

阿蒙 晨曦 主编

消费者1000问



消费者1000问

阿 蒙
晨 曦 主编

经济管理出版社

(京)新登字 029 号

消费者 1000 问

阿蒙 晨曦 主编

出版：经济 管 理 出 版 社

(北京市西城区新街口红园胡同 8 号 邮政编码：100035)

发行：经济 管 理 出 版 社

印刷：地 质 印 刷 厂

787×1092 毫米 32 开 24 印张 534 千字

1993 年 12 月第 1 版 1993 年 12 月北京第 1 次印刷

印数：1~6000 册

ISBN7-80025-846-7/F·702

定价：14.80 元

献给您——消费者

《消费者 1000 问》出版了，她是献给您——广大消费者的一本难得的好书。

我们知道，现实生活中经常会发生各种损害消费者利益的事情。在这种情况下，消费者怎样保护自己的利益？购买商品、使用服务受到损害怎么办？向哪里投诉？怎样投诉？此外，您还应掌握哪些必要的消费知识？这就是编辑本书——《消费者 1000 问》的宗旨和主要内容。

本书共分为消费、消费者、消费者运动、消费者权利、消费者协会、消费者自我保护、产品质量、家电“三包”、商标、广告、标准、计量、商检、价格、食品标签、食品卫生、药品安全、烟草专卖、吃、穿、用、住、行（通讯）、储蓄（保险）、文化娱乐、健康、其它及附录（省、自治区、直辖市、计划单列市消费者协会通讯录）等 28 个方面的内容，近 1000 问。因此，本书对广大消费者维护自身利益来说是很实用的。相信本书的问世一定会受到广大消费者的欢迎。

书中材料，有的是编者自行撰写的；有的是从有关报刊以及电台、电视台播出的节目中筛选改写的；有的则是根据我们从有关部门及群众中收集的材料编写的。在此，谨向原作者和提供材料的同志致谢。

参加本书编辑工作的同志还有丁伟、楚天、叶雨、赵雪、初阳、长江、晚晴、亚楠、夏春、晓东、青山、李娜、金花、康金兰、天洋等同志。

最后，愿本书成为您忠实的朋友。

目 录

消 费

什么是消费?	1
什么是消费需要?	1
什么是消费方式?	2
什么是消费结构?	3
什么是适度消费?	4
怎样才能做到合理消费?	4
中国人一天消费知多少?	5

消 费 者

消费者的含义是什么?	6
消费者有哪几种分类?	7

消费者运动

消费者运动是怎么回事?	8
什么是消费者保护?	10
国际消费者联盟组织是个什么样的组织?	14
世界上都有哪些国家和地区建立了消费者组织?	15
联合国《保护消费者准则》的主要内容是什么?	25
“国际消费者权益日”是怎么来的?	27

世界各地的消费者组织是如何纪念“国际消费者权益日”的？	28
-----------------------------------	----

消费者权利

法律为什么要对消费者给以特别的保护？	30
什么是消费者权利？	31
消费者权利是怎么来的？	31
消费者有哪些权利？	33
如何理解消费者有了解商品和服务的权利？	34
如何理解消费者有选择商品和服务的权利？	35
如何理解消费者有获得商品和服务安全的权利？	37
如何理解消费者有对商品和服务进行监督的权利？	39
如何理解消费者受到商品和服务损害时有索取赔偿的权利？	41
如何保证消费者权利的实现？	42

消费者协会

为什么要建立消费者协会？	44
消费者协会是个什么样的组织？	45
中国消费者协会是个什么样的组织？	46
我国现有哪些地方成立了消费者协会？	47
消费者协会如何维护消费者利益？	48
消费者协会受理投诉的范围是什么？	50
消费者协会怎样受理消费者投诉？	50
什么是社会监督？	51
什么是消费者组织的社会监督？	52

消费者自我保护

消费者如何增强自我保护意识和能力?	52
消费者自我保护应具备哪些素质?	53
消费者在自己的利益受到损害时应持什么态度?	57
消费者如何向消费者协会投诉?	58
购买商品、使用服务受到损害怎么办?	58
购买商品最忌什么?	59
购买商品应注意什么?	60
消费者的购买动机都有哪些类型?	61

产 品 质 量

什么是产品?	62
什么是产品质量?	63
什么是产品质量责任?	63
什么是产品质量监督?	63
什么是产品售后服务?	64
什么是产品缺陷?	64
什么是“五不准”?	64
消费者要求卖方承担产品质量责任的主要法律依据有 哪些?	65
产品出厂必须符合哪些要求?	66
生产企业应承担哪些产品质量责任?	66
产品经销企业的质量责任有哪些?	67
产品储运企业承担何种质量责任?	67
如何加强对产品质量的监督管理?	67
企业产品质量达不到国家规定的标准应如何处理?	68

产品质量责任争议如何处理？	69
什么是伪劣商品？	70
什么是经销伪劣商品？	70
对伪劣商品经营者该如何处理？	71
如何识别假冒商品？	71
购买了质量不好的商品怎么办？	73
购买了假冒商品怎么办？	74

家电“三包”

《部分国产家用电器“三包”规定》是何时公布的？有何重要意义？	74
《“三包”规定》适用于哪些家用电器？	75
《“三包”规定》对生产、经销企业提出了哪些要求？	75
已销售商品由谁负责“三包”？	76
部分国产家用电器的包修期为多长时间？如何计算？	76
哪些零部件算家用电器的主要部件？	76
家用电器在什么情况下可以包退、包换？	77
家用电器折旧费如何计算？	77
维修单位缺零配件无法修理怎么办？	77
哪些情况不属“三包”范围？	77
《“三包”规定》对维修程序有哪些规定？	77
用户不得不找生产企业修理时，其往返运费和修理费应由谁承担？	78
企业对售出的产品不履行“三包”怎么办？	78
谁来负责监督“三包”规定的贯彻施行？	78
进口家用电器如何实行“三包”？	79
购买家用电器如何弄清保修问题？	80

商 标

什么是商标？	81
商标有哪些功能？	82
什么是商标法？	82
什么是商标专用权？	83
国家如何通过商标管理保护消费者利益？	83

广 告

什么是广告？	84
为什么广告必须真实？	85
什么是虚假广告？	85
哪些内容不得做广告？	86
申请刊播广告需要履行哪些手续？ 承担什么责任？	86
广告经营单位应当具备哪些条件？	87
对违反《广告管理条例》的行为应如何处理？	87
怎样鉴别虚假广告？	88
消费者发现了虚假广告如何投诉？	89
虚假广告给用户和消费者造成损失应由谁负赔偿责任？ ...	89
邮购商品受损害怎么办？	90

标 准

什么是标准？	91
什么是标准化？	91
国家标准中哪些与消费者有关？	92
国家如何通过施行标准化保护消费者利益？	93

计 量

什么是计量？	94
计量为什么要立法？	95
计量与消费者有什么关系？	96
计量法主要解决哪些问题？	97
如何对计量器具进行管理？	98
如何进行计量监督？	99
对违反计量法规的行为如何处理？	100

商 检

《商检法》与消费者有什么关系？	101
-----------------------	-----

价 格

我国有几种价格管理形式？	103
哪些行为属于价格违法行为？	104
怎样了解商品标价签内容？	104
如何区分合理的价格浮动与擅自提价？	104
消费者遇到价格违法问题怎么办？	105
国家关于明码标价有哪些规定？	105
不实行明码标价怎么办？	106

食 品 标 签

什么是食品标签？	106
什么是食品标签通用标准？	107
为什么销售包装食品上要有食品标签？	107
食品标签的基本内容有哪些？	109

对食品标签有哪些基本要求?	110
怎样利用食品标签选购食品?	111
什么是食品的保存日期和保质日期?	112
如何识别食品的日期标注?	112
国家对食品的保质期有何新规定?	114

食 品 卫 生

什么是食品?	114
什么是食品卫生管理?	115
为什么要制定食品卫生法?	115
食品卫生法(试行)的适用范围包括哪些方面?	116
国家对食品的基本要求是什么?	117
国家对食品生产经营过程有哪些卫生要求?	118
国家对从事食品生产经营人员有哪些卫生要求?	118
国家对食品添加剂有什么卫生要求?	119
国家禁止生产经营哪些食品?	119
国家对食品容器、包装材料和食品用工具、设备的卫生有 什么要求?	120
国家对食品生产经营企业的卫生管理有哪些要求?	120
什么是食品卫生标准?	121
如何制定食品卫生标准?	122
为什么食品不得加入药物?	122
国家对定型包装食品的商品标志有什么要求?	123
国家对食品商贩和城乡集市贸易食品生产经营者的卫生 要求有哪些?	123
国家对进口食品卫生管理有什么要求?	124
什么是食品卫生监督?	125

国家对出口食品卫生管理有什么要求?	125
食品卫生监督机构的职责是什么?	126
对违反食品卫生法律的行为如何给予行政处罚?	126
对违反食品卫生法的行为受害人如何追究损害赔偿责任?	127
对违反食品卫生法的行为如何追究刑事责任?	127

药 品 安 全

什么是药品?	128
为什么要制定药品管理法?	128
药品管理法的主要内容是什么?	129
如何进行药品监督?	130
国家对收购、销售、仓储药品有哪些要求?	130
开办药品生产企业必须具备哪些条件?	131
国家对药品生产有哪些要求?	131
国家对药品的包装和分装有什么要求?	132
开办药品经营企业必须具备哪些条件?	132
什么是假药和劣药?	133
对生产、销售假药、劣药的如何处理?	133
造成药品中毒事故负什么责任?	134
如何鉴别药品的有效期?	134

烟 草 专 卖

什么叫专卖? 国家对烟草行业为何要实行专卖制度?	135
实施烟草专卖有哪些具体措施?	135
烟草专卖有哪些内容?	136

吃

科学膳食与身高有什么关系?	137
食不必求饱有什么益处?	138
怎样提高食物的消化率?	139
如何提高食物中钙磷的利用率?	140
饭前喝汤好吗?	141
生活方式与癌有什么关系?	141
食品美在色香味形吗?	142
选购定型包装食品时应注意哪些问题?	143
如何使您炒的菜更好吃?	145
哪些食物能温补?	145
“食不厌精”好吗?	146
如何保持冷冻食品的营养和风味?	147
如何评价与选择零食?	149
怎样选购鲜活年货?	151
哪些食品可以预防早衰?	152
怎样选购面粉?	153
怎样鉴别面粉质量?	154
怎样鉴别大米的优劣?	154
怎样鉴别小米的新与陈?	154
家庭存粮怎样防虫?	155
怎样贮藏大米不生虫?	155
怎样选购与保存月饼?	156
如何鉴别面包的质量?	157
购买罐头应注意什么?	157
如何识别食品罐头的产地?	158

怎样自制玉米罐头?	158
如何鉴别鲜肉质量?	159
怎样选购活鸡?	159
如何识别填沙的鸡鸭?	160
怎样识别瘟鸡?	160
怎样鉴别病鸡?	161
怎样鉴别家禽肉的好坏?	161
如何识别生猪肉检疫章?	162
怎样鉴别母猪肉?	162
怎样鉴别病猪肉?	163
怎样挑选猪内脏?	163
怎样鉴别冻肉的好坏?	164
怎样识别肉类熟食品的好坏?	164
怎样选购香肠?	164
怎样鉴别“德州扒鸡”?	165
怎样鉴别变质的烧鸡?	165
怎样挑选和保管腌腊制品?	166
炖肉忌用冷水吗?	166
肉皮有哪几种吃法?	167
煨骨头汤中途能加冷水吗?	167
煮饭用生水有什么不好?	168
午餐肉可以多吃吗?	168
蛇肉有哪些营养及药用价值?	168
你会去掉羊肉膻味吗?	169
如何挑选松花蛋?	170
怎样鉴别含铅松花蛋?	170
怎样制作优质松花蛋?	170

怎样鉴别鸡蛋的好坏?	171
怎样食用鸡蛋合理?	172
吃鸡蛋有什么学问?	172
如何保存鲜蛋?	173
怎样鉴别鲜牛奶的质量?	174
怎样鉴别奶粉质量?	174
喝牛奶有何利与弊?	175
奶能抗癌吗?	177
为什么喝牛奶后胃里发胀?	177
喝豆浆忌什么?	178
用沸水冲麦乳精对吗?	178
荤素食油如何搭配?	178
饮食营养与尿结石有什么关系?	179
高胆固醇食品有哪些?	180
瘦肉=低脂肪吗?	180
哪些食品有减肥、乌发作用?	181
喝粥有什么好处?	182
“腊八”与“腊八粥”是怎么来的?	184
北京的“腊八粥”有什么特色?	185
如何自制腊八粥?	186
炒菜忌用硬水吗?	186
吃鱼可以健脑强身吗?	186
夏令黄鳝赛人参吗?	188
如何辨别淡水鱼?	189
怎样鉴别污染鱼?	190
怎样鉴别海蟹?	190
怎样鉴别死黄鳝?	190

怎样识别冻鱼的质量?	191
如何鉴别咸鱼质量好坏?	191
如何鉴别受到污染的食品?	192
怎样选购海产品?	192
如何胀发名贵干品?	194
怎样鉴别虾与虾制品的质量?	194
怎样识别假胡椒粉?	195
怎样识别假大料?	196
怎样识别掺假味精?	196
如何巧化冻鱼冻肉?	197
食品怎样去皮包壳?	197
如何泡发海菜?	198
怎样食海带更有营养?	198
如何识别强碱水发品?	199
怎样鉴别香菇质量?	199
如何识别有毒与无毒野生蘑菇?	200
如何识别掺假木耳?	200
如何选购黑木耳?	201
怎样鉴别藕粉的质量?	201
怎样鉴别掺假淀粉?	202
怎样贮存大白菜?	202
楼房如何贮存大白菜?	204
怎样妙解冻白菜?	204
如何巧吃大白菜?	205
如何制作美味辣白菜?	206
苦味对丰富饮食生活有什么好处?	206
苦瓜有何妙用和营养价值?	207

怎样贮存和腌制冬菜?	208
怎样腌制雪里蕻?	209
怎样做泡菜?	210
怎样制作速效泡菜?	211
食萝卜有何益处?	211
大葱如何过冬?	212
怎样保持蔬菜中的养分?	212
如何制作杏仁小菜?	213
杏有何营养及药用价值?	213
如何挑选熟西瓜?	215
买到生瓜怎么办?	215
如何延长苹果的贮藏期?	216
葡萄有哪些品种及如何选购?	217
如何选购与食用菠萝?	217
什么样的柑子好吃?	218
如何根据职业选择果品?	218
如何识别柑、桔、橙?	219
怎样区别香蕉和芭蕉?	219
“花饊”有哪些品种及药用价值?	220
每天吃多少盐合适?	221
哪些人不宜吃辣椒?	222
花椒有何妙用?	222
芹菜有何营养和药用价值?	223
醋对人体有哪些保健作用?	223
大蒜有何营养和药用价值?	225
如何巧用大蒜?	226
什么样的酱油好?	226