

处理投诉与非正常投诉实用丛书

处理投诉与非正常投诉 常用法律文件 精选

北京方圆万里行应用技术研究院
中国标准出版社标准咨询服务部

编



 中国标准出版社

处理投诉与非正常投诉实用丛书

处理投诉与非正常投诉 常用法律文件精选

北京方圆万里行应用技术研究院
中国标准出版社标准咨询服务部

编

中国标准出版社

图书在版编目(CIP)数据

处理投诉与非正常投诉常用法律文件精选/北京方圆
万里行应用技术研究院,中国标准出版社标准咨询服务
部编. —北京:中国标准出版社,2005(2007.5重印)

(处理投诉与非正常投诉实用丛书)

ISBN 978-7-5066-3782-4

I. 处… II. ①北…②中… III. 消费者权益-民
事诉讼-法规-汇编-中国 IV. D925.14

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 043122 号

中国标准出版社出版发行

北京复兴门外三里河北街 16 号

邮政编码:100045

网址 www.bzcbs.com

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/32 印张 21.125 字数 620 千字

2005 年 5 月第一版 2007 年 5 月第二次印刷

*

定价 55.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68533533

丛书编审委员会

顾 问： 金 光

主 编： 王寿魁

副主编： 张振明 王燕江 梅志军

编 委： 张代娣 谢惠瑜 苏 珩

刘强胜 刘海玉 叶红志

康 毅 王 卉 刘 雯

梅 洁 薛常蓉 赵亚丽

王艳杰 薛小红 张惠萍

李 艳

主 审： 宋占侠 毕玉安 左佩兰

丛 书 序

随着我国社会主义市场经济的不断发展和社会主义法制体系的不断完善,广大用户(消费者)的维权意识也在不断增强,由此引发的投诉与非正常投诉也不断增多。处理投诉与非正常投诉已成为企业的一项重要日常工作。如何有效、及时处理投诉与非正常投诉,并在保护消费者合法权益的前提下维护自身合法权益,已成为企业所面临的一个重要课题。

1998年,我国发布了 GB/T 17242—1998《投诉处理指南》,用以规范处理投诉工作。在此之前,世界范围内只有澳大利亚于1995年发布了 AS 4269《投诉处理》。

我国标准规定了组织对用户投诉处理的基本原则,确定了处理投诉的基本要素、程序、解决争议的途径等。发布该国家标准,是为了使用户在购买商品和接受服务过程中,由于对产品和服务的不满而引发的投诉能够得到合理解决,以保护用户和组织双方的合法权益。该标准将处理投诉工作作为组织建立和完善质量体系中的一项重要内容。实施该标准,其意义不仅在于处理投诉本身,更包含着及时了解用户对产品和服务质量的反馈意见,及时采取有效措施提高和改善产品及服务质量,并最终提高用户满意度的深远意义。

日本于2000年10月也制定了 JIS Z 9920《投诉处理管理体系指南》,规定了处理投诉的相关机构必备的条件,以及处理投诉的相关要求。

ISO 为了帮助全球市场的用户,由 ISO/TC 176/SC 3 于2003年3月制定了第一个关于处理投诉的国际标准草案

ISO 10018,并于 2004 年 9 月正式发布,更改代号为 ISO 10002《质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南》。该国际标准规定了有效的投诉处理机制,将在促进公平市场的产生、增强组织对投诉问题的处理能力、最终提高顾客满意度上发挥重要作用。

作为标准化科研与服务机构——北京方圆万里行应用技术研究院和中国标准出版社标准咨询服务部,以长期从事标准、质量工作的实践经验和敏锐的眼光,及时捕捉到了这一重要信息,组织专家队伍对 GB/T 17242 和 ISO 10002、AS 4269、JIS Z 9920 进行了理论和实践的研究、探讨。特别对 ISO 10018 在 DIS 阶段就率先开始密切跟踪,掌握相关信息,及时译成中文版本,并于 2003 年底就编写了 ISO 10018 (DIS)培训教材,在全国范围内进行大规模宣传、培训。2004 年 9 月 ISO 10002 正式发布后,又针对转换内容重新调整了培训教材。

与此同时,北京方圆万里行应用技术研究院和中国标准出版社标准咨询服务部针对投诉中的非正常现象,大胆提出了“非正常投诉”这一概念,并对非正常投诉的定义、成因、心理剖析、危害、表现形式、应对措施等,从理论到实践进行了有益的探讨,初步形成体系,并据此编写培训大纲,在全国范围内进行试讲,广大企业反响强烈,引起共鸣。

从 2004 年初到 2005 年 4 月底,北京方圆万里行应用技术研究院和中国标准出版社标准咨询服务部共举办“处理投诉与非正常投诉”主题报告会 20 场,参会企业在 2000 家以上,受众达 3500 人,且均为名优大企业相关负责人;举办啤酒、食品、汽车、保险等行业专场报告会 5 场;为民航系统、旅游系统及青岛啤酒、平安保险、朝日啤酒、小洞天旅游区、宝钢梅山等大型企业作报告 11 场。2004 年 3 月以来,为广东佛山工艺总厂等获得“中国名牌”或“国家免检”称号的若干家大

型企业制定了采用 ISO 10002 的《处理投诉指南》企业标准。目前,学习、借鉴 ISO 10002 和宣贯 GB/T 17242 在全国范围内已形成高潮。处理非正常投诉的有关理论和实践也已成为名优企业关注的焦点。

在这种背景下,北京方圆万里行应用技术研究院和中国标准出版社标准咨询服务部适时编著了《处理投诉与非正常投诉实用丛书》,供广大企业在处理投诉与非正常投诉工作中参考,希望能对相关工作起到一定作用,并最终为中国经济健康发展做小小的贡献。

北京方圆万里行应用技术研究院
中国标准出版社标准咨询服务部

2005 年 5 月

编者的话

市场经济是法治经济,在处理投诉与非正常投诉时最重要的原则就是依法办事,依法维权。只有依法,才能公平、公正地解决纠纷,在维护消费者合法权益的同时维护组织合法权益,维护社会主义市场经济秩序,构建和谐、安定的社会环境。

有鉴于此,我们精选了 91 项与处理投诉与非正常投诉工作有关的,规定市场平等竞争条件、维护公平竞争秩序,并且有普遍适用性的法律文件,选编成《处理投诉与非正常投诉常用法律文件精选》一书,奉献给辛勤工作在处理投诉一线的相关人员,以备不时之需。

这些市场管理规则方面的法律文件包括:

法律 17 项;

法规 9 项;

规章 59 项;

司法解释 6 项。

这些法律文件在规范市场行为,维护国家、企业和社会公众利益方面是有普遍代表性的,也是处理投诉与非正常投诉工作的指导方针。

2005 年 5 月

目 录

第一部分 法 律

中华人民共和国行政许可法	3
中华人民共和国行政复议法	19
中华人民共和国合同法	29
中华人民共和国价格法	78
中华人民共和国行政处罚法	86
中华人民共和国食品卫生法	97
中华人民共和国保险法	108
中华人民共和国广告法	132
中华人民共和国仲裁法	140
中华人民共和国国家赔偿法	151
中华人民共和国消费者权益保护法	160
中华人民共和国反不正当竞争法	169
中华人民共和国产品质量法	175
中华人民共和国行政诉讼法	187
中华人民共和国标准化法	199
中华人民共和国计量法	203
中华人民共和国药品管理法	208

第二部分 法 规

机动车第三者责任强制保险条例(草案)	227
安全生产许可证条例	235
物业管理条例	240
特种设备安全监察条例	252
医疗事故处理条例	270

中华人民共和国反倾销条例·····	284
质量振兴纲要(1996 年—2010 年) ·····	294
化妆品卫生监督条例·····	302
工业产品生产许可证试行条例·····	308

第三部分 规 章

(一) 质量监督

食品生产加工企业质量安全监督管理办法·····	315
禁止在食品中使用次硫酸氢钠甲醛(吊白块)产品的监督 管理规定·····	326
保健食品管理办法·····	328
查处食品标签违法行为规定·····	334
工程建设项目招标投标活动投诉处理办法·····	337
游乐园管理规定·····	342
毛绒毛纤维质量监督管理办法·····	347
茧丝质量监督管理办法·····	354
金银饰品标识管理规定·····	362
家用汽车产品修理更换退货责任规定(草案)·····	365
家用视听商品修理更换退货责任规定·····	375
微型计算机商品修理更换退货责任规定·····	384
固定电话机商品修理更换退货责任规定·····	395
移动电话机商品修理更换退货责任规定·····	403
农业机械产品修理更换退货责任规定·····	411
摩托车商品修理更换退货责任实施细则·····	423
部分商品修理更换退货责任规定条文释义·····	431
流通领域商品质量监测办法·····	443
产品质量国家监督抽查管理办法·····	449
产品质量仲裁检验和产品质量鉴定管理办法·····	460
产品质量申诉处理办法·····	467
产品标识标注规定·····	473

产品质量监督试办法	477
零售商品称重计量监督管理办法	480
商品量计量违法行为处罚规定	483
定量包装商品计量监督规定	485
计量违法行为处罚细则	489
工业产品生产许可证管理办法	496
中国名牌产品管理办法	506
强制性产品认证管理规定	512
产品免于质量监督检查管理办法	519
采用国际标准管理办法	523
原产地域产品保护规定	529
质量技术监督行政复议实施办法	533
质量监督检验检疫行政执法监督与行政执法过错责任 追究办法	544
技术监督行政处罚委托实施办法	553
技术监督行政案件现场处罚规定	555
技术监督行政案件审理工作规则	557
技术监督行政案件听证工作规则	559
技术监督行政案件办理程序的规定	562
北京市商业零售企业促销行为规范(试行)	568
关于处理侵害消费者权益行为的若干规定	572
政府采购供应商投诉处理办法	574
《民航总局对国内航空公司因自身原因造成航班延误给予旅客 经济补偿的指导意见(试行)》主要内容	579
国内航空运输旅客身体损害赔偿暂行规定	581

(二) 新闻出版

广播影视新闻采编人员从业管理的实施方案(试行)	585
报社记者站管理办法	591
新闻记者证管理办法	597
报刊刊载虚假、失实报道处理办法	602

关于进一步加强广播电视广告宣传管理的通知·····	604
关于建立新闻工作者接受社会监督制度的公告·····	607
关于禁止有偿新闻的若干规定·····	609
药品广告管理办法·····	611
广播电影电视部关于加强廉政建设、纠正行业不正之风的 若干规定·····	616
关于报社、期刊社、出版社开展有偿服务和经营活动的 暂行办法·····	619
关于加强广告宣传管理的通知·····	621
关于报纸、书刊、电台、电视台经营、刊播广告有关问题的通知·····	623
中国新闻工作者职业道德准则·····	625
为切实维护公民和组织的合法权益，中国记者网向公民和组织 提供针对假冒记者身份从事欺诈活动以及新闻记者或新闻 机构在新闻采访活动中从事违规、违纪或违法行为的在线 投诉或举报功能·····	628

第四部分 司法解释

最高人民法院关于审理建设工程施工合同纠纷案件适用法律 问题的解释·····	633
最高人民法院关于审理人民法院国家赔偿确认案件若干问题 的规定(试行)·····	638
最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干问题 的解释·····	642
最高人民法院关于确定民事侵权精神损害赔偿责任若干问题 的解释·····	650
最高人民法院关于审理名誉权案件若干问题的解释·····	653
最高人民法院关于审理名誉权案件若干问题的解答·····	656



第一部分

法 律



中华人民共和国行政许可法

(2003年8月27日第十届全国人民代表大会常务委员会第四次会议通过,中华人民共和国主席令第7号发布)

第一章 总 则

第一条 为了规范行政许可的设定和实施,保护公民、法人和其他组织的合法权益,维护公共利益和社会秩序,保障和监督行政机关有效实施行政管理,根据宪法,制定本法。

第二条 本法所称行政许可,是指行政机关根据公民、法人或者其他组织的申请,经依法审查,准予其从事特定活动的行为。

第三条 行政许可的设定和实施,适用本法。

有关行政机关对其他机关或者对其直接管理的事业单位的人事、财务、外事等事项的审批,不适用本法。

第四条 设定和实施行政许可,应当依照法定的权限、范围、条件和程序。

第五条 设定和实施行政许可,应当遵循公开、公平、公正的原则。

有关行政许可的规定应当公布;未经公布的,不得作为实施行政许可的依据。行政许可的实施和结果,除涉及国家秘密、商业秘密或者个人隐私的外,应当公开。

符合法定条件、标准的,申请人有依法取得行政许可的平等权利,行政机关不得歧视。

第六条 实施行政许可,应当遵循便民的原则,提高办事效率,提供优质服务。

第七条 公民、法人或者其他组织对行政机关实施行政许可,享有陈述权、申辩权;有权依法申请行政复议或者提起行政诉讼;其合法权

益因行政机关违法实施行政许可受到损害的,有权依法要求赔偿。

第八条 公民、法人或者其他组织依法取得的行政许可受法律保护,行政机关不得擅自改变已经生效的行政许可。

行政许可所依据的法律、法规、规章修改或者废止,或者准予行政许可所依据的客观情况发生重大变化的,为了公共利益的需要,行政机关可以依法变更或者撤回已经生效的行政许可。由此给公民、法人或者其他组织造成财产损失的,行政机关应当依法给予补偿。

第九条 依法取得的行政许可,除法律、法规规定依照法定条件和程序可以转让的外,不得转让。

第十条 县级以上人民政府应当建立健全对行政机关实施行政许可的监督制度,加强对行政机关实施行政许可的监督检查。

行政机关应当对公民、法人或者其他组织从事行政许可事项的活动实施有效监督。

第二章 行政许可的设定

第十一条 设定行政许可,应当遵循经济和社会发展规律,有利于发挥公民、法人或者其他组织的积极性、主动性,维护公共利益和社会秩序,促进经济、社会和生态环境协调发展。

第十二条 下列事项可以设定行政许可:

(一) 直接涉及国家安全、公共安全、经济宏观调控、生态环境保护以及直接关系人身健康、生命财产安全等特定活动,需要按照法定条件予以批准的事项;

(二) 有限自然资源开发利用、公共资源配置以及直接关系公共利益的特定行业的市场准入等,需要赋予特定权利的事项;

(三) 提供公众服务并且直接关系公共利益的职业、行业,需要确定具备特殊信誉、特殊条件或者特殊技能等资格、资质的事项;

(四) 直接关系公共安全、人身健康、生命财产安全的重要设备、设施、产品、物品,需要按照技术标准、技术规范,通过检验、检测、检疫等方式进行审定的事项;

(五) 企业或者其他组织的设立等,需要确定主体资格的事项;

(六) 法律、行政法规规定可以设定行政许可的其他事项。

第十三条 本法第十二条所列事项,通过下列方式能够予以规范的,可以不设行政许可:

- (一) 公民、法人或者其他组织能够自主决定的;
- (二) 市场竞争机制能够有效调节的;
- (三) 行业组织或者中介机构能够自律管理的;
- (四) 行政机关采用事后监督等其他行政管理方式能够解决的。

第十四条 本法第十二条所列事项,法律可以设定行政许可。尚未制定法律的,行政法规可以设定行政许可。

必要时,国务院可以采用发布决定的方式设定行政许可。实施后,除临时性行政许可事项外,国务院应当及时提请全国人民代表大会及其常务委员会制定法律,或者自行制定行政法规。

第十五条 本法第十二条所列事项,尚未制定法律、行政法规的,地方性法规可以设定行政许可;尚未制定法律、行政法规和地方性法规的,因行政管理的需要,确需立即实施行政许可的,省、自治区、直辖市人民政府规章可以设定临时性的行政许可。临时性的行政许可实施满一年需要继续实施的,应当提请本级人民代表大会及其常务委员会制定地方性法规。

地方性法规和省、自治区、直辖市人民政府规章,不得设定应当由全国统一确定的公民、法人或者其他组织的资格、资质的行政许可;不得设定企业或者其他组织的设立登记及其前置性行政许可。其设定的行政许可,不得限制其他地区的个人或者企业到本地区从事生产经营和提供服务,不得限制其他地区的商品进入本地区市场。

第十六条 行政法规可以在法律设定的行政许可事项范围内,对实施该行政许可作出具体规定。

地方性法规可以在法律、行政法规设定的行政许可事项范围内,对实施该行政许可作出具体规定。

规章可以在上位法设定的行政许可事项范围内,对实施该行政许可作出具体规定。

法规、规章对实施上位法设定的行政许可作出的具体规定,不得增设行政许可;对行政许可条件作出的具体规定,不得增设违反上位法的