

常见纠纷处理依据小全书系列

10

LEGAL CRITERIONS ON SOLVING CONSUMPTION DISPUTES

消费纠纷 处理依据小全书

机动车买卖维修纠纷

生活用品买卖维修纠纷

食品消费纠纷

公共服务纠纷

餐饮服务纠纷

医疗服务纠纷



法律出版社
LAW PRESS · CHINA

常见纠纷处理依据小全书系列

⑩

D923

123-C1

消费纠纷 处理依据小全书

LEGAL CRITERIONS ON SOLVING CONSUMPTION DISPUTES



法律出版社
LAW PRESS · CHINA

图书在版编目(CIP)数据

消费纠纷处理依据小全书/法律出版社法规中心编.
—北京:法律出版社,2007.1
(常见纠纷处理依据小全书;10)
ISBN 978-7-5036-6927-9

I. 消… II. 法… III. 消费者权益—民事纠纷—
处理—法规—中国 IV. D923.8

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 148847 号

©法律出版社·中国

责任编辑/张 戢

装帧设计/乔智炜

出版/法律出版社

编辑统筹/法规出版社

总发行/中国法律图书有限公司

经销/新华书店

印刷/北京北苑印刷有限责任公司

责任印制/吕亚莉

开本/A5

印张/18.5 字数/655 千

版本/2007 年 1 月第 1 版

印次/2007 年 1 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

苏州公司/0512-65193110

书号:ISBN 978-7-5036-6927-9

定价:28.00 元

(如有缺页或倒装,中国法律图书有限公司负责退换)

常见纠纷处理依据小全书系列丛书

编辑说明

随着我国依法治国方略的实施,法律已经全面渗透到社会生活的各个领域。依法行政、依法监督、依法经营、依法维权等观念越来越成为举国上下的共识和行动。随着人们法制观念的增强,社会生活中的各种纠纷也越来越多地被提到了法律层面上来解决。在纠纷的合法解决过程中,需要依托于大量的法律法规作为依据,为此,我们精心组织编辑了这套《常见纠纷处理依据小全书》,希望能为各界人士解决纠纷、依法维权提供帮助。

由于社会纠纷涉及方方面面,我们这次首先选择了民商事领域常见纠纷的处理依据予以出版。第一批共计出版20个分册,分别涉及合同、婚姻家庭、劳动、社会保险、工伤、人事、侵权、交通事故、医疗、消费、商标、担保、公司、金融、商品房买卖、物业、拆迁、建设工程、土地、税务20个方面。第二批还将陆续出版行政领域纠纷的处理依据。本套丛书具有以下特色:

1. 分类细致,栏目众多,实用性强。丛书除按纠纷领域分册外,还在每册细分为各个实用小类,方便读者查阅。在各小类下又根据所收录法律文件性质,设以下栏目:

- 核心法律 ·
- 相关法规规章 ·
- 司法解释 ·
- 业务文件 ·
- 个案复函 ·
- 地方政策文件 ·
- 典型案例 ·
- 文书格式 ·
- 流程图表 ·

除了收录法律法规规章、司法解释、业务文件、个案复函等常规法律依据外,丛书还特别加设了地方政策文件、典型案例、文书格式、流程图表等栏目,大大加强了丛书的实用性,希望能为读者提供全方位、多角度的纠纷处理依据。

2. 与读者互动,并提供法律文件的动态增补。我们真诚地希望看到来自全国各地读者的建议和意见,因此特地在书末设计制作了《读者意见反馈表》。对所有寄回《读者意见反馈表》的读者,都将免费提供一次法规增补材料(电子版);同时可根据读者需求,提供不同资费标准的专业法规信息增补,帮助了解中国立法的最新动向。

由于编者水平有限,加之时间仓促,书中不足之处,恳请读者不吝指正。

法律出版社法规中心

2007年1月

《中华人民共和国消费者权益保护法》

适用提要

保护消费者的合法权益,不仅直接关系到人民群众的切身利益,而且对维护社会主义市场经济秩序具有十分重要的意义。我国历来十分重视对消费者权益的保护。1993年2月22日,全国人大常委会通过了《产品质量法》,其中很重要的内容就是明确规定了生产者、销售者因产品质量问题对公民造成身体健康和人身、财产安全的损害或者损失时应当承担的民事责任。此外,全国人大常委会还分别制定了《食品卫生法》、《药品管理法》、《商标法》、《标准化法》等多部法律,国务院制定了不少有关行政法规,许多省、自治区、直辖市制定了保护消费者权益的地方性法规,从不同的方面规定了消费者的权益和对消费者权益造成损害所应承担的民事责任。应该说,在保护消费者权益方面,我们是有法可依的。这些年来,各级国家机关在各自的职权范围内对侵害消费者合法权益的行为积极地进行了查处,各地消费者协会也普遍开展了保护消费者合法权益的活动,并取得了一定成效。但是,由于现行的法律、法规所规范的角度不同,规定的保护消费者合法权益的措施不尽完善,在现实生活中侵害消费者合法权益的现象仍然比较严重,各方面对制定一部统一的保护消费者权益法律的呼声很高。据此八届全国人大常委会第四次会议于1993年10月31日审议通过了《消费者权益保护法》,并于1994年1月1日起正式施行。

为处理好这部全面保护消费者合法权益的法律与其他有关法律、法规之间的关系,既不把其他有关法律、法规的规定都照搬进来,使本法过于庞杂,又不使本法过于概括,不利于实际操作,《消费者权益保护法》着重从保护消费者合法权益的角度,在与其他有关法律、法规相衔接的前提下,尽量规定得具体一些,具有必要的力度和可操作性。《消费者权益保护法》共分为八章、五十五条,对以下主要内容作了规定:

(一)关于调整范围。《消费者权益保护法》的调整范围限定为个人生活消费,凡是个人为生活消费需要而购买、使用商品或者接受服务,均属本法调整范围。生产消费虽然也会影响到生活消费,但它对消费者来说只是一种间接影响,因而没有纳入本法的调整范围。至于农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料,其性质也属生产消费,本不属于本法的调整范围,但考虑到目前我国农村普遍实行的是家庭联产承包责任制,一方面农业生产力和农民的经济能力还不高,另一方面假农药、假化肥、假种子等农用生产资

料坑害农民的情况还很严重,农民受损害后又没有适当的途径寻求保护,因此《消费者权益保护法》规定,农民个人购买、使用直接用于农业生产的生产资料,参照本法执行。

(二)关于消费者的权利。消费者的权利是消费者利益在法律上的体现,是国家对消费者进行保护的前提和基础。《消费者权益保护法》参考国内外立法的通行规定,结合我国实际情况,规定了消费者的九项权利,并且对每项权利的内涵尽可能地作了具体的阐述。

(三)关于经营者的义务。在消费领域中,经营者是与消费者相对应的主体,消费者享有的权利一般就是经营者应当承担的义务。《消费者权益保护法》从保护消费者合法权益的需要出发,针对消费者的权利相应地规定了经营者的十六项义务。

(四)关于国家对消费者合法权益的保护。在保护消费者合法权益的问题上,国家负有重要责任。国家通过立法、行政和司法机关,采取各种措施,创造必要条件,保障消费者权利的实现。借鉴国外立法经验,《消费者权益保护法》设立专章规定了国家对消费者合法权益的保护,体现了立法向处于弱者地位的消费者的倾斜。

(五)关于消费者协会。开展保护消费者合法权益的工作,离不开消费者社会组织。为了发挥消费者协会的作用,《消费者权益保护法》在支持依法成立的各种形式的消费者社会组织的前提下,设立专章对消费者协会的性质、设立原则、任务、活动范围作了规定。

(六)关于争议的解决。当消费者同经营者发生争议时,《消费者权益保护法》规定了五种解决途径,即:当事人协商解决;通过消费者协会调解解决;当事人不愿通过协商、调解解决或者协商、调解不成的,根据当事人达成的仲裁协议,可以向仲裁机构申请仲裁;当事人不愿通过协商、调解解决或者协商、调解不成,又没有达成仲裁协议的,可以向人民法院起诉;向有关行政部门申诉。

(七)关于法律责任。侵害消费者合法权益的行为,应当承担怎样的法律责任,这是本法的重要内容之一。本法规定,提供商品的经营者违反本法和其他有关法律、法规规定,损害消费者合法权益的,应当依照本法和其他有关法律、法规的规定承担民事责任。本法还区别不同情况规定了民事责任的归责原则,并根据实际需要规定了民事责任承担方式,并规定了经营者给消费者造成精神损害的,应当支付抚慰金,经营者按照修理、重作、更换、退货或者其他质量担保责任方式承担民事责任的,应当负担所需费用。对于欺诈消费者的行为,本法特别规定了惩罚性赔偿规则。

总 目 录

一、综合 / 1

1. 消费者保护与消费投诉 / 1
2. 产品质量强制要求 / 40
3. 消费价格与标识要求 / 84
4. 消费损害鉴定与赔偿 / 116

二、商品买卖维修纠纷 / 144

1. 涉农产品买卖纠纷 / 144
 2. 机动车买卖维修纠纷 / 157
 3. 化妆品买卖纠纷 / 184
 4. 生活用品买卖维修纠纷 / 188
 5. 食品消费纠纷 / 226
 6. 产品计量纠纷 / 254
 7. 保管纠纷 / 274
- ## 三、公共服务纠纷 / 281
1. 供电纠纷 / 281

2. 供水纠纷 / 312

3. 供气供热纠纷 / 319
4. 电信服务纠纷 / 323
5. 邮政服务纠纷 / 347
6. 有线电视收视纠纷 / 359

四、商业服务纠纷 / 363

1. 餐饮服务纠纷 / 363
2. 娱乐服务纠纷 / 383
3. 旅游纠纷 / 404
4. 装修纠纷 / 456
5. 医疗服务纠纷 / 491
6. 法律服务纠纷 / 533

附录 / 551

增补法规 / 554

目 录

一、综 合

1. 消费者保护与消费投诉

· 核心法律 ·

中华人民共和国消费者权益保护法(1993年10月31日) (1)

中华人民共和国反不正当竞争法(节录)(1993年9月2日) (6)

中华人民共和国广告法(节录)(1994年10月27日) (7)

中华人民共和国合同法(节录)(1999年3月15日) (10)

· 相关法规规章 ·

国家工商行政管理局关于实施《消费者权益保护法》的若干意见(1995年2月25日) (11)

中国消费者协会受理消费者投诉规定(1995年12月1日) (12)

工商行政管理所处理消费者申诉实施办法(1997年3月15日) (15)

工商行政管理机关受理消费者申诉暂行办法(1996年3月15日) (16)

国家工商行政管理总局关于处理侵害消费者权益行为的若干规定(2004年3月12日) (19)

产品质量申诉处理办法(1998年3月12日) (20)

欺诈消费者行为处罚办法(1996年3月15日) (22)

有关消费争议的商品送检规定(2000年3月10日) (23)

· 司法解释 ·

最高人民法院关于适用《中华人民共和国合同法》若干问题的解释(一)(1999年12月19日) (23)

最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定(节录)(2001年12月21日) (26)

· 地方政策 ·

广东省实施《中华人民共和国消费者权益保护法》办法(1999年8月30日) (26)

浙江省实施《中华人民共和国消费者权益保护法》办法(2000年10月29日) (31)

2. 产品质量强制要求

· 核心法律 ·

中华人民共和国产品质量法(2000年7月8日) (40)

中华人民共和国标准化法(1988年12月29日) (48)

· 相关法规规章 ·

国家质量技术监督局关于实施《中华人民共和国产品质量法》若干问题的意见(2001年3月

15 日)	(51)	的通知(2001 年 10 月 25 日)	(98)
中华人民共和国产品质量认证管		附:国家计委价格听证目录	(99)
理条例(1991 年 5 月 7 日)	(55)	国家计委和国务院有关部门定价	
中华人民共和国产品质量认证管		目录(2001 年 7 月 4 日)	(99)
理条例实施办法(1992 年 1 月		政府制定价格行为规则(2006 年	
30 日)	(58)	3 月 17 日)	(102)
产品质量仲裁检验和产品质量鉴		行政事业性收费标准管理暂行办	
定管理办法(1999 年 4 月 1 日)		法(2006 年 3 月 27 日)	(104)
.....	(62)	禁止价格欺诈行为的规定(2001	
产品免于质量监督检查管理办法		年 11 月 7 日)	(107)
(2001 年 12 月 4 日)	(65)	价格违法多收价款计算办法	
产品质量国家监督抽查管理办法		(2001 年 11 月 30 日)	(109)
(2001 年 12 月 29 日)	(67)	价格主管部门公告价格违法行为	
工业产品质量责任条例(1986 年		的规定(2002 年 8 月 15 日)	(110)
4 月 5 日)	(74)	价格违法行为举报规定(2001 年	
强制性产品认证管理规定(2001		10 月 23 日)	(111)
年 12 月 3 日)	(77)	价格违法案件举报奖励办法	
关于加强强制性标准管理的若干		(2001 年 11 月 26 日)	(112)
规定(2002 年 2 月 24 日)	(81)	价格违法行为行政处罚规定	
· 业务文件 ·		(2006 年 2 月 21 日修订)	(113)
国家质量技术监督局关于实施啤		4. 消费损害鉴定与赔偿	
酒强制性国家标准若干问题的		· 相关法规规章 ·	
通知(1999 年 3 月 8 日)	(83)	人体重伤鉴定标准(1990 年 3 月	
3. 消费价格与标识要求		29 日)	(116)
· 核心法律 ·		附件:《人体重伤鉴定标准》说明	(121)
中华人民共和国价格法(1997 年		人体轻伤鉴定标准(试行)(1990	
12 月 29 日)	(84)	年 4 月 20 日)	(122)
· 相关法规规章 ·		人体轻微伤的鉴定标准(1996 年	
价格评估管理办法(1996 年 11 月		7 月 25 日)	(125)
18 日)	(89)	· 司法解释 ·	
商品条码管理办法(2005 年 5 月		最高人民法院关于审理人身损害	
30 日)	(91)	赔偿案件适用法律若干问题的	
产品标识标注规定(1997 年 11 月		解释(2003 年 12 月 26 日)	(127)
7 日)	(94)	最高人民法院关于产品侵权案件	
关于商品和服务实行明码标价的		的受害人能否以产品的商标所	
规定(2000 年 10 月 31 日)	(97)	有人为被告提起民事诉讼的批	
国家计委关于公布价格听证目录		复(2002 年 7 月 11 日)	(132)

· 业务文件 ·

人民法院司法鉴定工作暂行规定
(2001年11月16日) (132)

· 典型案例 ·

后营子供销社诉铁三中冷冻食品
机械经销部产品责任纠纷案 (134)

张杰庭诉日本国丰田汽车股份有
限公司赔偿纠纷案 (136)

陈梅金、林德鑫诉日本三菱汽车
工业株式会社损害赔偿纠纷案
..... (138)

二、商品买卖维修纠纷**1. 涉农产品买卖纠纷**

· 相关法规规章 ·

农作物种子质量监督抽查管理办
法(2005年3月10日) (144)

农作物种子质量纠纷田间现场鉴
定办法(2003年7月8日) (148)

农业机械产品修理、更换、退货责
任规定(1998年3月12日) (150)

附件:农业机械产品目录 (155)

2. 机动车买卖维修纠纷

· 相关法规规章 ·

二手车流通管理办法(2005年8
月29日) (157)

机动车维修管理规定(2005年6
月24日) (160)

缺陷汽车产品召回管理规定
(2004年3月12日) (168)

摩托车商品修理更换退货责任实
施细则(1997年3月21日) (174)

附件1:摩托车三包凭证 (177)

附件2:摩托车性能故障表 (178)

汽车维修质量管理办法(1991年
4月10日) (180)

汽车维修质量纠纷调解办法

(1998年6月12日) (181)

· 个案复函 ·

最高人民法院研究室关于如何认
定买卖合同中机动车财产所有
权转移时间问题的复函(2000
年12月25日) (184)

3. 化妆品买卖纠纷

· 相关法规规章 ·

进出口化妆品监督检验管理办法
(2000年2月17日) (184)

· 业务文件 ·

卫生部关于防晒化妆品 SPF 值测
定和标识有关问题的通知
(2003年2月14日) (187)

4. 生活用品买卖维修纠纷

· 相关法规规章 ·

部分商品修理更换退货责任规定
(1995年8月25日) (188)

附件:实施三包的部分商品目录
(第一批) (191)

部分商品修理更换退货责任规定
条文释义(1996年3月1日) (192)

移动电话机商品修理更换退货责
任规定(2001年9月17日) (199)

附录1:实施三包的移动电话机商
品目录 (203)

附录2:移动电话机商品三包凭证
..... (204)

附录3:移动电话机商品性能故障
表 (204)

固定电话机商品修理更换退货责
任规定(2001年9月17日) (205)

附录1:实施三包的固定电话机商
品目录 (208)

附录2:固定电话机三包凭证 (208)

附录3:固定电话机性能故障表 (209)

微型计算机商品修理更换退货责

- 任规定(2002年7月23日) (210)
- 附件1:实施三包的微型计算机商品目录 (214)
- 附件2:微型计算机商品三包凭证 (215)
- 附件3:微型计算机商品性能故障表 (215)
- 家用视听商品修理更换退货责任规定(2002年7月23日) (217)
- 附件1:实施三包的家用视听商品目录 (220)
- 附件2:家用视听商品三包凭证 (220)
- 附件3:家用视盘机性能故障表 (221)
- 附件4:家用音频功率放大器性能故障表 (222)
- 附件5:家用扬声器系统性能故障表 (223)
- 燃气燃烧器具安装维修管理规定(2000年1月21日) (223)
- 5. 食品消费纠纷**
- 相关法规规章 ·
- 食糖卫生管理办法(1996年5月29日修订) (226)
- 糖果卫生管理办法(1996年5月29日修订) (226)
- 肉与肉制品卫生管理办法(1996年5月29日修订) (227)
- 食用植物油卫生管理办法(1996年5月29日修订) (228)
- 冷饮食品卫生管理办法(1996年5月29日修订) (229)
- 粮食卫生管理办法(1996年5月29日修订) (230)
- 酒类卫生管理办法(1996年5月29日修订) (231)
- 豆制品、酱腌菜卫生管理办法(1996年5月29日修订) (232)
- 蜂蜜卫生管理办法(1996年5月29日修订) (232)
- 水产品卫生管理办法(1996年5月29日修订) (233)
- 调味品卫生管理办法(1996年5月29日修订) (234)
- 茶叶卫生管理办法(1996年5月29日修订) (235)
- 蛋与蛋制品卫生管理办法(1996年5月29日修订) (236)
- 新资源食品卫生管理办法(1996年5月29日修订) (236)
- 辐照食品卫生管理办法(1996年4月5日) (237)
- 转基因食品卫生管理办法(2002年4月8日) (240)
- 食品添加剂卫生管理办法(2002年3月28日) (242)
- 食品用塑料制品及原材料卫生管理办法(1996年5月29日修订) (245)
- 食品包装用原纸卫生管理办法(1996年5月29日修订) (245)
- 食品用橡胶制品卫生管理办法(1996年5月29日修订) (246)
- 食品容器内壁涂料卫生管理办法(1996年5月29日修订) (247)
- 食品罐头内壁环氧酚醛涂料卫生管理办法(1996年5月29日修订) (247)
- 铝制食具容器卫生管理办法(1996年5月29日修订) (248)
- 陶瓷食具容器卫生管理办法(1996年5月29日修订) (248)
- 食盐价格管理办法(2003年1月3日) (249)
- 集贸市场食品卫生管理规范(2003年3月10日) (251)

6. 产品计量纠纷

· 核心法律 ·

中华人民共和国计量法(1985年
9月6日) (254)

· 相关法规规章 ·

中华人民共和国计量法实施细则
(1987年2月1日) (257)

商品量计量违法行为处罚规定
(1999年3月12日) (263)

集贸市场计量监督管理办法
(2002年4月19日) (264)

加油站计量监督管理办法(2002
年12月31日) (266)

眼镜制配计量监督管理办法
(2003年10月15日) (268)

定量包装商品计量监督管理办法
(2005年5月30日) (271)

7. 保管纠纷

· 核心法律 ·

中华人民共和国合同法(节录)
(1999年3月15日) (274)

· 典型案例 ·

李杏英诉上海大润发超市存包损
害赔偿案 (275)

三、公共服务纠纷

1. 供电纠纷

· 核心法律 ·

中华人民共和国合同法(节录)
(1999年3月15日) (281)

中华人民共和国电力法(节录)
(1995年12月28日) (282)

· 相关法规规章 ·

电力供应与使用条例(1996年4
月17日) (286)

供电营业规则(1996年10月8日)
..... (290)

电力争议调解暂行办法(2005年
3月28日) (307)

居民用户家用电器损坏处理办法
(1996年8月21日) (309)

· 司法解释 ·

最高人民法院关于审理触电人身
损害赔偿案件若干问题的解释
(2001年1月10日) (310)

2. 供水纠纷

· 相关法规规章 ·

城市供水条例(1994年7月19
日) (312)

城市供水价格管理办法(1998年
9月23日) (315)

· 个案复函 ·

国务院法制办公室对黑龙江省人
民政府法制办公室“关于对国
务院《城市供水条例》有关问题
请求解释的函”的答复(2002年
1月18日) (318)

卫生部关于生活饮用水卫生监督
有关问题的批复(2002年8月
12日) (319)

卫生部法监司关于现制现售饮用
水监管有关问题的复函(2003
年7月3日) (319)

3. 供气供热纠纷

· 相关法规规章 ·

国家发展改革委关于改革天然气
出厂价格形成机制及近期适当
提高天然气出厂价格的通知
(2005年12月23日) (319)

建设部关于推进供热计量的实施
意见(2006年6月28日) (321)

4. 电信服务纠纷

· 相关法规规章 ·

中华人民共和国电信条例(2000

年9月25日)	(323)
电信用户申诉处理暂行办法 (2001年1月11日)	(333)
电信服务质量监督管理暂行办法 (2001年1月11日)	(336)
电信服务规范(2005年3月13日)	(338)
· 业务文件 ·	
关于规范增值电信业务代理收费 行为的通知(2005年3月15 日)	(340)
关于调整部分电信业务资费管理方 式的通知(2005年8月19日)	(342)
中国人民银行、信息产业部关于 商业银行与电信企业共享企业 和个人信用信息有关问题的指 导意见(2006年4月7日)	(343)
· 司法解释 ·	
最高人民法院关于依据何种标准 计算电话费滞纳金问题的批复 (1998年12月29日)	(344)
· 个案复函 ·	
最高人民法院关于电话费逾期未 交违约金如何计算问题的复函 (1998年1月12日)	(344)
· 典型案例 ·	
南海市邮电局诉崔立新欠付电话 费纠纷案	(345)
5. 邮政服务纠纷	
· 核心法律 ·	
中华人民共和国邮政法(1986年 12月2日)	(347)
· 相关法规规章 ·	
中华人民共和国邮政法实施细则 (1990年11月12日)	(351)
· 业务文件 ·	
国家发展改革委、国家邮政局关	

于适当调整邮政基本资费的通 知(2006年10月25日)	(357)
· 个案复函 ·	
国家发展改革委办公厅关于邮政 企业开展铁路客票预订、寄递 业务收费有关问题的复函 (2003年12月9日)	(358)
6. 有线电视收视纠纷	
· 相关法规规章 ·	
有线电视管理暂行办法(节录) (1990年11月16日)	(359)
有线电视管理暂行办法实施细则 (节录)(1991年4月20日)	(359)
有线电视基本收视维护费管理暂 行办法(2004年12月2日)	(360)
· 个案复函 ·	
国家工商行政管理局关于有线电 视台实施强制交易行为定性处 理问题的答复(1997年12月30 日)	(361)

四、商业服务纠纷

1. 餐饮服务纠纷

· 核心法律 ·	
中华人民共和国食品卫生法 (1995年10月30日)	(363)
· 相关法规规章 ·	
餐饮修理业价格行为规则(1995 年10月31日)	(369)
禁止食品加药卫生管理办法 (1987年10月22日)	(372)
食物中毒事故处理办法(1999年 12月24日)	(373)
餐饮业食品卫生管理办法(2000 年1月16日)	(375)
食品卫生行政处罚办法(1997年 3月15日)	(378)

食品生产经营单位废弃食用油脂 管理的规定(2002年4月15 日)	(382)
---	-------

2. 娱乐服务纠纷

· 相关法规规章 ·

娱乐场所管理条例(2006年1月 29日)	(383)
营业性歌舞娱乐场所管理办法 (1997年12月31日修订)	(390)
营业性演出管理条例(2005年7 月7日)	(393)
公共娱乐场所消防安全管理规定 (1999年5月25日)	(402)

3. 旅游纠纷

· 相关法规规章 ·

游览参观点门票价格管理办法 (2000年12月11日)	(404)
旅游行业对客人服务的基本标准 (试行)(1991年5月29日)	(405)
中国旅游饭店行业规范(2002年 4月5日)	(409)
旅行社管理条例(节录)(2001年 12月11日修订)	(412)
旅行社管理条例实施细则(节录) (2001年12月27日)	(414)
旅行社质量保证金暂行规定 (1995年1月1日)	(419)
旅行社质量保证金暂行规定实施 细则(1995年1月1日)	(420)
旅行社质量保证金赔偿暂行办法 (1997年3月27日)	(423)
旅游安全管理暂行办法(1990年 2月20日)	(425)
旅游安全管理暂行办法实施细则 (1994年1月22日)	(426)
重大旅游安全事故处理程序试行 办法(1993年4月15日)	(429)

旅游服务健康安全工作基本要求 (2003年6月20日)	(430)
导游人员管理条例(1999年5月 14日)	(431)
导游人员管理实施办法(2001年 12月27日)	(433)
出境旅游领队人员管理办法 (2002年10月28日)	(436)
· 业务文件 ·	
国家旅游局关于加强旅行团餐饮 质量管理的意见(1994年6月 10日)	(438)
附件一:关于修订旅游团队订餐 标准的通知	(440)
附件二:定点餐馆质量初步标准	(441)
国家旅游局、公安部、国家工商行 政管理局关于进一步加强旅游 市场管理的通知(1999年11月 22日)	(442)
国家旅游局关于坚决禁止以游客 作为“人质”甩团扣团事件的通 告(2002年9月27日)	(444)
国家旅游局关于在旅游业恢复与 振兴中进一步规范和整顿旅游 市场秩序的通知(2003年8月 27日)	(444)
· 业务文件 ·	
最高人民法院关于执行旅行社质 量保证金问题的通知(2001年 1月8日)	(447)
· 典型案例 ·	
孟元诉中佳旅行社旅游合同纠纷 案	(448)
王林祥、陈卫东诉雄都旅行社旅 游合同纠纷案	(451)

4. 装修纠纷

· 相关法规规章 ·

- 住宅工程初装饰竣工验收办法
(1994年6月16日) (456)
- 建筑装饰装修管理规定(1995年
8月7日) (457)
- 家庭居室装饰装修管理试行办法
(1997年4月15日) (460)
- 全国室内装饰行业家庭装饰管理
办法(2000年10月23日) (462)
- 住宅室内装饰装修管理办法
(2002年3月5日) (464)
- 商品住宅装修一次到位实施细则
(2002年6月18日) (468)
- 建筑装饰设计资质分级标准
(2001年1月9日) (488)
- 关于加强建筑工程室内环境质量
管理的若干意见(2002年3月
1日) (490)

5. 医疗服务纠纷

· 核心法律 ·

- 中华人民共和国药品管理法
(2001年2月28日修订) (491)

· 相关法规规章 ·

- 医疗机构实行价格公示的规定
(2002年11月28日) (503)
- 中华人民共和国药品管理法实施
条例(节录)(2002年8月4日)
..... (504)
- 中药保健药品的管理规定(1987
年10月28日) (508)
- 药品卫生标准(1986年12月16日)
..... (509)
- 药品政府定价办法(2000年11月
21日) (510)
- 附表一:国产药品最高销售费用
率和最高销售利润率

(%)表 (512)

附表二:药品最高流通差别差价
率(差价额)表 (512)

乡镇卫生院中医药服务管理基本
规范(2003年11月25日) (513)

社区卫生服务中心中医药服务管
理基本规范(2003年11月25日)
..... (514)

医疗美容服务管理办法(2002年
1月22日) (515)

美容医疗机构、医疗美容科(室)
基本标准(试行)(2002年4月
16日) (518)

· 业务文件 ·

最高人民法院关于参照《医疗事
故处理条例》审理医疗纠纷民
事案件的通知(2003年1月6
日) (521)

· 个案复函 ·

最高人民法院关于中国人民解放
军和武警部队向地方开放的医
疗单位发生的医疗赔偿纠纷由
有管辖权的人民法院受理的复
函(1990年6月4日) (521)

最高人民法院关于当事人对医疗
事故鉴定结论虽有异议,但只
要求医疗单位赔偿经济损失
的,应作为民事案件受理的复
函(1990年11月7日) (522)

· 地方审判政策 ·

安徽省高级人民法院《关于审理
医疗赔偿纠纷民事案件的若干
意见》(试行)(2003年12月31
日) (522)

· 典型案例 ·

郑雪峰、陈国青诉江苏省人民医
院医疗服务合同纠纷案 (525)

方金凯诉同安医院医疗损害赔偿 纠纷案	(528)	年3月19日)	(544)
6. 法律服务纠纷		法律援助条例(2003年7月21日)	(546)
· 核心法律 ·		· 个案复函 ·	
中华人民共和国律师法(2001年 12月29日修正)	(533)	司法部关于公民个人未经批准不 得从事有偿法律服务的批复 (1993年8月31日)	(549)
· 相关法规规章 ·		附录	
公证服务收费管理办法(1997年 3月3日)	(538)	1. 各地消费者协会通讯录	(551)
乡镇法律服务收费管理办法 (1997年3月3日)	(539)	2. 中国消费者协会投诉卡	(553)
律师服务收费管理办法(2006年 4月13日)	(542)	增补法规	
律师事务所收费程序规则(2004		超市食品安全操作规范(试行) (2006年12月8日)	(554)