

食物中毒事件,谈消费者及餐饮商家应各自如何维权?

一直以来,食品安全问题自然也是广大消费者所最为关注的话题之一。然而,食物中毒事件却屡见不鲜;据美国疾病控制与预防中心(CDC)数据显示,每年,大约有1/6的美国人遭受食物中毒危害,数以千计的食物中毒受害者需住院治疗,而其中约3000人就此丧生。

很多人并不了解如何应对食物中毒事件:消费者索赔无门只好自付医药费,餐厅因此名誉受损经营困难。在今天的文章中,我们将分别从消费者和商家的角度向大家说明食物中毒事件的处理办法,希望大家维护权益提供借鉴。

消费者如何维权?
食品安全问题同时由多个联邦机构进行监管,包括美国农业部、食品药品监督管理局等。消费者根据疑似中毒食物的类型,可向相应的监管部门进行投诉;其中,对于餐厅食物问题的举报应联系所在市或州的卫生部。

同时,各个州都有有关餐厅等商业食品场所安全的相关规定,且可由相关机构进行突击检查以确定餐厅等商户的合规性。通常,卫

生检查员会对餐厅总体清洁度,冷藏水平,交叉污染等问题进行检查。若走访中发现餐厅存在安全卫生问题,餐厅则可能受到严厉的处罚甚至被要求关闭整改。

餐饮商家承担确保食品安全的法律责任。若消费者要求索赔,需证明餐厅未能提供安全卫生的食物,并且该食物直接造成疾病或为构成疾病的直接原因,同时消费者因此遭受一定的损失。

若消费者的食物中毒情况仅为个例现象,则很难证明一家餐厅的餐食为直接原因。但首先,食物中毒受害者在怀疑商家食物存在问题时,应及时就医并进行食品中毒医学测试,同时告知医生确切的用餐时间和地点,以及怀疑被污染的饮食。受害者诊断医生需出具诊断报告显示食物中毒及致病的细菌或病毒类型,这将有效支持消费者就食物中毒进行的投诉。

另外,食物中毒受害者可完成联邦食源性疾病预防,该检测结果将有效协助CDC通过其管理的数据库发现病例间的关联,从而进行食物中毒溯源。这可能为受害者

提供有力的事实依据,对食品供应商进行索赔。

此外,食物中毒受害者需要注意留存的证据还包括:

残余食品、食品容器、食品包装材料、器皿以及可能与受污染食品接触的其他物体;

其他共同就餐者的书面证明:需说明其是否也出现类似症状;

旷工及工资损失书面说明;若生病期间错过工作,雇主需说明缺勤的日期和时间,以及(个人)由此造成的收入损失;

医疗记录,账单和费用收据:所有与食物中毒有关的医疗记录和账单的副本。

餐饮商家如何处理?

作为餐饮业经营者,食物中毒投诉是其面临的最为严重的问题之一。对食物中毒投诉进行正式回应尤为重要,若处理不当,这很可能严重损毁餐厅的声誉。

餐厅在面对食物中毒投诉时,商家应尽量保持中立的态度,收集尽可能多的信息,并协助相关部门及消费者进行调查。例如,商家应尽快对餐厅供应食物进行排查,包

括对供货源、食材储藏条件、及食物准备过程的完整检查,并对可疑食材进行停用、留样等措施。

另外,餐厅应完成CDC食源性疾病投诉报告(Foodborne Illness Complaint Form),并同时与当地卫生部取得联系,告知卫生部门(餐厅)已经完成了食源性投诉表格,并也已采取其他步骤与相关人员一起调查此事件。

完成调查后,商家应适时与受害者联系并告知为解决所采取的步骤,包括上报问题及调查细节等。如果调查中未发现食物污染迹象,并且没有其他顾客报告食物中毒,商家应告知顾客这些事实。另外需注意的是,如果顾客有医学证明食物中毒,那么商家可能需要将成分样本发送给卫生部门进行测试。

餐饮商家危机管理机制
商家不仅应在面对诸如食物中毒一类严峻问题时,采取正式的应对措施;更应在日常经营过程中对危机事件防范于未然,并形成自己的危机应对机制,以在危机出现时快速有效地应对。

餐饮商家除了定期根据各监管部门规定进行自检以外,在全媒体时代,餐饮企业应通过定时搜索与餐厅品牌有关的关键词,进行危机舆情监控。

此外,餐饮企业应当建立一套完整的危机管理机制。许多大型餐饮企业,均有一套自己的危机管理手册,将不同情况的危机分成不同等级,并列出了对应的处理原则和方法。初级危机事件可包括服务速度缓慢、服务态度冷淡等;中级危机可包括食品中发现异物、顾客的轻微人身伤害等;高级危机则可包括食物中毒、顾客严重受伤等。

同时,除了管理层知道应对方法之外,直接接触客户的一线员工也应当了解问题处理的正确方式。这样,餐厅才能临危不乱,把危机对餐厅的影响降到最低。

此外,在遇到危机时,餐饮企业可考虑通过第三方来发声。例如,当餐厅遇到食品污染问题时,可利用第三方权威机构来辟谣或科普,还原事件的真相,重新赢得消费者的信任。





樂奧海牙认证

LAROZ INTERNATIONAL BUSINESS, INC

代办中国签证

所有驻美使领馆,专业、便捷、安全!

主要业务:
 签证、代办公证、海牙认证(用于中国及所有海牙协议国):官方文件认证(出生证、死亡证、结婚证、离婚文件、FBI或地方警局无犯罪记录、改名文件、学位证和成绩单、公司文件);声明书认证(单身、放弃遗产继承、中、美国护照同一人);委托书认证(房产买卖、房屋转让、儿童寄养、委托国内亲友代办财务及其他事宜);收养手续相关文件、美国文件复印件及翻译件认证。

240-645-3656 / 240-772-9118

主页: <http://visa.larozinc.com> 邮箱: service@larozinc.com 7-145

金通移民律师事务所

www.goldwaylaw.com

301-778-5528(中文)

703-584-5082


info@lilawoffice.com

我们的专长: 移民法相关的所有问题
我们的信念: 为您提供最全面的服务

多年移民申请诉讼经验,成功案例包括EB-1A杰出人才绿卡快速审理一天批准, P 签证 2 天批准,在Baltimore 和 Arlington 移民法庭辩护各类刑事递解及政治庇护案件。

- *政治庇护绿卡
- *监狱保释;停止遣返/递解
- *家暴绿卡;贩卖人口及刑事犯罪受害者绿卡
- *亲属移民;同性恋亲属移民
- *各类职业移民;投资移民
- *跨国经理L-1签证,移民
- *各类工作签证及其他非移民签证
- *公民入籍

办公室: Rockville MD; Fairfax VA; Washington DC. 免费咨询 2-050



诚恳专业
信誉卓著
301-294-0660

徐亚华诚信律师事务所

EVA XU, 法学博士(JD), 企管硕士(MBA) ATTORNEY- AT- LAW

EMAIL: EVAXULAW@YAHOO.COM

接受全美各地及国际人士各类移民美国相关业务:

国家利益豁免, 杰出人才移民, J-1 回国豁免, 各类工作签证
 家属婚姻移民, 职业劳工绿卡, 公民入籍免试, 身份延期转换
 办理马州各类民事, 婚姻, 商业事务及国际文件翻译/公证/认证:
 中美两地分居离婚, 监护赡养领养事宜, 遗嘱信托财产规划, 公司
 组建生意转让, 房产委托转让公证, 未婚单身公证, 学历评估, 文件
 翻译, 认证公证, 出庭诉辩

200-A Monroe Street, #115, Rockville, MD 20850.
 免费停车, 地铁红线洛城站步行即到

2-016

谷雨 律师事务所

Law Offices of Yu Gu

★ 马里兰州, 纽约州及联邦法院律师执照

Tel: 301-869-0369

Fax: 240-556-1937

Email: yugu99@yahoo.com

- 婚前协议, 离婚协议, 离婚诉讼, 小孩抚养费及监护权更改, 离婚中及离婚后退休基金(Retirement Interests)的分割与转让(QDRO), 家庭暴力
- 财产规划(Estate Planning), 遗嘱信托(Will and Trust), 遗嘱认证(Probate)
- 免考入籍, 亲属收养, 亲属移民, 职业移民, 各类非移民签证申请
- 商标注册, 公司组建, 餐馆买卖, 酒牌申请, 产权转让, 租赁纠纷, 律师见证, 文件翻译

10303 Potomac Corner Drive Rockville, MD 20850

2-014

梁仲平 律师

The United Law Firm

资深税务律师谭绮莲, 著名律师费西门
特别顾问

- * 代理中美商贸易融资买卖合同及国际诉讼
- * 承办全美各州移民专精杰出人才和国家利益豁免
- * 订立遗嘱安排遗产省税计划办理个人及公司税务
- * 受理商业民事婚姻分居协议侵权和人身伤害
- * 成立公司餐馆买卖商业过户商标注册租约和破产
- * 转换身份延长签证申请 H1O 签证及工卡劳工证

本事务所扩大业务 竭诚为客户提供 优质快捷低费服务

华语: 202-223-0151
 传真: 202-536-5403
 E-mail: Ulawus@cox.net
 805 15th St NW, Ste 1101
 Washington, DC 20005

2-007



- 德克萨斯大学法学博士
- 复旦大学经济学士
- 美国移民律师协会会员
- 专办全美各州移民申请

高亚明 律师 J.D.

Gao & Associates, PC

欲知移民动向
请上“高律师网”
www.lawyergao.com
(中、英文)

高亚明律师亲自办理

国家利益豁免及杰出人才绿卡
十几年来成功率高, 享有盛誉
请 E-mail 简历到
info@lawyergao.com
高律师将为您免费评估

精办

- * 国家利益豁免 * 杰出人才
- * H-1B 签证 * 劳工证
- * L-1 签证 * 跨国公司经理
- * 投资移民 * 申请入籍
- * 亲属移民 * B, F, J, K, O, R

电话: 202-630-9618
 传真: 518-615-9605
 E-mail: info@lawyergao.com
 地址: 1765 Greensboro Station Pl, Ste 900
 McLean, VA 22102

2-012

李钢磊 律师

Greg G. Lee

马里兰州大学法学博士
 明州大学工商管理硕士
 德州大学美国文学硕士
 8704 Wandering Trail Dr., Potomac MD
301-251-5342
 Fax: 240-699-8110
 Email: welcomelaw@gmail.com
 马里兰州、维吉尼亚州及华盛顿特区执照,
 联邦初级和上诉法院执照

移民案件
(签证: B-E-H-L-O-P-R)

移民亲属-职业-特殊人才-国家利益豁免
 其它入籍-工卡-劳工证-政治庇护-驱逐

民事及一般刑事案件

分居离婚-遗嘱遗产-信托授权-产业过户
 各类契约-生意买卖-商贸纠纷-公司组建
 交通事故-拥有毒品-违章驾车-负债破产

交通意外理赔

免费咨询,
 不胜诉,
 不收律师费。

2-008