上，坊間有不少聲音要求政府部門應提高管理和檢驗力度，以保障本澳食品安全，杜絕外來“黑心食品”。遺憾的是，當政府提高管理和檢驗力度的同時，部份不法業界正鑽研政府監管的空隙並加

\* 中山大學行政學碩士，國立臺灣大學公共衛生碩士。

\*\* 香港中文大學公共衛生碩士。

1. 臺灣食品塑化劑危機——年損失或達150億新台幣，新世紀，2011年6月7日。
2. World Health Organization; Guidelines for Strengthening a National Food Safety Programme. World Health Organization Publication. 1996.

以利用，而食用消費者更進一步依賴政府的管理而忽視自身的責任。世界糧農組織（FAO）認為，政府、業界及消費者是維護食品安全的三大支柱，有責任共同負擔維護食品安全<sup>3</sup>。事實上，在食品安全的“擔保”問題上，政府確是監督管理者的角色，而食品管理和抽檢只是政府在食品安全控制的其中一個手段，它既不是全部也不是保證。為了平衡業界與消費者在食品信息方面的不對稱性，政府有必要為保障食用消費者可適時獲得最準確的食品安全信息，以便及時作出應對而努力。

世界衛生組織（WHO）及世界糧農組織（FAO）俱認為，政府在食品安全的維護可透過風險分析（risk analysis）達至最終目的，即包括以科學為根據的風險評估（risk assessment）；以價值為本、具策略性的風險管理（risk management）；和以風險信息交流為目的的風險溝通（risk communication）來進行全面綜合的食品安全監控，並透過政府、業界和消費者三方共同努力予以達成。由於風險溝通貫通著風險評估和風險管理各個環節，是政府把業界和消費者信息不對稱距離縮窄的重要手段，這亦被視為評估消費者對食用風險的接受程度、理解風險內涵與相應事件衝擊等重要過程。事實上，在過去國外的一些食品事件中，由於風險溝通不足，而導致的危害效應（risk effect）比真正的健康效應（health effect）來得百倍<sup>4</sup>。為此，本文將在淺釋風險溝通之餘，亦談談本澳食品安全風險溝通工作策略。

## 二、風險溝通的重要性及影響因素

過去認為，“風險溝通”是專家對公眾傳達重要的食品安全信息。當時，“溝通者”僅僅扮演著對專業食品安全術語及結果作解說、澄清及闡釋的角色。也就是說，“溝通者”所扮演的是一個“告之”的角色。但隨著社會的發展，特別是互聯網使用的日趨普及，公

---

3. FAO/WHO; Food Safety Risk Analysis — A Guide for National Food Safety Authorities. FAO Food and Nutrition Paper 87. 2006.

4. Scott C. Ratzan; The Mad Cow Crisis: Health and the Public Good. New York University Press. 1998, 247.

眾對食品中存在的致病性微生物及有害物質、食品轉基因工程和輻照食品等食品生產新技術的知識正逐步增加，自我防護的意識正在日漸增強。事實上，惟有令食用消費者真正“動”起來，才能真正維護消費者的健康。政府利用專家向食用消費者進行的單向溝通已不能滿足他們強烈要求對食品安全管理的公開透明，以及積極參與訴求。“溝通者”與公眾已不再是以往單純信息傳達者與信息接收者的角色<sup>5</sup>。雙向、互動及長期的風險溝通是現今對話的重要元素。

圖1



*Scientists focus on danger - consumers on the 'whole cow'*

(圖片來源：Food Safety Risk Communication — for Food Safety and Defense Preparedness, Response & Recovery)

一般認為，風險溝通有別於其他類型的溝通，因為“風險”往往隱含著“驚嚇”與“危害”認知貧乏等因素。這使得溝通雙方往往存在著分歧、冷漠、誤解及猜疑等等狀況。當進行溝通風險時，人們由於過往的經驗，以及對事情的認知而對風險闡釋存在差異，而專家以事實為依據亦與公眾以普世價值觀為基礎的認知產生斷層，從而出現主觀與客觀論點互相競爭，導致溝通不良。風險評估專家認為，風險（risk）是由危害（hazard）及暴露（exposure）所組成，具有相當的科學性。但Peter M. Sandman認為，風險溝通所提及的“風險”是危

5. Bradbury J.A.; Risk communication in environmental restoration programs Risk Analysis. 1994, 14: 357-363.

害 (hazard) 與氣憤 (outrage) 的總和，具有相當的情感內涵。事實上，當有風險出現時，公眾會較少關注以事實和科學為依據的危害本身，而專家亦會忽略公眾以價值觀和情感為基礎的氣憤，因而雙方出現對風險認知的分歧<sup>6</sup>。上世紀90年代，英國在處理“瘋牛症”事件中給食品安全風險溝通帶來了寶貴的經驗，當專家只著眼於事件的真正危險時，公眾則普遍對事件產生一系列情感性的反應（圖1），如恐慌、害怕、誤傳、過度反應、歇斯底里等等。這一認知上的斷層，導致公眾對事件的“氣憤”大於對事件真正健康“危害”的認知，其結果導致英國養牛畜牧業及後續連鎖相關產業幾乎遭受全面摧毀，粗略估計損失達100億美元。事件亦差點破壞英國與歐洲聯盟的伙伴關係。

一般情況下，專業資訊往往具有權威性；而“氣憤”則是憤怒、焦慮等的一連串情感的產出，是各種讓人憂慮問題的總和，它對公眾而言是一種對威脅的情緒反映<sup>7</sup>。由於人們所得知識與專業資訊之間因個體經驗和文化背景等多方因素形成知識資訊落差 (knowledge information gap)，加上風險本身的不確定性和複雜性，從而可進一步促使公眾在情緒上關切負面資訊大於專業資訊，而對事件真實情況的信任程度，以及聽取及理解專業和正面所傳達的信息能力下降。故當公眾面對突發性安全事件時，自然以感知多於以專業資訊作為對事物安全性的判斷，其感知亦將影響其最終行為的反應。

Ronn<sup>8</sup>及Slovic<sup>9</sup>認為，公眾對風險的主觀感知與客觀行動，在相當程度上受國家、媒體或社會（公眾）所發放的風險資訊所影響。英國在過去處理瘋牛症時，媒體對風險的放大 (social amplification of risk) 令公眾對瘋牛症的恐慌加劇便是例子。故不難理解，當本地電視傳媒每半小時反覆報導“假雞蛋”、“地溝油”等食品事件時，公眾

---

6. Sandman P.M.; Definitions of Risk: Managing the Outrage, Not Just the Hazard. In: Burke TA et al., eds. *Regulating Risk: The Science and Politics of Risk*. Washington, DC, ILSI Press. 1993, 3-6.

7. Slovic P.; Perception of Risk. *Science*. 1987, 236: 280-285.

8. Renn O.; Risk Communication and the Social Amplification of Risk, in Kasperson, Roger E. & Staller Pieter Jan M.(ed.) *Communicating Risks to the Public*, Kluwer Academic Publishers. 1991, 287-328.

9. Slovic P.; Perception of Risk, in the Perception of Risk, Earthscan Publications Ltd, London and Sterling, VA. 2000, 220-231.

就有一種“事件發生在我們身邊”的感覺，不安全的感覺由然而生，從而產生要求政府跟進以平息事件的訴求。

由於不同群組掌握的風險信息不對等，感知亦因其背景、社會、文化以至信息接收渠道等因素而有差異，故食品法典委員會（CAC）編制的《程序手冊》指出<sup>10</sup>，風險溝通是指“風險分析整個過程中，風險評估者、風險管理者、消費者、業界、學術界及其他相關主體共同就有關危害和風險、風險相關因素和風險認知等交流信息和發表意見，內容包括闡釋風險評估的結果及風險管理的決策依據”。明顯地，風險溝通不應單純是線面的雙方信息互換，中間還涉及多方參與。為了風險溝通的適時和有效，發話方（sender）有責任界定潛在利益的相關者（potential stakeholders），除與之保持良好公共關係外，亦應了解閱聽者（audience）的認知水平和需要，並在科學為本的基礎上，選擇合適的信息發放管道，如：專題討論會、聽證會、媒體發佈、單張海報、熱線等等形式，有序地發放信息給特定目標組群從而達到發展、教育、引導公眾的風險感知與行動認知的最終目的。為此，必須按照風險分析的不同階段、風險溝通的目的，以及不同的潛在利益的相關者發展不同的風險溝通策略。

世界衛生組織（WHO）及世界糧農組織（FAO）的專家總結了食品安全分析中應用風險溝通策略的一些基本組成部份<sup>11</sup>，當中包括：

1. 收集、分析並交換有關該食品安全風險的背景信息；
2. 確認風險評估者、風險管理者和其他利害相關者對該食品安全風險或相關風險的理解和認識，以及他們相應的態度和與風險相關的行為；
3. 了解外部利益相關方對該風險的關注點，以及他們對風險分析過程的期望；

---

10. FAO/WHO; Codex Alimentarius Commission — Procedure Manual. 14th edition. Joint FAO/WHO Food Standards Programme, Rome. 2004.

11. FAO/WHO; Food Safety Risk Analysis — A Guide for National Food Safety Authorities. FAO Food and Nutrition Paper 87. 2006.

4. 對一些利益相關方來說，某些相關問題可能比已確定的風險本身更重要；要識別這些問題並保持敏感性；
5. 識別利益相關方認為重要並希望獲得風險信息類型，以及他們擁有並希望表達的信息種類；
6. 確定需要從外部的利益相關方獲得的信息種類，並確認誰能夠提供這些信息；
7. 確定給不同類型利益相關方散發信息、或從他們那裡獲取信息的最合適的方法和媒介；
8. 解釋風險評估過程，包括如何說明不確定性；
9. 在所有風險溝通活動中確保公開、透明和靈活性；
10. 確定並使用一系列策略和方法，參與到風險分析小組成員和利益相關方的互動對話中；
11. 評估從利益相關方那裡獲得信息的質量，並評估其對風險分析的作用。

### 三、澳門食品安全風險溝通工作

基於歷史現實，澳門地區食品安全管理一貫採用多部門管理模式，當中涉及民政總署、衛生局、經濟局、旅遊局、海關及消費者委員會等。據悉，當時有關部門間的往來互動較少。各食品管理部門僅在各自職能範圍進行食品安全衛生的宣傳教育相關活動。自2005年澳門健康城市委員會轄下設立“食品安全專責工作小組”成立後，部門間的溝通、協調、互動得以加強，並透過“食品安全週”，各部門一同將食品安全衛生信息帶給市民大眾。但由於各部門並無職責從屬關係，對於突發食品事件的應對，尤其是在風險傳達方面仍心有餘而力不足，未能滿足市民大眾對食品事件“知”的訴求。2008年“三聚氰胺事件”觸發政府透過改組原有“禽流感應變統籌小組”為“食品安全統籌小組”，期望透過行政法務司司長以加強食品安全事務上的統籌力度，期望達至協調監管食品安全工作及對在出現的食品安全

事件作出及時適當處理的目的<sup>12</sup>。可惜統籌小組並非恒常性部門組織架構，故澳門特別行政區首長在2010年施政報告<sup>13</sup>中提到，在民政總署轄下設立“食品安全中心”，以負責食品的綜合監督和組織協調工作，並在社會範圍內開展有關食品安全的培訓和教育活動。

事實上，澳門各食品管理部門一直在風險溝通方面做了大量工作，據悉包括：（一）資訊提供及宣傳教育活動：如衛生局網頁上的“食品安全衛生資訊網”、參與業界和社團組織的“食物衛生講座”、為公眾印製食品安全衛生指引和各款單張海報；民政總署以公民教育名義進行的食物衛生系列活動，特別是媒體廣告、單張海報，以及“食物衛生講座”等；及至近年食品管理部門聯合以“健康城市委員會食品安全專責工作小組”名義舉辦“食品安全週”大型宣傳活動等等。（二）風險預警工作：如衛生局透過網頁發出食品安全預警告；消費者委員會透過“澳門消費”發佈食品質量調查報告；近期食品安全統籌小組以新聞稿形式發佈有關食品塑化劑檢測事宜等等。（三）政策制度諮詢與交流：如：衛生局在制定“食物衛生技術指引”時向社會和業界所作的諮詢過程、消費者委員會和經濟局在修訂第50/92/M號法令有關訂定供應予消費者之熟食產品標籤所應該遵守之條件時向業界所作的諮詢過程；以至，近期旅遊局在修改第16/96/M號法令及第83/96/M號訓令關於規範酒店餐廳及酒吧業務的行政法規時向社會和業界所作的諮詢過程。

## 四、討論

澳門政府對食品安全議題非常重視。其風險溝通工作由開始的各自獨立運行至部門間的聯合發放，無疑是不斷工作完善的一種表現，內容上亦似乎日漸公開。但正如前述，風險溝通是雙向、互動及長期的工作，過程中亦涉及各方因素影響對風險的感知及事件的判斷。在溝通層次上，本澳目前的工作似仍在基礎階段，稱有關工作為“風險

---

12. 澳門特別行政區公報，第265/2008號行政長官批示——設立食品安全統籌小組，澳門特別行政區印務局，2008年9月29日。

13. 中華人民共和國澳門特別行政區政府二零一零年財政年度施政報告。

傳達”亦不為過。比對世界衛生組織（WHO）提出的行動要點<sup>14</sup>，似乎尚有不少討論空間；當中包括：

### （一）風險溝通的雙向性

溝通具連續雙向特性自不待言。風險溝通的連續雙向特性更是食品安全管理的成敗關鍵，它應具備告之、引導、解決爭議的功能。目前，不論是食品安全信息以至風險預警工作，本澳大部份的風險溝通工作多是由政府透過不同媒界向業界、消費者進行資訊發放，例如衛生局透過傳媒公告節令食品檢測結果及透過該局網頁向公眾發放風險資訊等，均屬風險溝通範疇。

經驗告訴我們，政府以包括新聞稿、廣告、單張海報或網頁等“告之”方式，向包括公眾和業界在內的利益相關方傳達食品安全衛生資訊及信息是有需要的。但不是唯一手段。必須強調，雙向、互動及長期的風險溝通是現今雙方對話的重要元素。溝通除了是指對內容的“表達”外，溝通者的“聽取”亦是必要和重要的內容。Convello等<sup>15</sup>認為，不聽取對方的意見就不要期望他們會聽取溝通者所傳達的內容。

故對公眾或業界而言，“告之”僅只是政府向其傳達信息而已。因此，Fessenden-Raden等認為，倘若溝通者對風險信息的互動性及對接受信息的影響因素未加注意，縱使其信息如何準確，均可令公眾有所拒絕及對信息理解錯誤<sup>16</sup>。為此，作為風險的溝通者，有必要了解外部利益各相關方，包括業界和公眾對該風險的關注點，以及他們對風險分析過程的期望，以至評估從利益相關方那裡獲得信息的質量。事實上，食品安全統籌機構可透過熱線、專線或電郵等方式收集公眾

---

14. World Health Organization; WHO Global Strategy for Food Safety — Safer Food for Better Health. World Health Organization Publication. 2002.

15. Convello, V.T.; Informing the Public About Health and Environmental Risks: Problems and Opportunities for Effective Risk Communication,” in N. Lind(ed.), Risk Communication: A Symposium, Waterloo: University of Waterloo. 1988.

16. Fessenden-Raden, J., Fitchen, J.M., & Heath, J.S.; Providing Risk Information in Communities: Factors Influencing What is Heard and Accepted. Science, Technology, and Human Values. 1987, 12(3&4), 94-101.

和業界對食品安全的關注和期望；亦可以建立溝通平臺，如定期或不定期組織食品安全風險分析的相關人員與業界社團或消費者團體舉行座談會、諮詢會或研討會等類似活動，又或利用網絡上的“臉書”（facebook）和“討論區”等一類社交網站，除讓食品安全風險分析相關人員得以闡述有關資訊和信息外，亦讓業界、消費者及其他公眾得以參與和表達，透過表達提出他們的關注，並讓各方在互動、互信及諒解的氣氛下，產生一種連續雙向的交流狀態，從而縮窄彼此認知分歧，提升溝通的效度。

## （二）風險感知的溝通

感知是客觀事物通過感覺器官在人腦中的直接反映。由於不同的人有著不同的背景和經驗，因而對同一風險亦會有不同的感知和關注。這不難解釋，曾被火燒傷的人可能對燃燒中的小蠟燭也會產生恐懼，反之，一個從未接觸過火的人可能感到燃燒中的小蠟燭相當有趣。

在食品安全風險方面，公眾往往對事件方方面面的信心、信譽、控制、公平及照顧等產生的關注，多於對其相關統計數字或其定量風險評估資料產生興趣<sup>17</sup>。由於科學本身的複雜性和不確定性，加上公眾的科學知識和科學資訊現實的落差，令公眾對風險感知的信任相當脆弱，和容易受到破壞<sup>18</sup>。反之，食品管理和評估相關人員則更多傾向對相關統計和客觀技術資料分析關注，對危害的控制及其科學本質有更好的把握，因而對風險感知的信任有所增強。客觀結果造成溝通雙方對風險感知的不一致。有關人員若然不主動縮窄彼此認知上的差距，最終將導致人們的離棄。

所以，風險溝通者必須承認信息的發送方和接收方存在風險感知落差，並且要識別這些問題並保持敏感性，盡量透過開放性和互動性的風險溝通方式，例如：除前述建立溝通平台外，亦可參與“澳門廣場”與聽眾即場對話，又或透過澳門電視“風火台”與學者互動，以及增加溝通過程中包括風險評估過程在內的各項完整信息，特別是風

---

17. Convello, V.T.: Informing the Public About Health and Environmental Risks: Problems and Opportunities for Effective Risk Communication,” in N. Lind(ed.), Risk Communication: A Symposium, Waterloo: University of Waterloo. 1988.

18. 周桂田：《發展型國家之風險治理與溝通》。

險的不確定因素，和風險管理決策的透明度，以提升公眾對食品安全風險的感知和信任。

### （三）主動的風險溝通策略

Fearn-Banks等認為，良好的危機溝通是透過長期不斷、正面的及主動的與內、外閱聽者（audience）進行風險溝通所得出的結果<sup>19</sup>，非短時間的溝通工作便可達至。由於風險溝通具有引導，以至解決爭議的功能，因此要求風險溝通者除對風險本質具備一定的了解外，亦要求訂定溝通的目的和策略。Peter M. Sandman因應危害和氣憤程度，列出了四種不同風險溝通策略<sup>20</sup>：當危害較低，以及公眾情緒處於平緩狀態時，風險溝通者宜與公眾保持一種合伙人關係（Stakeholder Relations）；當危害較高，但公眾情緒仍未對風險感知時，宜透過系列性公共關係（Public Relations），將危害的真實性予以告之；當危害並不高，但公眾對事件不滿情緒增高的狀態時，首要對公眾不滿情緒進行管理（Outrage Management）；當危害較大，公眾不滿情緒較高的狀態時，風險溝通者宜將溝通提升至危機溝通（Crisis Communication）（圖2）來處理。作為風險溝通者，在行動策略上應注意不同的風險內涵及各種風險存在的障礙，運用不同的媒介及方法將關鍵的信息有理念及策略性的向公眾溝通，以引導閱聽者正確的避險行為。

圖2



風險溝通的四種方法

19. Fearn-Banks; Crisis Communications: A Casebook Approach. (2nd ed.) Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum. 2002.

20. Sandman P.M.; Four Kinds of Risk Communication. The Synergist. 2003(4), 26-27.

在近年“三聚氰胺”事件及“塑化劑事件”中，政府部門在事件發生後，快速組織抽樣檢查活動，並不定期公佈抽檢結果，以及轉發鄰近地區發出的通報，為公眾作出食品安全預警；在日本地震核洩漏事故後，政府亦不定期公佈應對措施和執行結果。相關工作均有助平緩大眾對事件的緊張和焦慮。觀乎事件中公眾對風險的認知，明顯地是“氣憤”（outrage）大於“危害”（hazard），亦即其所引起的恐懼大於事件真正對健康產生的致命影響，以“公眾不滿情緒的管理”的處理方式顯然為公眾所接受。但若然在平常的日子，亦即低危害、低氣憤的狀態時，溝通者不注意風險溝通各利害關係方的利益，不主動營造良好的合伙人關係，將令大眾對“危害”本質沒有普遍和正確的認知，最終可能導致危機的出現。而透過電子媒體或單張刊物宣傳食物安全衛生信息，以至大型食品安全週等活動均有助增加閱聽者對溝通者的信任，營造良好合伙人氛圍。

人無完人，金無足尺。科學存在不確定因素，監督管理亦會存在不足和弱點。作為食品安全風險的溝通者，除了以產品抽檢結果向公眾說明健康風險外，尚有必要引導閱聽者對包括危害和風險管理在內的風險分析全過程的正確認知，否則，就有可能錯誤引導閱聽者忽視危害的存在，從而過低估計其所面對的風險。最常見的例子，就是公眾普遍認為“進食經過抽樣檢測合格的食品是最安全的”，謬誤令食品管理部門以加強檢測力度為己任，而食用消費者亦忽視其應為其個人健康負責而履行的食用消費行為。事實上，由於抽樣檢測在技術和管理安排上的局限性，樣本檢測結果往往不能真實反映被檢測品牌食品的安全衛生程度，更不可能對所有食品提供百分百的安全衛生保障。若有關當局由於種種原因而不將抽樣檢測的局限性與閱聽者溝通，而仍以“透過不定期公佈產品抽檢結果”作為長期風險溝通策略時，就可能令到閱聽者對抽樣檢測的訴求無限增加，並進一步忽視自身在食品安全方面所應負的責任。無奈，惡性循環的結果，令有朝一日出現重大食品安全事件時，閱聽者對事件銓譯者，尤其是政府部門的處理食品事件的信心產生動搖，甚至不信任。由是社會產生“我們還有甚麼可以食呢？”的聲音。故在風險溝通過程中，溝通者應把持開放的態度，對危害及相應議題作出適度、合理、公開透明的闡述、解說和溝通，讓閱聽者在了解風險不確定性的同時，亦讓某些不必要的氣憤情緒得到釋除。

#### (四) 建立溝通者與閱聽者之間的伙伴關係

食品安全的實現並非單靠政府、業界和食用消費者任何一方，而是需要三方現存利害關係人的共同協作方得達成，這就需要彼此建立一種牢不可破的伙伴關係；即是說，各利害關係方有需要在相互信任的基礎上，為實現共同目標而採取一些共同承擔風險、共享利益而建立長期合作關係。理論上，政府以食品安全衛生作為保證社會得以和諧、穩定發展的手段之一；業界需要以食品安全衛生，取得食用消費者的忠誠；食用消費者需要食品安全衛生以保障自身的健康。但事實上，三方背景、資源和經驗都不盡相同，在各利害關係方之間就存在著‘信息不對稱’情況。Akerlof的‘檸檬市場’模型<sup>21</sup>告訴我們，如果生產者不能對其產品質量作出有效標識，市場上將最終剩下劣質產品。陳永紅認為<sup>22</sup>，這是在過度競爭市場中買賣雙方對產品質量信息不對稱所導致的逆行結果。為了維護市場秩序，政府有需要建立大家都可以接受的公平規範，並進行監督管理。

由於擁有最多的資訊，以及具引導和左右市場的能力，因此作為食品安全風險溝通主要角色的政府，應增加風險評估和風險管理相關信息的透明度，讓包括公眾及業界在內的所有利害關係人得以共同參與，例如透過“消費者座談會”或“業界茶話會”等活動，就食品安全衛生相關事務進行討論交流，亦可就食品安全風險評估事宜交換意見，以提高利害關係人對風險信息源的信任感知（*perception of trust*），並與他們建立多元行動者伙伴關係，從而向和諧社會方向邁進。

### 五、結語

風險溝通是現今“風險社會”（*risk society*）中不可或缺的內容。溝通者有責任以橋樑角色讓不同的利害關係人正確感知食品安全風險，並引導其採取避免或可能行動以減少或消除健康危害。必須強

---

21. Akerlof, G.A. The market for lemons: quality and the market mechanism. *Quarterly Journal Economics*, V84: 488-500.

22. 陳永紅：《食物安全管理理論與政策研究》，中國農業科學技術出版社，2007年。

調，風險溝通絕不是讓包括公眾在內對事件感覺良好的緩和劑。倒本逐末只會讓風險不斷擴大而觸發危機。因此，食品安全溝通者應審視社會需要，結合現時食品安全體系模式的現實，建立適當的溝通策略，以靈活多元的溝通形式，與包括公眾在內各方利害關係人建立互信，以至伙伴關係，以便正確面對和處理危害與氣憤為主要內涵的食品安全“風險”。相信在澳門食品安全中心成立後，她作為食品安全溝通者的角色將會得到確立。食品安全風險溝通將邁向新的台階。

