

劳动保障部 组织编写 审定
中国就业培训技术指导中心

计算机维修工 职业资格培训教程



数字图书馆
PDG

海潮出版社

《计算机维修工职业资格培训教程》
《计算机维修工职业资格考试指南》 编审委员会

主 任：陈 宇

副主任：宋 建 赵伯雄 陈李翔

委 员：（按姓氏笔划为序）

丁万东 伊 强 朱晓红

汪 帆 武 装 范小安

贾世闻 淡文纲 葛恒双

目 录

第一单元 基本要求

第一章	职业道德与礼仪知识·····	3
第二章	法律与法规·····	8
第三章	用户服务知识·····	17
第四章	微型计算机基本工作原理·····	30

第二单元 初级计算机维修工

第一章	组装微型计算机·····	81
第二章	微型计算机故障诊断·····	120
第三章	排除微型计算机故障·····	135
第四章	微型计算机软件调试·····	144

第三单元 中级计算机维修工

第一章	微型计算机故障诊断·····	171
第二章	微型计算机部件更换·····	197
第三章	微型计算机常规部件维修·····	207
第四章	微型计算机系统调试·····	220

第四单元 高级计算机维修工

第一章	主要仪器设备的使用·····	247
第二章	故障处理·····	265
第三章	微型计算机部件更换·····	315
第四章	网络基础知识·····	331
第五章	工作指导·····	393

第一单元

基本要求

第一章 职业道德与礼仪知识

第一节 职业道德

现代社会政治、经济、文化、科技的迅猛发展,促进了计算机的广泛应用;同时,计算机在各领域的广泛使用也促进了社会的进一步发展。时代的发展需要大量的、新型的、高水平的计算机维修人才,社会主义现代化建设需要大量的新型的高素质计算机维修人才。为此,计算机维修人才必须提高素养,加强职业道德建设。

职业道德是在一定职业活动中所应遵循的、具有自身职业特征的行为规范的总和。计算机维修人员的职业道德是计算机维修人员在职业活动中应遵守的共同道德准则和规范。职业道德是新时期计算机维修人员从事岗位工作高效化的保证,是其自我完善,不断进步的思想源泉,也是其职业活动的指南。计算机维修人员的职业道德主要包括爱岗敬业、奉献社会,尽职尽责、用户至上,遵纪守法、文明服务,诚实守信、保守机密,同业互助、公平竞争,业务精良、不断进取等六个方面。

一、爱岗敬业、奉献社会

爱岗敬业是计算机维修人员职业道德的核心。各行各业的工作人员,都应热爱本职工作,计算机维修人员也不例外,要有强烈的事业心。在具体而紧张的工作中,兢兢业业,埋头苦干,脚踏实地,任劳任怨,不好高骛远,不计个人得失。

计算机维修人员还应有奉献社会的精神,自觉为社会主义现代化建设奉献一己之力,自觉为人民服务。运用自己的技术能力为社会创造更多的价值,不应只顾及个人的经济利益而忽视了他人、集体和国家的利益。应树立重义轻利、以义驭利观念,对个人得失不斤斤计较。

二、尽职尽责、用户至上

计算机维修人员应自觉履行各项职责,做好各项计算机维修工作,要有强烈的责任感。这要求维修人员应有效率地工作,不得拖延。计算机故障如得不到及时排除,将给使用者带来更多的损失,尤其在现代社会较多依赖计算机的情况下。所以,能否迅速、及时地处理计算机故障是评判维修人员工作水平的重要标准。尽职尽责还要求计算机维修人员克尽职守,不能敷衍马虎、草草了事。维修人员应仔细检查、分析计算机运行状况,精心维护、修理,不能盲目自信或漫不经心,缺乏审慎负责的态度。维修人员应细致维护计算机并使每一故障得到彻底、圆满的解决。

计算机维护人员应本着用户至上原则,尽最大努力为计算机用户的利益工作。尽职尽责工作的目的就是保障用户利益。这要求维修人员应通过自己的技术服务和智力咨询,使计算机用户减少损失,耐心解答用户关于计算机的维护修理中的问题。用户至上还要求维修人员应处处为用户着想,充分理解并满足用户的各种合理要求。不能只出于经济利益的考虑而拒绝处理细碎、繁琐的问题,更不能有损害用户的合法权益的行为。

三、遵守法纪、文明服务

计算机维修人员应严格遵守职业纪律与国家法律,这是维持良好的管理秩序和社会秩序的保证。遵守法纪要求计算机维修人员学习法律知识、培养法律意识,树立法治观念,只有这样,才能自觉守法。尤其要认真学习在岗位工作中可能会涉及的各种法律法规,运用法律武器维护自身合法权益,同时也自觉维护他人的权益,避免侵犯他人特别是用户的合法权益。遵守法纪要求计算机维修人员自觉学习,遵守职业纪律,不能违反从业机构的工作纪律和规章制度,不能违反行业规范,不能拒绝或疏忽所应承担的各项义务,自觉遵守相关的收费制度和财务纪律,不得谋取私利、暴利。

模范遵守法纪为实现文明服务奠定了基础。只有遵守法纪的服务才是文明的。此外,文明服务还要求计算机维修人员礼貌待人。维修人员不仅与计算机打交道,工作过程中,也接触计算机用户及其他人等。所以,在为人处世、待人接物、举止言谈、衣着打扮方面应合乎现代的礼仪要求,温文尔雅,与人为善,以礼相待,不做无礼举动,不失礼于人。文明服务要求计算机维修人员工作中应谦虚谨慎。不能因为个人掌握了一定的技术知识就骄傲自大,应正确剖析自己,发现别人长处,平等待人,对人谦逊、恭敬。维修工作过程中应谨慎细心,爱护计算机及相关用品。文明服务还要求维修人员勤俭节约,本着经济高效的原则,用最小投入获得最佳维修效果,防止人为的浪费。

四、诚实守信、保守秘密

诚实守信、保守秘密是道德上的也是法律上的要求。诚实守信要求计算机维修人员公平、真诚地为用户服务,应明确分析把握所负工作,坦诚相告自己是否有能力胜任,安排规划充分的时间精力处理该项工作,不能恶意欺骗,要实事求是,热情真挚。诚实守信要求维修人员信守诺言、自觉履行职责,积极主动完成用户的委托事项,不能擅自中止工作。同时要树立良好的职业信誉,在维修工作的全过程及完成以后都要恪守信用。

保守秘密是指计算机维修人员在工作过程中所获悉的秘密事项,无论来源如何,均需对此承担保密的义务,未经许可,不得向任何人泄露秘密。这要求维修人员要有保密观念和意识,对于其在工作中了解的给其单位、个人带来商业利益的秘密和个人隐私都要严格保守;还要求维修人员在行为中要保卫、守护和不泄露秘密,并有相应的措施、纪律。

五、团结互助、公平竞争

在处理同业人员关系中应互相尊重,互助协作,相互促进,共同提高业务水平。这要求计算机维修人员不得贬损、诋毁其他专业人员,藉此抬高和标榜自己,更不能用不正当手段损害他人的声誉;还要求维修人员之间加强团队合作精神,遇有维修疑难问题及时相互交流沟通,互相帮助,取长补短,共同进步。

社会主义市场经济必然存在竞争,计算机维修同业人员之间的竞争随着市场经济的发展必然会日益激烈。而计算机维修工国家职业资格考试的推广将会使社会出现更多的技术合格、水平过硬的专业人员,这也加剧了竞争。同业之间的竞争应是公平竞争,良性竞争。这要求计算机维修人员从事职业活动中遵守诚信合作原则,进行公开

平等的竞争,即在服务态度、维修质量、维修效率、职业信誉等方面进行良性竞争;同时还要反对搞损人利己、弄虚作假、相互拆台、违反法纪的不正当竞争。

六、业务精良、不断进取

计算机维修人员只有具备扎实的业务功底和高度的职业素质,才能胜任岗位工作,才能真正实现奉献社会、服务用户的宗旨。出色的维修人员必须具备相当的业务知识和技能,这要求掌握坚实的计算机维修基础理论知识,掌握相关的专业知识,丰富知识结构;还要求培养提高学习能力、观察能力、思维能力、实践能力和创造力,特别是实践操作能力,它是维修人员业务水平的集中反映。

现代社会技术发展日新月异,计算机维修工作不断遇到新情况、新问题,作为电子计算机维修人员,既可能面对最新的计算机发展技术,也可能要去面对那些已经被淘汰的老式计算机。停滞于原有业务水平的维修人员将难以适应社会的变化和要求。只有勤于学习、不断进取的人们才能立于不败之地。这要求计算机维修人员自觉提高更新业务知识,密切把握科学技术发展动态,关注计算机及其维修的新发展,在实践中刻苦钻研,提高自己的应变能力,适应能力,提高业务水平,精益求精;还要求维修人员不断完善自我,不仅严格要求业务知识和技能水平的提高,也要注重知识面的扩大,还要注重培养高尚的内在品质和职业道德。只有这样,才能成为一名出色的计算机维修人员。

第二节 礼仪知识

从事本职业的工作要从心理上真诚地尊重别人、关心别人、理解别人、体贴别人、善待别人。尊人指的是对待他人的一种态度,这种态度要求承认和重视每个人的人格、感情、爱好、职业、习惯、社会价值以及所应享有的权力和利益。尊人,从社会角度来说,它是一个重要的道德规范;对个人来说,则是一种良好的道德品质。自尊是指一个人对自身的一种态度,它是自我意识的一种表现形式。一个人能够自己尊重自己,接纳自己,保持自己的人格和尊严,就叫做自尊。每一个维修人员都应当懂得只有能够尊重别人的人才能获得别人的尊重,同样只有有自尊的人才能真正尊重他人。以下是本职业的一些礼仪要求:

一、接待准备

接待的态度在任何服务性行业中都是至关重要的第一步。良好的态度是由以下的因素所构成的:恰当的衣着打扮、热情周到的接待、正确的礼节等。

维修人员要随时做好迎客准备,切忌匆促接待顾客。在工作地点必须穿戴整洁,衣着要与自己的气质、身份、年龄、职业、环境、时间协调一致。不能在工作场所进行与工作无关的任何活动。

对于预约的来访者,在来之前,你要有所准备,应当事先记住对方的姓名。

二、亲切迎客

顾客在维修部门出现时,应当立刻受到维修人员的注意和接待。维修人员应站立起来,主动向顾客打招呼,问明来意后,引导客人落座。

在招呼时,应当正确地使用适当的称谓,如使用“同志”,“先生”、“小姐”、“女士”等。一般情况下不要主动和客人握手,当然如果来访者主动把手伸过来,可以相机处理。但注意不得有不合风俗习惯的举动,如握手过分用力或过于敷衍等。

如果由于某种原因无法做到主动迎接顾客时,比如正在接打业务电话,或正在进行其他业务操作,也必须对顾客有所交待。例如可以采用以下的方式进行:

“先生,您急吗?如果不是特别急,我先处理一下工作,请您稍候!”。然后立即处理好正在进行的工作。如果工作一时实在无法离开,必须先向顾客表示歉意,同时委托其他的维修人员予以接待。

即使是在手中的工作实在无法放下的情况下,也必须对顾客注目或招手示意,请顾客就座等候。同时要特别注意在对顾客服务前首先致以歉意。

三、举止得体

仪态是指人的举止行为,“站有站相,坐有坐相”,温文尔雅,从容大方,彬彬有礼已成为现代人的一种文明标志。在同顾客交谈中,应当始终举止得体,身体姿态自然放松。

坐姿是最重要的人体姿势,其包容的信息也非常丰富。基本坐姿为:头正,颈直,两眼平视前方,收腹挺胸,两臂自然下垂,两腿大致与肩同宽、张开夹角在25度之内。坐时双腿并拢、双脚平放地上的人表现出他坦率诚实的特征;坐时一脚盘在另一脚下则体现出男子的自信豁达;坐时跷起二郎腿的人显示出他相当自信,个性懒散,在本职业中是应当防止出现的;坐时双脚前伸,双脚在踝部叉起,则反映出坐者希望成为中心人物,有固执保守的意味。

站姿也是比较重要的人体姿势。基本站姿为:头正,颈直,两眼平视前方,嘴微闭,肩平,收腹挺胸,两臂自然下垂,手指并拢自然微屈,两腿伸直,膝盖相碰,脚跟并拢,两脚尖张开夹角成45~60度,身体重心落在两脚正中。这样,自然产生精神饱满的体态。应注意避免的是头下垂或上仰,含胸弓背,手插在口袋里或弄头发、脚打拍子、身靠柜台或墙歪斜站立等不文明的行为。

四、交谈融洽

言谈是人际传播的重要手段,若要使之在人际交往中发挥更大的作用,除了做到言简意赅外,我们还应力求以语言的“礼”吸引他人,以语言的美说服他人。维修人员尤其要注重直接言谈礼节。直接言谈即听者与言者在同一场所进行的面对面交流。在直接言谈中,不论作为言者还是作为听者,交谈时必须保持精神的饱满;表情自然大方,和颜悦色;站立寒暄也好,坐着聊天也罢,都应目光温和,正视对方,以示尊重。

五、电话接待

电话接待也是计算机维修人员经常性的工作之一,应按要求与礼仪规范去做。接打电话的要领是:礼貌、准确、高效。

接打电话的礼貌应注意:微笑接听,接听时使用礼貌语;结束通话应等对方挂断

电话后再轻轻地放下电话；接打电话的准确要求是对何人、何时、何地、何因、如何做事几方面的内容要清楚，全部内容突出重点，说话语音适中；接打电话的高效要求是：铃响后应立即接听；主动和客户联系时，如果有多个电话打出，可按轻重缓急整理内容依次打出；尽可能为对方着想，可能的话应事先预约时间，以免在对方休息时打扰对方。

六、上门服务

上门服务是维修人员的一种经常性的工作。在上门服务时，首先要做到准时，必须在预约的时间准时到达预约地点；其次，应首先自我介绍，递上名片，说明来意；最后，要严格遵守用户的所有规章制度和习惯。

第二章 法律与法规

第一节 专利法

一、专利及其种类

专利是指国家专利管理机关根据专利法及其实施细则的规定,对申请人的技术提供保护,并依法颁发专利证书。我国专利法保护的专利种类有:

(一)发明专利。它是指产品、方法或者其改进所提出的新的技术方案。

(二)实用新型专利。它是指产品的形状、构造或其结合所提出的适于实用的新的技术方案。

(三)外观设计专利。是指对产品的形状、图案、色彩或其结合所提出的富于美感并适于工业上应用的新技术。

二、授予专利权的条件

根据《专利法》第 22 章之规定,授予专利权的发明和实用新型专利,应当具备新颖性,创造性和实用性;授予专利权的外观设计也应当具备新颖性和创造性。

(一)新颖性。是指在申请日以前没有同样的发明或实用新型在国内外出版物上公开发表过,在国内公开使用过或者以其他方式为公众所知;也没有同样的发明或实用新型有他人向专利局提出申请并记载在申请日以前公布的专利申请文件中。

(二)创造性。是指同申请日以前的已有技术相比,该发明有突出的实质性特点和显著进步,该实用新型有实质性特点和进步。

(三)实用性。是指该发明或实用新型能够制造或使用,并且能够产生积极效果。

《专利法》第 23 条规定,授予专利的外观设计应当同申请日以前在国内外出版物上公开发表过或者国内公开使用过的外观设计不相同或者不近似。

《专利法》第 25 条规定了不授予专利权的情况:科学发现、智力活动的规则和方法、疾病的诊断和治疗方法、动物和植物品种(其生产方法除外)、用原子核变换方法获得的物质。

二、申请专利的原则和程序

根据我国《专利法》的规定,申请专利的原则主要有:先申请原则;优先权原则一发明一专利的原则。

申请人申请专利的各种手续应当以书面形式办理。根据专利法的规定,申请发明和实用新型的,应当提交申请书、说明书及其摘要和权利要求书;申请外观设计专利权的,应当提交请求书及其该外观设计的图片或照片等文件,并且应当写明使用该外观设计的产品及其所属的类别。我国对发明专利的审批采用延迟审查制度。

三、专利权的期限、终止和无效

(一)专利权的期限。发明专利权的期限为 20 年,实用新型专利权和外观设计专利

权的期限为 10 年，均自申请日起计算。专利权人应当自被授予专利权的当年开始缴纳年费。

(二)专利权的终止。根据专利法的规定，有下列情况之一的，专利权在期限届满前终止：没有按照规定缴纳年费的；专利权人以书面声明放弃其专利权的。专利权的终止，由专利机关登记和公告。专利权终止后，自动进入公有领域。

(三)专利权的撤销和无效。自专利机关公告授予专利之日起六个月内，任何单位或个人认为该专利权的授予不合专利法有关规定的，都可以请求专利局撤销该专利。自专利机关公告授予专利权之日起满六个月后，任何单位或者个人认为该专利权的授予不符合专利法的有关规定，都可以请求专利复审委员会宣告该专利权无效。专利复审委员会对宣告专利权无效的请求进行审查，做出决定，并通知请求人和专利权人。宣告无效的专利权视为自始即不存在。

四、专利权人的权利和义务

(一)专利权人的权利。专利权人的权利分为人身权利和财产权利。人身权利是指发明人对发明创造所享有的署名权；财产权利则是指专利权人通过对专利技术的占有而取得物质利益的权利。专利权人的财产权具体包括：由自己创造、使用和销售专利产品或者使用专利方法的权利；许可他人实施专利，并收取专利使用费的权利；专利权人有权转让其专利权；专利权人有权在其专利产品或者该产品的包装上印制专利标记或专利号。

(二)专利权人的义务。专利权人有缴纳专利年费的义务；在职务发明中，作为专利权人的单位有对发明人和设计人给与精神和物质奖励和在实施专利后给予法定报酬的义务。

五、专利权的保护

对未经专利权人许可，实施其专利的行为，专利权人或者利害关系人可以请求专利管理机关进行处理，也可以直接向人民法院起诉。专利管理机关，有权责令侵权人停止侵权行为，并赔偿损失。当事人不服的，可以在收到通知之日起三个月内向人民法院起诉；期满不起诉又不履行的，专利管理机关可以请求人民法院强制执行。侵犯专利权的诉讼时效为 2 年，自专利权人或者利害关系人知道或者应当知道其权益受到侵害之日起计算。

第二节 产品质量法

一、产品质量法的概念和原则

《中华人民共和国产品质量法》于 1993 年 2 月第七届全国人大常委会第三十次会议通过。本法所称产品，是指经过加工、制作，用于销售的产品。产品质量法不调整初级农产品和不动产。产品质量法是调整产品质量管理关系和产品质量责任关系的法律规范。产品质量法规定，在中华人民共和国境内从事产品生产，销售活动，必须遵

守该法。

产品质量法的基本原则包括：保护用户、消费者的合法权益的原则；加强产品质量监督管理原则；贯彻奖优罚劣原则；严格产品质量责任原则。

二、产品质量监督管理的主要内容

(一)产品质量标准制度。其主要内容是指产品均应检验合格，不得以不合格品冒充合格产品；可能危及人体健康和人身、财产安全的工业产品，必须符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准；没制定国家标准或行业标准的，必须符合保障人体健康和人身、财产安全的要求，这是产品质量必须达到的基本标准。

(二)产品质量认证制度。国家参照国际先进的产品标准和技术要求，推行产品质量认证制度。根据自愿的原则，企业可以向国家产品质量监督管理部门或其授权的认证机构提出认证申请，经认证合格，有认证机构颁发产品质量认证证书，准许企业在产品或者其包装上使用产品质量认证标志。产品质量认证分为安全认证和合格认证。

(三)产品质量监督检查制度。它包括两个方面：一是国家监督检查，以抽查为主要方式；二是社会的监督，它主要是体现为社会舆论、消费者协会、用户和消费者对产品质量意见和要求的反映。

(四)企业质量体系认证制度。《产品质量法》第9条规定，国家根据国际通用的质量管理标准，推行企业质量体系认证制度。

三、生产者和销售者在产品质量方面的义务

(一)生产者的义务。产品质量法规定，产品在质量上不得存在危及人身、财产安全的不合理的危险，在产品质量方面有保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的，应当符合标准；在产品质量方面必须具备产品应当具备的使用性能，但已对产品存在使用性能的瑕疵做出说明的除外；必须符合在产品或者其包装上注明采用的产品标准，必须符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况；产品的包装必须有产品质量检验合格证明，必须有中文标明的产品名称、生产厂厂名和厂址；凡根据产品的特征和使用要求，需要标明产品规格、等级、所含主要成分的名称和含量的，应当相应予以说明；限期使用的产品，应当标明生产日期和安全使用期或者失效日期；对于由于使用不当，容易造成产品本身损坏或者可能危及人身、财产安全的产品，应当附有警示标志或者中文警示说明。

(二)销售者的义务。销售者应当执行进货检查验收制度，验明产品合格证明和其他标识；销售者应当采取措施，保持销售产品的质量；销售者不得销售失效、变质的产品；销售者销售的产品的标识应当符合上述有关对生产者生产的产品或其包装上的标识的要求；销售者不得伪造或者冒用他人的厂名、厂址；销售者不得伪造或者冒用认证标志、名优标志等质量标志；销售者销售产品，不得掺假、掺杂，不得以假充真、以次充好，不得以不合格产品冒充合格产品。

四、损害赔偿

《产品质量法》规定，因产品存在缺陷造成人身、财产损害的，受害人可以向产品的生产者要求赔偿，也可以向产品的销售者要求赔偿。因产品存在缺陷造成受害人人身伤害的，侵害人应当赔偿医疗费、因误工减少的收入、残疾者生活补助费等费用；

造成受害人死亡的，还应当支付丧葬费、抚恤费、死者生前抚养的人的必要的生活费等费用。此外，因产品存在缺陷造成受害人财产损失的，侵害人应当恢复原状或者折价赔偿。

《产品质量法》第 33 条规定，因产品存在缺陷造成损害而要求赔偿的诉讼时效期间为 2 年，自当事人知道或应当知道其权益受到损害时起计算。

五、违反产品质量法的法律责任

根据产品质量法的规定，产品质量法律责任不要求生产者和销售者主观上有过错，实行无过错责任原则。对于生产、销售不合格产品的生产者和销售者，执法机关可以责令其停止生产或销售，没收违法生产或销售的商品及其违法所得，并可以吊销营业执照，处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款；以欺诈手段进行生产和销售的，执法机关可责令其公开更正，没收其违法所得，也可以并处罚款；若以行贿、受贿或者其他非法手段推销、采购不合格产品的，则应依法追究其刑事责任。

《产品质量法》规定，因产品质量发生民事纠纷时，当事人可以通过协商或者调解解决。如果当事人不愿通过协商、调解的方式解决纠纷，或者当事人协商调解不成的，则可以根据当事人的协议向仲裁机构申请仲裁。如果当事人各方没能达成仲裁协议，则认为自身权益受到侵害的当事人可以依法向人民法院起诉。

第三节 消费者权益保护法

一、消费者权益保护法及其适用范围

消费者权益保护法是调整国家、经营者和消费者三者之间在保护消费者权益的过程中发生的社会关系的法律规范的总称。1993 年 10 月第八届全国人大第四次常委会通过了《中华人民共和国消费者权益保护法》，该法自 1994 年 1 月 1 日起施行。

根据消费者权益保护法的规定，其适用的范围包括：消费者为生活消费需要而购买、使用商品或者接受服务，其权益受该法保护；经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务，按本法规定执行。此外，农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料，亦参照本法执行。

二、消费者的权利

根据消费者权益保护法的规定，消费者依法享有的权利主要有：

(一)安全保障权。消费者在购买、使用商品和接受服务时，依法享有人身、财产安全不受损害的权利。

(二)知悉真情权。消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或服务不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成分、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等情况。

(三)自主选择权。消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者，自主选择商品

品种或者服务方式，自主决定购买或不购买任何一种商品，接受或不接受任何一项服务。

(四)公平交易权。消费者在购买商品或接受服务时，有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件；有权拒绝经营者的强制交易行为。

(五)获得赔偿权。消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。

(六)依法结社权。消费者享有依法成立维护自身合法权益的社会团体的权利。

(七)知识获取权。消费者享有获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利。消费者也应当努力掌握所需商品或者服务的知识和使用技能，正确使用商品，提高自我保护意识。

(八)维护尊严权。消费者在购买、使用商品和接受服务时，享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利。

(九)监督批评权。消费者有权检举、控告侵害消费者权益的行为，有权对保护消费者权益工作提出批评和建议。

三、经营者的义务

《消费者权益保护法》第三章规定了经营者必须履行的一系列义务，主要包括以下几方面：

(一)依法定或约定履行义务。经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违背法律、法规的规定。

(二)听取意见和接受监督。经营者应当听取消费者对其提供的商品或服务的意见，接受消费者的监督。

(三)保障人身和财产安全。对可能危及人身和财产安全的商品或服务，应当向消费者做出真实的说明和明确的警示，并说明或标明正确使用商品或者接受服务的方法及防止危害发生的方法。

(四)提供真实信息。经营者对消费者就其提供的商品或者服务的质量和使用寿命等问题提出的询问，应当做出真实明确的答复；经营者应当标明其真实名称和标记

(五)出具相应的凭证和单据。经营者应当按照国家有关规定向消费者出具购货凭证或者服务单据；消费者索要购货凭证或者服务单据的，经营者必须出具。

(六)提供符合要求的商品或服务。经营者应当保证在正常使用商品或接受服务的情况下其提供的商品或服务应当具有的质量、性能、用途和有效期限；按照国家规定或消费者的约定，承担包修、包换、包退或者其他违约责任的，应当按照国家规定或者约定履行，不得故意拖延或者无理拒绝。

(七)不得从事不公平、不合理的交易。经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式做出对消费者不公平、不合理的规定，或者减轻、免除其损害消费者合法权益的民事责任。

(八)不得侵犯消费者的人身权。经营者不得对消费者进行侮辱、诽谤，不得搜查消费者身体及其携带的物品，不得侵犯消费者的人身自由。

四、国家对消费者合法权益的保护

国家制定有关消费者权益的法律、法规和政策,应当听取消费者的意见和要求。各级人民政府应当加强领导,组织、协调、督促有关行政部门做好保护消费者合法权益的工作。各级人民政府工商行政管理部门和其他有关行政部门应当依照法律、法规 and 规定,在各自的职责范围内,采取措施,保护消费者的合法权益。人民法院应当采取措施,方便消费者提起诉讼。

五、消费者组织

消费者协会和其他消费者组织是依法成立的对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的社会团体。

消费者协会主要履行下列职能:向消费者提供消费信息和咨询服务;参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查;就有关消费者合法权益的问题,向有关行政部门反映、查询提出建议;受理消费者投诉,并对投诉事项进行调查、调解;就损害消费者合法权益的行为,支持受害的消费者提起诉讼;对损害消费者合法权益的行为,通过大众传播媒介予以揭露、批评等。人民政府对消费者协会履行职能应当支持。消费者组织不得从事商品经营和盈利性服务,不得以盈利为目的向社会推荐商品和服务。

六、消费者权益争议的解决

消费者和经营者发生消费者权益争议的解决途径有协商、调解,向有关行政部门申诉、提请仲裁机关仲裁以及向人民法院提起诉讼。经营者违反产品质量的规定,提供的商品或服务造成人身和财产损害的,依法承担民事责任;对违法经营者应依法追究其经济责任和行政责任;构成犯罪的,应依法追究刑事责任。

第四节 价格法

一、价格法及其任务

价格法是调整价格关系的法律规范的总称。《中华人民共和国价格法》在第八届全国人大常委会第29次会议通过,1998年5月1日起施行。

价格法是国家运用法律手段保证贯彻党和国家的物价方针政策,它担负着调整价格关系的重要任务。具体表现在:维护市场价格的基本稳定,促进合理的价格体系和价格模式的形成;规范市场主体的价格行为,维护价格秩序;维护国家、生产经营者和消费者的合法权益。

二、价格的形式及其调整原则

根据价格法的规定,国家对价格管理采取直接管理和间接控制相结合的原则,实行国家定价、国家指导价和市场调节价三种价格形式。

根据价格法的规定,制定价格的主要原则有:价格要接近商品价值,反映供求状况,符合国家的政策;各类商品的价格应保持合理的比价关系;应用明确的质量标准或等级规格标准,实行按质论价;在减少流通环节、降低流通费用的前提下,实行合理的购销差价、批零差价、地区差价和季节差价。