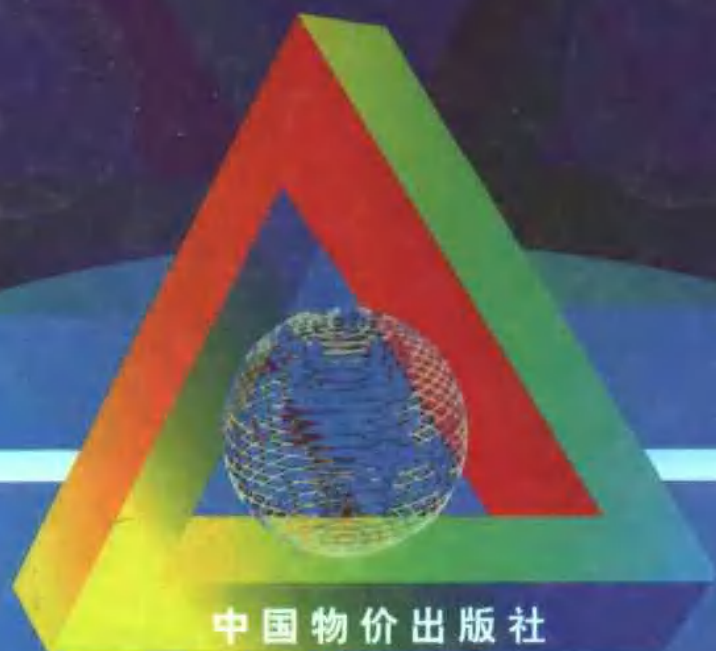




质量纠纷

认定与处理
实务全书



中国物价出版社

最新质量纠纷 认定与处理实务全书

主 编 郭清义

上 卷

中国物价出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

最新质量纠纷认定与处理/郭清义编. - 北京: 中国物价出版社, 1999.5

ISBN 7—80155—032—3

I. 最… II. 郭… III. ①产品质量-民事纠纷-处理-中国②产品质量-民事纠纷-认证-中国
IV. D922.294

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (1999) 第 20892 号

最新质量纠纷认定与处理

主 编 郭清义

责任编辑 李 博

*

中国物价出版社出版发行

新华书店 经销

北京忠信诚胶印厂印刷

787×1092 毫米 16 开 100.94 印张 1800 千字

1999 年 6 月第 1 版 1999 年 6 月第 1 次印刷

印数: 1—1000 册

ISBN 7—80155—032—3/F·15

定价: 498.00 元

编 委 会

主 编 郭清义

编 委	邢 容	王 斌	赵春雨	朱颖桦
	陈丽芳	郭文杰	陈 靖	肖 芳
	黄莹莹	张蓼青	刘晓明	叶倾城
	陈秋雨	张大江	王志炫	林永其
	沈 牧	林 兰	卢月青	曹晓岚
	刘 瑜	莫红颜	张志勇	杨岭雪
	陈维蕊	王檬森	李 昕	任万钧
	杨 渡	王丰竣	马燕华	胡 琪

前言

山西朔州假酒惨案、湘赣食用工业猪油中毒事件、宁夏银川锅炉爆炸恶性事件、重庆綦江桥倒塌惨剧……，一幕幕情景，骇人听闻、令人不寒而栗，日益严重的产品质量问题象铅块似地压在人们的心头。

4月3日，中央电视台实况转播了重庆第一中级法院公审綦江虹桥倒塌案，4月27日，杭州又公审钱塘江烂泥工程案……。一时之间，关于工程质量纠纷的问题成了街谈巷议的话题。

去年，长江、嫩江、松花江、珠江流域发生特大洪水。一场大洪水把许多质量不合格的劣质工程“抖”了出来。朱镕基总理为此深恶痛绝，骂之为“王八蛋、豆腐渣”工程。

再联系到近几年愈演愈烈的劣质产品伤害消费者案，王海打假越打越难的事实，人们关注的目光和社会舆论已在质量纠纷上定格。今年和将来若干年理应成为产品、工程质量年！

从企业自身出发，产品工程质量关系到企业的效益、声誉和命运；从消费者角度出发，产品、工程质量影响到他们的权益是否受到侵害；从国家整体利益出发，则关系到国计民生，民族工业的兴衰。

当国人皆指责当今劣质产品满溢，质量纠纷层出不穷时，只认为缘于人的精神素质，道德水平的滑坡，企业不负责任，政府官员贪赃枉法，腐败无能。我们编写组则这样认为，产品质量出现这诸多问题、纠纷，关键在于我的“法”。

一是关于产品工程质量方面法制建设不健全，或不够严密。生产和经销厂家无法可依，无章可照，无序可循。

二是管理执法部门执法不严，执法水平不高。

三是消费者维权意识薄弱。维权薄弱又源于他们对产品工程质量的认识太少。

为此，我们编写组认为，抵制劣质产品，劣质工程，避免质量纠纷，关键在于加强对“法”的认识，充分地运用现有的法律规章条文。

通过很长一段时间的努力，我们编写组收集了建国以来，我国颁布的所有的有关产品、工程质量方面的法律法规条文，收集了英美等国家在质量管理方面产生的重要的文件、文书，我们对这浩如烟海的资料进行了疏理、改编成辞条的形式编入本书。

为了使这部大书更具有实用借鉴作用，给厂家、政府职能部门，普通消费者在遇到产品、工程质量纠纷时，起到参考帮助的作用，我们编写组特别在书中组织了“产品工程质量纠纷防范、产品工程质量法律处理程序、产品工程质量纠纷案例、产品工程质量文件汇编”等几部分内容，尽量使本书成为政府宜用、生产经销企业适用、法律工作者、消费者可用的大型工具书。

资料的全面性、引用条文的准确性、安全选编的科学性是我们编写组一开始定下来的目标，也是我们一直没有放弃的追求。

在今天，“依法治国”已被庄重地写进《宪法》，依法整治产品工程的质量，也是我国政府、企业今后要走的路。但愿这本工具书在我们法治的道路上，起到真正的“工具”作用。

在编写此过程中，承蒙诸多专家学者的支持，热情地为我们提供资料，同时，我们也摘录、借鉴了部分资料，因时间联络问题，我们不能一一上门致谢，借此书刊出之时，一并表示谢意。

本书编委会

后 记

为了确保本书以“高质量、高功用”服务于社会，我们在编写本书过程中引用了一些有关作品的部分内容，但由于时间关系，未能与部分作者取得联系，深表歉意。望有关作者在见到本书后速与我编委会联系，以领取稿酬。

本书编委会

目 录

第一部 质量纠纷理论

质量认证制度的概念	(3)
质量认证的意义和作用	(4)
我国质量认证工作的基本原则	(4)
质量认证中应具有的知识	(5)
质量认证制度的主要类型	(8)
质量体系概述及意义	(14)
质量体系认证	(21)
质量体系认证概要	(21)
质量体系认证机构国家认可制度	(22)
国家对质量认证工作管理的法律依据	(27)
国家对质量认证工作管理的基本原则	(27)
国家质量认证工作的主管机构	(28)
中国的四个质量认可委员会	(28)
中国质量认证现状与发展目标	(31)
国际质量认证的发展趋势	(41)
IEC 合格评定工作的目的	(50)
IEC 合格评定政策	(51)
IEC 合格评定管理结构	(51)
ISO 的工作现状与未来的发展	(53)
ISO 9000 系列标准 2000 年的改进设想	(59)
ISO9000 质量体系的分析	(71)
日本制造业和服务业实施 ISO 9000 调查分析.....	(81)
英国实施 ISO 9000 认证调查分析.....	(84)
对产品质量的认识	(93)
产品质量管理的发展过程	(93)
对产品责任的认识	(95)
产品责任的法定要件	(96)
产品质量责任涉及到的法律、规章.....	(98)
《产品质量法》的内容及特点	(99)
《产品质量法》的调整对象.....	(100)
《产品质量法》的适用方面.....	(101)

《产品质量法》与相关法律的关系·····	(102)
《产品质量法》的地方性法规、规章·····	(105)
产品质量认证·····	(107)
产品质量监督检验制度的重点和方式·····	(108)
产品质量监督检查的组织管理和费用·····	(109)
产品质量社会监督制度的内容·····	(110)
生产者的产品质量义务·····	(111)
销售者的产品质量义务·····	(115)
产品责任的归责原则·····	(116)
产品责任与合同责任的竞合·····	(118)
从质量上保护消费者权益·····	(119)
消费者自我保护·····	(122)
消费者权益保护·····	(126)
中国质量振兴纲要的主要内容·····	(128)
产品质量管理特征·····	(131)
世界质量管理特点·····	(133)
世界质量管理发展趋势·····	(134)
美国质量管理特征·····	(136)
日本质量管理特征·····	(142)
欧洲质量管理组织简介·····	(147)
法国质量管理特征·····	(148)
英国质量管理特征·····	(151)
实施生产许可证制度的工作程序·····	(153)
生产许可证的管理范围·····	(157)
生产许可证的撤销与保留·····	(159)
工业产品生产许可证证明制度的定义和管理范围·····	(161)
工业生产许可证的管理机构及其职责·····	(162)
工业生产许可证的申请、审核和发证·····	(162)
工业产品生产许可证的定义和性质·····	(162)
工业产品生产许可证的管理·····	(164)
建筑许可的定义和特点·····	(165)
实行建筑许可制度的意义·····	(165)
建筑许可制度的历史沿革·····	(166)
国外和我国台湾建筑许可制度·····	(167)
建筑施工许可证的申请时间与范围·····	(168)
建筑施工许可证的申请条件·····	(169)
建筑施工许可证的颁发程序·····	(172)
建筑施工许可证争议、变更、延长和中止·····	(173)

建筑从业单位的条件·····	(176)
建筑从业单位资质审查·····	(177)
从业单位专业技术人员执业资格·····	(189)
工程质量的前期监控与管理·····	(196)
建筑工程的发包程序·····	(197)
建筑工程的承包条件·····	(203)
《建筑法》对工程质量的要求·····	(208)
《建筑法》的立法基础·····	(210)
《建筑法》的立法指导原则·····	(212)
《建筑法》的调整范围·····	(214)
《建筑法》确立的基本制度·····	(215)
建筑活动管理体制的几种意见·····	(217)
建筑活动管理体制上的主要问题·····	(218)
《建筑法》确定的建筑活动管理体制·····	(218)
国际工程承包的意义、形式和内容·····	(218)
国际承包工程的特点和程序·····	(220)
国际工程承包市场质量的展望·····	(222)
国际工程招标质量的选择·····	(223)
国际招标前对质量把握·····	(227)
国际招标资格预审及程序·····	(230)
拓展国际市场必须具备质量等条件·····	(240)
我国国际工程承包所取得的业绩·····	(242)
我国国际工程承包中存在的问题及解决的途径·····	(243)

第二部 质量纠纷防范

产品责任现状忧人·····	(249)
产品责任的保护神·····	(250)
产品责任保护回顾·····	(253)
美国产品责任分析·····	(255)
英国产品责任现状·····	(258)
产品安全性的关键因素·····	(260)
产品设计审查·····	(262)
设计评审的时效性·····	(263)
产品责任透视·····	(263)
技术规范管理控制·····	(264)
可靠性测试·····	(265)

相关文件的管理·····	(266)
产品责任风险管理·····	(266)
产品生产全过程的质量控制·····	(269)
同类产品的两面性·····	(276)
玩具安全不可忽视·····	(278)
风险定义及分类·····	(280)
风险防范与可保风险·····	(283)
损失、危险事故及危险因素·····	(285)
产品责任保险·····	(285)
保险合同的重要部分·····	(286)
保险合同的内容构成·····	(287)
第三者责任保险·····	(288)
保险单的声明与保险契约·····	(288)
索赔的辩护责任·····	(289)
除外责任·····	(290)
产品责任限额·····	(291)
国家技术监督局基本任务和主要职责·····	(292)
1996 年全国技术监督工作统计概况·····	(293)
国务院有关部门的技术监督机构设置·····	(297)
质量监督制度概述·····	(299)
质量监督管理工作回顾与趋势·····	(305)
产品质量监督检查制度·····	(311)
产品质量监督检验机构管理·····	(321)
产品质量投诉与仲裁检验·····	(326)
中国产品质量“打假”状况·····	(327)
中国乳品质量监督与“打假”·····	(337)
中国酒的“打假”与“防伪”·····	(343)
中国防伪业·····	(345)
附件一:李传卿局长在第四次全国技术监督工作会议上的工作报告·····	(346)
认真落实中央经济工作会议精神努力开创技术监督工作新局面	
— 国务院副总理吴邦国(1996 年 12 月 27 日)·····	(363)
打假工作要常抓不懈	
—— 国务院副总理李岚清在全国打击制售假冒伪劣商品电话会议上的讲话	
(1993 年 9 月 14 日)·····	(367)
1996 年 1 季度国家监督抽查产品质量通报·····	(370)
关于国家监督抽查产品质量通报·····	(373)
1996 年 2 季度国家监督抽查产品质量通报·····	(376)
关于国家监督抽查产品质量通报·····	(381)

1996 年 3 季度国家监督抽查产品质量通报	(387)
1996 年 4 季度国家监督抽查产品质量通报	(392)
1996 年第 4 季度产品质量国家监督抽查新闻发布稿	(400)
1996 年度部分产品国家监督抽查专项通报摘录	(407)
从消费者权益保护状况看产品质量	(418)
从消费者投诉状况看产品质量	(421)
从消费者投诉的调查看产品质量	(425)
消费者对服务质量评价的调查	(428)
北京市国有大中型企业商品质量状况	(431)
消费者权益的自我保护	(433)
消费者权益的保护	(440)
消费者运动	(448)
质量监督与消费者权益保护	(450)
经营者的概念与特征	(451)
经营义务的内容	(453)
生产者的产品质量义务	(460)
国外产品质量监督状况	(464)
法国反仿冒工作状况	(467)
法国酒的质量监督	(471)
美国产品安全计划模式	(476)
建筑工程监理的含义	(481)
建筑工程监理的性质	(482)
建筑工程监理的作用	(483)
建筑工程监理的任务	(485)
我国建筑工程监理概述	(486)
我国建筑工程监理事业的发展	(486)
我国推行建筑工程监理制的成效	(487)
我国推行建筑工程监理制度中的问题	(488)
我国工程监理单位的责任	(488)
我国工程监理单位的权利	(489)
我国工程监理单位的义务	(490)
建筑安全生产管理的概念和内容	(490)
建筑安全生产管理的方针和原则	(490)
加强建筑安全生产管理的必要性	(491)
建筑安全生产管理体制	(492)
建设行政主管部门建筑安全生产职责	(493)
建筑生产安全监督制度	(493)
建筑生产安全认证制度	(494)

工伤保险制度·····	(495)
建设单位的安全责任和义务·····	(495)
工程设计单位的安全责任与义务·····	(497)
建筑施工企业的安全责任与义务·····	(497)
施工现场安全管理制度·····	(500)
施工现场的安全防护管理·····	(501)
施工现场的环境管理·····	(502)
装修和房屋拆除的安全管理·····	(503)
建筑工程重大事故的处理·····	(505)
政府的工程质量监督·····	(506)
建筑工程质量责任制度·····	(509)
建筑企业质量体系认证·····	(511)
建筑企业建立质量体系的目的及现状·····	(512)
建筑工程竣工验收的程序·····	(512)
建筑工程质量保修期限·····	(513)
建筑工程维修费用的承担·····	(514)
国际工程投标前准备工作·····	(514)
投标的程序性工作·····	(518)
国际投标书·····	(524)
国际工程投标策略·····	(527)
国际合同的评标·····	(533)
国际合同的定标·····	(535)
国际合同的谈判·····	(536)
国际合同谈判与签约技巧·····	(541)
国际工程报价策略·····	(542)
办理国际工程银行保函的注意事项·····	(549)
国际工程承包保险的定义及特点·····	(551)
国际工程保险的种类·····	(553)
办理国际工程保险注意的事项·····	(556)

第三部 质量纠纷司法处理程序

中国产品责任诉讼特点·····	(563)
产品责任的诉讼时效·····	(564)
产品责任诉讼的当事人·····	(564)
产品责任诉讼中的举证责任·····	(565)
产品责任诉讼中的技术鉴定·····	(565)

产品质量违法案件的立案·····	(566)
产品质量违法案件的调查·····	(566)
产品质量违法案件的审理·····	(567)
产品质量违法案件的移送与送达·····	(567)
产品质量违法案件的复议、应诉及执行·····	(568)
产品质量违法案件的结案及归档·····	(568)
产品质量违法案件的行政复议制度·····	(569)
产品质量违法案件的行政复议程序·····	(570)
行政机关应诉方法及程序·····	(571)
行政机关上诉方法及程序·····	(573)
执法文书的制定·····	(575)
执法文书的存档与保管·····	(577)
产品质量仲裁的概念与原则·····	(578)
质量仲裁的管辖·····	(579)
质量仲裁的依据·····	(580)
质量仲裁的程序·····	(581)
质量信访分类及方法·····	(584)
涉外质量仲裁概念及其他特征·····	(585)
美国产品责任诉讼实务·····	(586)
附件一:中美产品责任相关条款对照·····	(601)
附件二:美国产品责任诉讼判例选·····	(604)
附件三:中国产品质量责任诉讼案例·····	(610)
附件四:中国诉讼写真·····	(619)
建筑纠纷调解·····	(633)
建筑纠纷仲裁·····	(634)
建筑行政处罚的行政复议·····	(636)
建筑行政诉讼·····	(637)
国际工程索赔的含义·····	(639)
国际工程索赔种类和形成·····	(640)
国际工程索赔的内容·····	(642)
工程承包索赔的步骤·····	(650)
工程承包索赔的证据及其注意事项·····	(653)

第四部 质量纠纷实体处理

刑事责任的概念和特征·····	(659)
犯罪的概念及构成·····	(660)

刑罚及其适用原则·····	(662)
产品质量刑事责任及特征·····	(663)
产品质量犯罪概念及量刑·····	(664)
生产、销售伪劣产品罪及其刑罚·····	(666)
生产、销售假药劣药罪及其刑罚·····	(667)
生产、销售违法食品罪及其刑罚·····	(668)
生产、销售伪劣医疗器械、医用卫生材料罪及其刑罚·····	(669)
生产、销售不符合安全标准的产品罪及其刑罚·····	(670)
生产、销售伪劣农业生产资料罪及其刑罚·····	(670)
生产、销售劣质化妆品罪及其刑罚·····	(671)
包庇生产、销售伪劣商品罪及其刑罚·····	(672)
产品责任的性质·····	(672)
产品责任的构成要件·····	(675)
产品责任的归责原则·····	(677)
产品瑕疵担保责任概念及特征·····	(679)
产品侵权损害赔偿责任概念及特征·····	(681)
产品欺诈的含义及现状·····	(685)
产品欺诈的危害·····	(694)
产品欺诈的成因·····	(699)
制止产品欺诈的对策·····	(703)
产品欺诈的构成·····	(706)
产品欺诈的种类·····	(708)
产品销售的虚假宣传和表示·····	(709)
产品欺诈的表现形式·····	(710)
产品欺诈的法律责任性质及特征·····	(717)
产品欺诈的民事责任·····	(719)
产品欺诈的行政责任·····	(721)
产品欺诈的刑事责任·····	(724)
美国产品责任的实体法理论·····	(737)
产品责任审议:防范性的法律责任·····	(741)
建筑法律责任的含义及特点·····	(746)
设立建筑法律责任的原则·····	(747)
建筑刑事法律责任·····	(747)
建筑民事法律责任·····	(749)
建筑行政法律责任·····	(752)
《建筑法》规定的行政法律责任·····	(754)
技术监督行政处罚的法定依据·····	(758)
技术监督行政处罚主体的管理·····	(759)

技术监督行政违法行为的构成要素·····	(760)
技术监督行政违法行为的类别·····	(761)
技术监督行政违法行为的管辖·····	(763)
技术监督现场行政处罚程序(简易程序)·····	(765)
立案处理程序(一般程序)·····	(766)
技术监督执法人员违反法律的行为·····	(771)
对技术监督执法人员犯罪的刑事制裁·····	(772)
对技术监督执法人员违法的行政处分·····	(773)
技术监督行政处罚争议的解决途径·····	(773)
技术监督行政复议的概念及审理·····	(773)
技术监督行政诉讼概念及审理·····	(779)
技术监督行政赔偿有关知识·····	(781)
附件一 技术监督行政执法处罚规定一览表·····	(782)
附件二 技术监督行政执法文书一览表·····	(788)
附件三 技术监督有首饰规章及修改废止规章一览表·····	(792)
中国消费者权益保护立法情况·····	(799)
《消费者权益保护法》的主要特点·····	(801)
《消费者权益保护法》的基本原则·····	(802)
台湾《消费者保护法》“无过失责任”调研·····	(806)
台湾《消费者保护法》与产品责任·····	(808)
台湾食品卫生安全管理:保护消费者权益·····	(809)
台湾食品卫生安全管理:生产者的观点·····	(811)
国际消费者权益保护立法状况·····	(813)
中国售后服务理论研讨·····	(815)
国际承包中争议含义及产生·····	(818)
国际工程承包中的常见纠纷·····	(820)
国际工程承包中争议的解决方法·····	(822)
国际承包工程仲裁的含义和特点·····	(826)
国际承包工程仲裁协议和执行·····	(827)
国际承包工程司法诉讼·····	(829)
附件一:国际承包工程投标书典范·····	(731)
附件二:土木工程施工(国际通用)合同条件·····	(840)

第五部 案例评析

《消费者权益保护法》保护哪些消费者

——水泵厂职工食物中毒案·····	(869)
-------------------	-------

农民进行农业生产消费受《消费者权益保护法》保护吗	
· 劣质农药销售案·····	(871)
消费者的人身、财产安全不容侵犯	
· 李某制售有毒白酒案·····	(872)
消费者享有自主选择权	
· 摊主强卖西瓜案·····	(874)
公平交易权究系何物	
· 水果店短斤少两案·····	(876)
商场无权搜查顾客	
——某市商业大楼侵犯消费者人身自由和名誉权案·····	(879)
经营者可以自我免责吗	
——百货商场利用店堂告示自我免责案·····	(880)
销售合格产品也会侵犯消费者的权益吗	
——林琛诉某电子城经营不符合产品说明质量的电器案·····	(882)
受害消费者有权获得赔偿	
· 不合格燃气灶伤害消费者案·····	(884)
消费者也可寻求组织保护	
——经营者出售走私手表案·····	(886)
消费者协会坐上了被告席	
——华仁公司诉消费者协会案·····	(889)
对经营者人人皆可监督	
——非受害人主动揭露注水猪肉案·····	(891)
执法者违法受惩处	
· 工商所副所长违法失职案·····	(892)
未经登记注册的单位可以不承担经营者的责任吗?	
· 某学校违法经营案·····	(894)
消费者享有获知权	
· 有毒化妆品致伤案·····	(896)
经营者负有哪些义务?	
——经营者违反标识义务案·····	(898)
从谏如流商誉好	
· 某酒楼接受消费者监督案·····	(901)
缺陷产品责任是谁	
· 彩电爆炸求偿案·····	(902)

明码须标实价

- 电器公司价格不实案..... (905)

隐姓埋名也犯法

- 租赁柜台不标名称案..... (907)

口说无凭,立字为据

- 无票退货费周折案..... (908)

经营者负有哪些质量保证义务

- 空调机不能制冷案..... (910)

“三包”应由谁包

- 电风扇包修纠纷案..... (912)

消费者诉求有门

- 纯白金项链不纯案..... (915)

销售者负有先行赔偿义务

- 鸿达商厦拒不换货案..... (918)

选好被告,再告

- 冷藏柜带电致人身亡案..... (919)

企业分合,责任不灭

- 企业合并拒赔案..... (921)

展销会结束后谁来承担责任

- 消费者向展销会举办者求偿案..... (923)

欺诈消费者应加倍赔偿

- 假冒徐悲鸿作品仿制品案..... (924)

商品房预售中的消费者权益

- 客户状告发展商房地产案..... (927)

产品责任的再思考

- “瓶啤”爆炸,谁来赔偿..... (930)

经营者“还本销售”消费者集团诉讼

- 南京皮装“还本销售”案..... (934)

消费者不当得利如何处理

- 商店状告“上帝”案..... (940)

姗姗来迟的判决

- 一起特大假酒致死人命案..... (944)

空调投诉为哪般

- 北京空调投诉倍增的法律透视..... (948)