



Practice Guidelines
on Legal Risks Management of Company Product Quality

企业产品质量 法律风险管理实务指南

付希业·著

以产品生产、销售、售后服务为主线，
结合产品质量经典案例，全面分析产品质量控制及风险防范措施，
为企业产品质量风险管理提供法律指引和参考。



法律出版社
LAW PRESS · CHINA

又康律师丛书

Practice Guidelines
on Legal Risks Management of
Company Product Quality

企业产品质量 法律风险管理实务指南

付希业·著



法律出版社
LAW PRESS · CHINA

图书在版编目(CIP)数据

企业产品质量法律风险管理实务指南 / 付希业著.
—北京:法律出版社,2012.7
ISBN 978-7-5118-3630-4

I. ①企… II. ①付… III. ①产品质量法—研究—中国 IV. ①D922.292.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 130395 号

企业产品质量法律风险管理实务指南
付希业 著

编辑统筹 法律应用出版分社
策划编辑 何海刚
责任编辑 何海刚
装帧设计 李 瞻

© 法律出版社·中国

出版 法律出版社	开本 720 毫米×960 毫米 1/16
总发行 中国法律图书有限公司	印张 20.75
经销 新华书店	字数 296 千
印刷 北京嘉恒彩色印刷有限责任公司	版本 2012 年 8 月第 1 版
责任印制 陶 松	印次 2012 年 8 月第 1 次印刷

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

电子邮件/info@lawpress.com.cn

销售热线/010-63939792/9779

网址/www.lawpress.com.cn

咨询电话/010-63939796

中国法律图书有限公司/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

全国各地中法图分、子公司电话:

第一法律书店/010-63939781/9782

西安分公司/029-85388843

重庆公司/023-65382816/2908

上海公司/021-62071010/1636

北京分公司/010-62534456

深圳公司/0755-83072995

书号:ISBN 978-7-5118-3630-4

定价:48.00 元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

自序

当本书的书名确定为《企业产品质量法律风险管理实务指南》的时候，我还在忐忑不安。

我知道，以这个书名去引起沉浸在网络中的普通读者关注或者垂青，实际上是不可能的事。这不单单是因为产品质量是一个很枯燥、很刻板的课题，更多的可能是因为产品质量是国人挥之不去的痛，多数人不忍触及。

作为一个中国人，生活在这样一个极其特别的质量环境中，谁的心情都不可能平静，那些层出不穷的质量事件也不容得人平静。

在写这篇序言之前，我重新拜读了鲁迅先生的著作《呐喊》的自序。

这样做，绝非是想通过模仿他的文风或语气，为我的这本叫做书的册子增添色彩，而是因为在我的内心深处，有一种与先生同样的无以名状的寂寞或者被称作“庸人自扰”的郁郁寡欢。

我是一名工科出身的人，在企业一线工作多年，原本不善写作。从事律师行业后，耳闻目睹并经办了大量产品质量案件。在此过程中，曾为行政执法部门的监管不力而愤怒，为造假者的丧心病狂而惊愕，也为某些品牌企业的强词夺理而无语，更为那些老字号企业的产品质量灾难而惋惜。

当网上盛传《中国人在食品中完成了化学扫盲》的调侃文章时，我相信，没有一个中国人在看到此文后还能笑得出来，除了那些利欲熏心的始作俑者。“……从咸鸭蛋、辣椒酱里我们认识了苏丹红；……今天三鹿又让同胞们知道了三聚氰胺的化学作用”。

痛定思痛，我们不得不直面残酷的现实。

我心向浓墨之香和宁静致远的至美生活，但实不忍为那些触目惊心的无良事件而沉默。

鲁迅先生曾说：“然而我虽然自有无端的悲哀，却也并不愤懑，因为这经验使我反省，看见自己了：就是我绝不是一个振臂一呼应者云集的英雄。”

作为一名普通的法律工作者，我清醒地知道，一粒石子投入大海不会激

起惊涛骇浪；而对于我，即使用尽心机，堆砌再多的文字也不一定会引发人们对产品质量的高度关注。但我还是想勇敢地呐喊一声，至少可以给那些为中国产品质量而不懈努力的人们一丝力量。

待心境沉寂下来，我寻觅着写一些对企业有指导意义的东西，权当是给企业作个号鼓手和鞭策者，鼓舞那些有着强烈责任感的企业和企业家去提升中国制造的国际声誉，于是我试着拿起笔墨，行笔工不善之事。

我曾在网络上用谷歌引擎搜索“产品质量”，发现这方面的文章并不太多，而且多数是偏向于学术探讨的文章，案例、法条充斥其中。对非法律专业的读者来说，苦涩难懂，味同嚼蜡。掩卷遐思：难道现实与学术总要如此泾渭分明，难以逾越？难道严肃的问题必须与冰冷说教如影随形？

为此，我与产品质量研究组的同事们经过较长时间的商讨，决定做一个大胆尝试：写一本让更多人喜欢读、能读懂的法律专业书！我们试图做到：本书能够为企业解决现实中的问题，特别是一些焦点、热点问题；用普通人轻松读懂的文字来解释看似深奥的法律问题；用形象、具体和美妙的语言解释枯燥的法律条文，法律中寓故事，故事中释法律。

于是，就有了这本书——包含大量诙谐有趣的语言、鲜活生动、全面细致的文字报道，目的就是让读者在轻松中思考产品质量这个不轻松的话题。愿这本凝聚着我对企业殷殷期盼的册子，能对企业产品质量的提升有所帮助。

写作过程中，我所张金海、李明均、殷启峰、柯振岳、李兰、李静、庄慧鑫、王英等多位律师给予了我鼎力帮助，尤其是张志国、孙芳龙两位律师在代理国家海洋局处理康菲漏油案件异常繁忙之际拨冗关照，在此表示衷心感谢。正是他们的鼓舞和支持，包括收集和整理大量的资料，才使我们能够顺利完成本书的写作。

记得王令有首诗题为《送春》：“三月残花落更开，小檐日日燕飞来。子规夜半犹啼血，不信东风唤不回。”期盼更多社会各界的有志之士，能像诗中眷恋春光的杜鹃，鸣啼凄壮，却不舍不弃，呼唤东风归来，让产品质量的理念扎根于民众，让精致的生活悄悄来到我们身边……

付希业

2012年5月完稿于文康律师事务所

前言

本书有别于其他专业法律工具书。

首先,本书用轻松、诙谐的语言去讲述、诠释辛酸的产品质量问题,就产品质量引发的事件、责任、风险娓娓道来。本书作者在努力让生硬的法律鲜活起来,让炒得沸沸扬扬的质量事件清晰凸显其责任之重。

其次,本书试图以产品生产、销售、售后服务为主线,理论联系实际,全面分析企业产品质量控制及风险防范措施。基于有着丰富的实战经验,本书作者立足于中国本土的法律实践,对企业产品质量风险控制提出了建设性意见。

本书的每一章都引用大量现实产品质量案例,逐步剖析汽车、电器、食品等质量事件所蕴含的法律问题,最终详细阐述此类产品有关的法律现状、立法建议、法律责任以及企业应对措施。

本书总结的经典案例、处理技巧,有着较强的参考价值和指导意义,但它不专属于企业界,对公检法系统、法律专业人士和消费者有着更广泛的实践意义。

本书作者在长期从事产品质量的研究和执业经历中,将亲眼目睹的那些产品质量事件的所感所想记录下来,汇集成册,希望能对产品的经营者、监管者、研究者有所借鉴。

如果在产品质量事件发生当时,人们还没来得及深思就被媒体推波助澜地炒作“挟持”着,不明真相,不辨是非,那么,愿这本书的解析能帮助大家摒弃浮躁,静心思考。

前事不忘后事之师。这本书之所以要披露那些产品质量事件背后的道德缺位、法律无据、监管不力的现象,正是想鞭挞那些泯灭良心的造假者,鼓舞那些勇往直前的维权者,激励那些视质量为生命的创业者,督促那些疏于执法的管理者,让这个社会少一些惨剧,多一些和谐。

无论如何努力,本书总有一些不足之处,作者恳请法律界同行以及其他各行业朋友们的不吝指教。

目 录

总 则

第一章 产品质量基础知识	3
第一节 重要概念盘点	3
一、产品的定义	3
二、产品的质量责任	9
三、产品标准	13
四、产品质量监管体制	15
五、质量认证	16
六、产品外在表象	18
七、产品行政执法大检查	21
第二节 “三包”规定：消费者维权的老皇历	25
一、“三包”规定：那些熟悉的条款	26
二、产品“三包”时常遇到的抗辩事由	30
三、“三包”规定的局限性	32
四、“三包”规定位阶提升的必要性	33
第三节 产品召回	34
一、中外产品召回对比	34
二、立法现状的不足	36
三、技术规范亟待法制化	37
四、期盼《缺陷产品召回管理条例》出台	38
第四节 生产许可证	39
一、电梯里的惨剧	39

二、生产许可证制度	39
三、生产许可:不得不为的举措	40
四、《工业产品生产许可证管理条例》	42

第二章 企业产品质量控制 44

第一节 产品生产的质量控制 44

一、外协加工产品的质量控制	44
二、原材料的质量控制	44
三、生产过程的质量控制	45
四、成品出厂前的质量控制	47
五、不合格产品的控制	47
六、质量情况的统计分析和改善	49

第二节 原材料供应链质量控制 49

一、供应链产品质量风险	49
二、原材料供应链结构的重要性	50
三、供应链质量管理的措施	51

第三节 产品验收和质量异议 53

一、产品的质量担保	53
二、产品检验及异议期限	55
三、验收合格与质量担保	59
四、产品验收管理措施	60

第三章 企业后患:产品损害赔偿 61

第一节 产品责任归责原则 61

一、产品责任的起源	62
二、“疏忽说”的确立	63
三、严格责任的确立	64
四、严格责任的全面应用	64

第二节 中国产品责任立法	65
一、产品责任立法历程	65
二、产品责任的主要内容	71
第四章 产品质量诉讼	86
第一节 产品质量诉讼的启动	86
一、案件法律管辖	87
二、起诉立案	88
三、诉讼请求	92
四、案件的案由	92
第二节 原、被告的博弈	93
一、产品瑕疵或缺陷的事实	93
二、产品瑕疵、缺陷与损害的因果关系	95
三、产品质量诉讼证据	97
第三节 证据分析与准备	104
一、诉讼中的证据分析	104
二、产品质量证据准备	106
第四节 鉴定结论及勘验笔录	112
一、产品质量的鉴定或检测	113
二、勘验笔录	119
第五节 产品火灾事故	121
一、火灾事故认定	121
二、火灾事故认定中的现实困境	122
三、一份沉甸甸的账单	124
第五章 产品质量行政执法	126
第一节 行政执法基础知识	126
一、行政处罚基本原则	126
二、处罚种类	128

三、实施机关、管辖与适用	129
四、行政处罚的管辖和适用	133
五、行政执法程序	134
六、听证制度	135

第二节 企业常遇到的行政执法 136

一、行政强制措施	136
二、产品抽检	138
三、生产许可证产品的行政监督	141

第六章 危机公关及用户纠纷处理 142

第一节 危机公关基础知识 142

一、不可预见的质量事件	142
二、危机公关的基础理论	143

第二节 从“毒奶粉”事件看危机公关的得与失 146

一、不可逾越的法律界限	146
二、危机公关不是危机掩饰	148
三、不可推脱的法律责任	150

第三节 产品质量客户纠纷处理 154

一、产品质量意识的对与错	155
二、品牌为信任买单	156
三、遭遇消费者的“天价索赔”	157
四、媒体曝光与企业名誉保护的博弈	159
五、过度维权与私力救济	161

第四节 企业流淌道德血液 166

一、品牌源于诚信	166
二、以义为利,趋义避财	167
三、社会责任看上去挺美	169

分 则

第一章 汽车企业的质量责任	173
第一节 丰田汽车召回风波	173
一、丰田汽车的过去和现在	173
二、丰田公司的赔偿	176
第二节 汽车召回制度	178
一、汽车召回的基础知识	178
二、《缺陷汽车产品召回管理规定》	180
三、《汽车产品召回监督管理条例》征求意见	183
四、召回不是洪水猛兽	186
第三节 汽车召回的应对之策	187
一、外资品牌召回内外有别	187
二、汽车召回的应对	188
三、汽车的“三包”责任	189
第四节 汽车的火灾事故纠纷处理	190
一、汽车火灾引发的诉讼	190
二、争议焦点的认定	192
三、法律剖析与启示	196
第五节 汽车“贴牌”生产责任	198
一、“贴牌”类型及法律关系	199
二、生产者责任认定	199
三、“新赛宝”事件责任分析	200
四、完善立法明确生产者责任	200
第六节 企业面临的集团诉讼	201
一、奥克斯汽车退市,遭遇集体“讨债”	201
二、集团诉讼制度	202
三、集团诉讼的艰难之路	205

四、美国集团诉讼的借鉴	207
-------------	-----

第二章 食品企业的安全管理 208

第一节 三鹿“毒奶粉”惨剧 208

一、“结石”宝宝	208
----------	-----

二、“无良”的奶农	209
-----------	-----

三、无辜的“三聚氰胺”	210
-------------	-----

四、轰然坍塌的“三鹿”	210
-------------	-----

五、以刑谢罪的“掌门人”	213
--------------	-----

第二节 “毒奶粉”事件的影响及启示 214

一、催生《食品安全法》颁布	214
---------------	-----

二、产品免检：暴露监管诟病	216
---------------	-----

三、滞后信息通报的历史沉痛	217
---------------	-----

四、监管体制有待改革	217
------------	-----

五、食品安全标准缺失	219
------------	-----

六、食品检测缺乏权威	222
------------	-----

七、食品安全：由乱而治	223
-------------	-----

八、食品安全事件的社会根源	224
---------------	-----

第三节 食品企业的法律风险及应对 230

一、食品质量风险控制	230
------------	-----

二、企业面对的食品索赔	237
-------------	-----

三、分散风险的平衡器：产品责任险	239
------------------	-----

第四节 食品原材料供应链质量监控 241

一、“工业明胶”掺进乳品、药品	241
-----------------	-----

二、原材料技术指标的欺骗性和防范措施	242
--------------------	-----

第三章 产品的无形财富 244

第一节 葡萄酒行业知识产权第一案 245

一、张裕“解百纳”的八年抗战	245
----------------	-----

二、“解百纳”的前世今生	246
三、商标使用人大军压境	247
四、一个企业与一个行业的战争	249
第二节 产品商标	249
一、一个商标的成长史	250
二、商标的专用权范围	251
三、商标许可的可爱之处	251
四、IPAD 商标权之战	252
五、《商标法》立法历程	253
第三节 产品专利	255
一、iPhone“横空出世”	255
二、中国专利制度的建立	255
三、《专利法》基本知识	256
 附 录	259
中华人民共和国产品质量法	259
中华人民共和国认证认可条例	269
中华人民共和国工业产品生产许可证管理条例	279
中华人民共和国侵权责任法	289
中华人民共和国食品安全法	299
 参考书目	319



总 则

第一章 产品质量基础知识

第一节 重要概念盘点

产品质量是一个单一的概念,而因产品质量所产生社会关系的规范却相当复杂,这正是产品质量相关法律所要解决的问题。作为产品质量的基本法,《产品质量法》对产品质量作出规范显得尤为必要。

无论你是生产厂家还是质检、工商、药监等单位,每天的工作可能是这样开始:睁开双眼,涌入脑海的就是产品的生产、销售、监督、检查、检验等。与人洽谈,三句话不离产品,言必称质量。

如果说起《产品质量法》,你就像东晋文人陶渊明笔下的桃花源里的人,“问今是何世,乃不知有汉”,那就显得分外 OUT 了。

所以说,有必要研究一下《产品质量法》。

《产品质量法》仅用 74 个条款,却涵盖了多种法律规范,如行政规范、民事规范、刑事规范,而且囊括了除军工、药品等产品外几乎全部产品。无论怎么说,法律不可能严丝合缝、没有漏洞,因为法律总是“僵硬的尺子”。

一、产品的定义

记得上学的时候,教室的黑板左上角位置写得最多就是“一、(某某)定义或概念”,所以固执地认为,任何学识概念为源。

现在,就让我们从“产品”的概念开始。

产品作广泛的解释,几乎各种劳动生产物都可称为产品。人类劳动获得的具有一定使用价值的物品,既包括直接从自然界获取的各种农产品、矿产品,也包括手工业、加工工业的各种产品。

各种直接取之于自然界,未经加工、制作的产品,如籽棉、稻、麦、蔬菜、

饲养的鱼虾等种植业、养殖业的初级产品；采矿业的原油、原煤等直接开采出来未经炼制、洗选加工的原矿产品等，范围大得去了。

但《产品质量法》中产品的定义要限定一定范围，不然就会造成什么都要管，什么也管不好的局面。

以下的说辞都是依照《产品质量法》的定义来阐释，除非特别说明。

法律上要求生产者、销售者对产品质量承担责任的产品，应当是生产者、销售者能够对其质量加以控制的产品，即经过“加工、制作”并销售的产品，而不包括内在质量主要取决于自然因素的产品。

简言之，法律上讲的产品有两个特点：

一是经过加工制作，也就是将原材料、半成品经过加工、制作，改变形状、性质、状态，成为产成品，而未经加工的农产品、狩猎品等不在《产品质量法》约束的范围中。

例如，野鸡不是法律上的产品，如果被制成“德州”扒鸡并予以销售，它的身价就会变，成为法律上的产品。

二是用于出售，也就是进入市场用于交换的商品，不用于销售仅是自行加工制作并为己所用的物品不在其列。

自己DIY的“山寨版”宝马摩托车再逼真，如果仅是自我欣赏，就没有资格称为法律上的产品。而这些物品也不属于国家质量监督管理的范围，对该物品的生产者也不能适用《产品质量法》关于产品责任的严格规定。

法律的定义就是这样，看上去好像咬文嚼字，严谨得几近苛刻。

查阅一些国际上关于产品定义的规定就会发现，该定义与产品责任有关的国际公约和一些国家关于产品责任的法律中对产品的定义是大体一致的。

如欧洲共同体关于产品责任的指令和德国等国的产品责任法规定，产品是指所有动产，但未经加工的种植业、畜牧业、渔业的产品除外。

（一）法律的衔接

话说到这，可能有些人要笑了，以后买卖五谷杂粮，弄好不就没有任何约束了吗？

其实不然。众里寻他千百度，蓦然回首，那人却在灯火阑珊处。这种境