



外卖把人吃坏肚子，我们去举报了试试，没想到真的管用

图片：Tatsuo Yamashita / CC BY

餐馆不卫生把人吃坏肚子，政府到底管不管呢？

 KellyWeaver, For Public Health

知友@栗之 - 若是江南 点外卖点到的食物变质，导致她吃坏肚子，打电话问商家，商家还一脸霸气直接骑脸！气愤至极的她找到我帮忙，于是我们真的去试了一下举报这家店。

想知道结果如何吗？“政府还会管你们这些小老百姓吃坏个肚子这种鸡毛蒜皮的小事”？

是的，政府真的管了~！

这家店不仅被食药监局各种教做人，还给这位知友赔了钱！

想知道我们做了什么吗？继续往下看吧~

事情是这样的：栗之在一家叫做 X 百万的商家点的外卖虾馅饺子，吃了之后只过了不到一个小时，就开始出现严重的肚子痛和拉肚子。而且，当她被无穷无尽的腹泻困在厕所里思考人生的时候，突然想起来这饺子的虾肉馅有一些谜之异味。

她再一拿起手机看看商家的主页，竟然发现就从这天往前数两三天就已经有人在评论里抱怨商家食材没做熟、有馊味等。



1342****810

2017-11-20 18:29

★★★★★ 送餐速度：60分钟

鸭饼热的有点黑了也就算了，懒龙一吃都有点馊了.....怕拉肚子直接扔了。



紫****

2017-11-20 15:11

★★★★★ 送餐速度：28分钟

盖饭小炒肉 尖椒是生的 肉肥的还腥。米饭硬的吃了胃疼。干煸豆角味道还可以。反正不会再叫这家外卖了。

📷 小干煸四季豆

于是顺理成章地，她怀疑是商家的问题。

但当她打电话过去问商家的时候，商家的态度是这样的.....

栗之：你好，那个.....你家的虾馅饺子.....我一吃下去，不到一小时就肚子痛，拉肚子拉得特别严重哎.....💩💩

商家（冷漠语气）：我们的餐肯定是安全的，你不信去医院检查呗，肯定不是我们的问题！

栗之：但是我吃了你们家饺子就拉肚子拉了一整天啊！（°A°）

商家（不耐烦语气）：那是你自己吃的其他东西的问题！你上医院检查去，医院有报告证明是我们的问题再来找我们吧。

然后餐厅还啪一下就这么把电话挂了.....挂了.....

栗之听着电话挂断的嘟嘟声，内心一万头草泥马奔腾而过：你自己做的菜有食品安全问题你怎么还能这么拽？？

你哪个村的猪这么膨胀



但是有一个问题，栗之作为消费者，确实很难通过“自己去医院检查”搞到商家有问题的实锤。这是因为，医院就算能给她下诊断，也无法判断引起疾病的是具体的哪一顿饭，更没有资质和条件去检测食物中是否存在某种病原菌。这也是商家自信栗之她没法找麻烦的霸道态度背后的理论支撑。

难道这口气就只能这么憋着??

商家食品安全有问题，这个事儿有一个专门的部门来管，叫“食品药品监督管理局”，简称“食药监局”。

他们每次去商家检查，一旦查出问题，轻则勒令改正，重则罚款甚至勒令停业，是每个餐饮业商家一听到名字就开始浑身起鸡皮疙瘩的可怕的存在。

而这么牛逼的部门，对于群众来说，却有一个最简单的办法就能找到：直接打 12331。

是的，拿起你的电话，按下这五个数，就可以找到这家令全国餐饮业闻之战栗惊惧的政府部门了！

而无良商家有恃无恐，就是因为很多人都不知道这个电话打完就真的能叫来政府！

栗之本来还很担心，一个平头小老百姓吃闹肚子，这才多大点事儿啊，食药监局这么大一政府衙门，会管？结果，一打电话过去之后，接下来发生的一连串的所有事情让她瞬间感受到了党和政府对她的胃肠道的关爱……

首先，海淀区食药监局的工作人员认真详细地记录了商家的名字、详细地址，以及栗之遇到的食品安全问题的具体情况，还有栗之的联系方式。然后，他们在电话里做出承诺：“我们过几天就会去检查他们。如果涉及到赔偿的事宜，我们会有专人联系你的！”

一听到食药监局这么霸气的承诺，栗之简直幸福得不敢相信这是真的！！

（仿佛看见食药监局爸爸已经开始打磨他们的四十米长的大刀）

然后，她问我这个时候我是不是可以根据《食品安全法》找商家索赔了，我建议她最好等一等。这是因为，食药监局检查要等几天，如果提前让商家知道有人要来检查了，他们就会赶紧毁灭证据。这样食药监来了也啥都查不到，他们一走，商家就继续乱来。

然后我们就开始一边吃瓜一边等着食药监局查水表了。

过了一周之后，海淀食药监局联系栗之了：“今天我们检查完这家店啦。我们检查了他们的卫生条件、供货资质、食物处理程序，他们也确实存在一些不规范的问题，我们已经勒令他们整改了！而且，我们还取了他们的食物样品，准备送第三方专业机构检测。出结果了通知你啊～”

食药监的电话挂了之后，栗之还觉得只是“整改”感觉没啥用，但没成想，紧接着商家的电话来了！

商家一改以前拽上天的样子，不仅老老实实哆哆嗦嗦地承认错误，给栗之诚诚恳恳道了歉，还同意根据《食品安全法》给她五倍餐食价格赔偿，赔了整整一百块。这钱虽然不多，但可足够解气啊！

栗之一看商家这么怂，心里乐坏了。之前那么蹬鼻子上脸，现在突然这么怂，这必须得是被海淀食药监好好收拾了一通啊！

于是她接着还把商家好好教育了一通，商家连声答应，之前满脸的傲慢早已踪影全无。

所以，各位知友，如果你因为商家的食品安全问题吃坏了肚子，不要害怕，你只需要打一个电话就能得到应有的帮助！一旦有很高的把握确信商家食品安全存在问题，一定记得及时打 **12331** 找食药监爸爸举报呀！

只要一个电话，那些自己有问题还骑在消费者头上作威作福的商家，就会被政府按着脑袋给你低头认错，你也维护了食品安全的大环境，还有

什么能比这更解气的呢？

各位快去试试吧。

p.s.

理论上，自 2011 年起，全国的食药监局们都开始统一使用 12331 作为举报热线了。只有少数情况下，部分区县地市州的食药监局没有开通这个热线，才需要大家自己去网上查。

我也在这里手动 @ 各大搜索引擎公司：既然全国食药监局的举报电话已经合并为 12331，当人民群众搜索类似“食药监局 电话”、“吃坏肚子怎么办”关键字的时候，你们可否给出这样一个解决问题的途径呢？毕竟栗之也是百般搜索无门，才想到来找我询问啊。

p.p.s

由于我生活在成都市，因此成都范围内我可以确定，是可以直接拨打 12331 举报的。就我自己打过试过了的情况来看，举报需要提供商家的详细地址、商家的店名和你吃了他们的食物之后的出现的具体症状。而且，举报之后还会有一个网址可以供你查询处理进度～

如果你正好遇到了这么一家坑害消费者还态度恶劣的商家，那就赶紧拿起电话吧 -v-

[查看知乎原文](#)

客官，这篇文章有意思吗？

好玩！[下载 App](#) 接着看 (๑•ㅅ•) ♡

再逛逛吧 ‘_>’

[阅读更多](#)

「舒适区」到底是什么？怎么走出舒适区？



[下载「知乎日报」客户端查看更多](#)