

百姓法律“金钥匙”丛书·保护篇

怎样保护公民的消费权益

ZEN YANG BAO HU GONG MIN DE XIAO FEI QUAN YI

吴宜静 主编



人民法院出版社

CHINA COURT PRESS

百 姓 法 律 · 保 护 篇
“金钥匙”丛书

怎样保护公民的 消费权益

主 编：吴宜静

撰稿人：本书编写组

人 民 法 院 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

怎样保护公民的消费权益/吴宜静主编. - 北京: 人民法院出版社, 2000.10

(百姓法律金钥匙丛书·保护篇)

ISBN 7-80161-084-9

I. 怎… II. 吴… III. ①消费者权益-保护-基本知识-中国-问答 ②消费者权益保护法-中国-学习参考资料
IV. D923.8-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 71325 号

怎样保护公民的消费权益

吴宜静 主编

人民法院出版社

(北京东交民巷 27 号 100745)

保定市印刷厂印刷

850×1168 毫米 1/32 19.5 印张 471 千字

2000 年 10 月第 1 版 2000 年 10 月第 1 次印刷

印数: 1 - 3000 册

ISBN 7-80161-084-9/D·084

定价: 29.00 元

目 录

一、产品质量保护

【问 1】	质量的定义是什么？	(1)
【问 2】	为什么要坚持质量第一？	(2)
【问 3】	产品质量管理的主体是谁？	(4)
【问 4】	怎样建立健全内部质量管理制度？	(5)
【问 5】	怎样建立质量责任制？	(6)
【问 6】	产品生产者、销售者依照怎样的规定去 承担产品质量责任？	(7)
【问 7】	承担产品质量责任的内容是什么？	(7)
【问 8】	怎样禁止制假售假行为？	(8)
【问 9】	怎样依靠科技推动产品质量提高？	(9)
【问 10】	政府在产品质量工作中的作用是什么？	(11)
【问 11】	产品质量监督体制是什么？	(12)
【问 12】	怎样依法惩处失职行为？	(14)
【问 13】	怎样强化社会监督？	(16)
【问 14】	怎样保障合格产品的正常流通？	(17)
【问 15】	判断产品合格的依据是什么？	(18)
【问 16】	怎样判断产品是否合格？	(19)

【问 17】	产品质量标准是怎样组成的？	(20)
【问 18】	产品质量制定标准的范围是什么？	(21)
【问 19】	产品质量标准的制定怎样分类？	(22)
【问 20】	标准制定、实施的一些重要原则是什么？ ...	(24)
【问 21】	什么是强制性标准？	(25)
【问 22】	强制性标准的怎样实施？	(25)
【问 23】	什么是企业质量体系认证？	(27)
【问 24】	企业质量体系认证的依据是什么？	(28)
【问 25】	企业质量体系认证的认证原则是什么？	(28)
【问 26】	企业质量体系认证的认证机构是什么？	(29)
【问 27】	企业质量体系认证的认证程序是什么？	(30)
【问 28】	什么是产品质量认证？	(31)
【问 29】	产品质量认证的意义是什么？	(32)
【问 30】	产品质量认证的模式是什么？	(32)
【问 31】	产品质量认证的原则是什么？	(34)
【问 32】	产品质量认证的标准是什么？	(34)
【问 33】	产品质量认证的机构是什么？	(35)
【问 34】	产品质量认证的程序是什么？	(35)
【问 35】	怎样进行产品质量认证后的监督？	(36)
【问 36】	为什么进行产品质量的监督检查？	(37)
【问 37】	产品质量监督检查的方式是什么？	(38)
【问 38】	产品质量监督检查的重点是什么？	(38)
【问 39】	产品质量监督抽查的组织是什么？	(39)
【问 40】	产品质量监督抽查的种类有哪些？	(40)
【问 41】	产品质量的监督检查有哪些特别规定？	(40)
【问 42】	产品质量监督抽查有哪些重要规则？	(41)
【问 43】	对产品质量抽查中不合格产品怎样处理？ ...	(43)

【问 44】	为什么要对产品质量的监督抽查定期公告？	(46)
【问 45】	发布公告监督抽查的主体是谁？	(46)
【问 46】	发布公告的期限是多长？	(46)
【问 47】	监督抽查公告的内容是什么？	(47)
【问 48】	监督抽查公告的形式是什么？	(47)
【问 49】	对涉嫌违反产品质量法规定的行为进行查处的执法主体是谁？	(48)
【问 50】	执法主体行使职权的范围是什么？	(48)
【问 51】	查处中可以行使的职权有哪些？	(49)
【问 52】	为什么要对产品质量进行检验？	(51)
【问 53】	产品质量检验基本概念是什么？	(52)
【问 54】	产品质量检验的机构是什么？	(53)
【问 55】	生产者怎样对产品质量负责？	(55)
【问 56】	产品质量的具体要求是什么？	(56)
【问 57】	产品标识的功能是什么？	(60)
【问 58】	产品质量法对危险物品包装质量有什么规定？	(64)
【问 59】	特殊产品的范围是什么？	(64)
【问 60】	特殊产品的包装的要求是什么？	(65)
【问 61】	特殊产品在包装上怎样作出警示标志或中文警示说明？	(65)
【问 62】	特殊产品怎样标明储运注意事项？	(66)
【问 63】	生产者在产品质量上有哪些禁止的行为？ ...	(66)
【问 64】	销售者为什么要承担产品质量责任？	(69)
【问 65】	销售者的作用是什么？	(69)
【问 66】	销售者怎样保持原有质量？	(70)



- 【问 67】 销售者的行为引致的产品质量责任
怎么办? (72)
- 【问 68】 进货为什么要检查验收? (73)
- 【问 69】 进货检查验收的性质是什么? (73)
- 【问 70】 检查验收的事项是什么? (74)
- 【问 71】 检查验收在什么时间、地点? (75)
- 【问 72】 检查验收怎样收取费用? (75)
- 【问 73】 检查验收的目标是什么? (75)
- 【问 74】 销售者有哪些禁止的行为? (76)
- 【问 75】 怎样加强农药管理严厉打击制造、销售
假劣农药活动? (79)
- 【问 76】 怎样严厉打击在商品中掺杂使假的行为? (81)
- 【问 77】 怎样加强羊毛质量监督管理? (83)
- 【问 78】 怎样加强安全防范产品质量监督管理? (85)
- 【问 79】 质量体系审核员和认证实验室评审员怎样
进行国家注册? (87)
- 【问 80】 怎样对劳动防护用品质量监督检验机构
进行管理? (90)
- 【问 81】 劳动防护用品质量监督检验机构怎样审查
认可? (91)
- 【问 82】 国家护品质检中心的主要任务是什么? (92)
- 【问 83】 省级护品质检站的主要任务是什么? (93)
- 【问 84】 护品质检机构怎样管理? (95)
- 【问 85】 部分商品修理更换退货责任有哪些? (96)
- 【问 86】 怎样对技术监督行政案件进行现场处罚? (102)
- 【问 87】 怎样对社会公正计量行(站)监督管理? (104)
- 【问 88】 怎样对定量包装商品计量监督? (106)

【问 89】	怎样深入开展打击生产和经销假冒伪劣商品的违法行为？	(109)
【问 90】	怎样加强连锁企业商品质量管理促进连锁经营发展？	(114)
【问 91】	怎样加强卡式炉及其燃气罐安全管理？	(117)
【问 92】	居民用户家用电器损坏怎么处理？	(119)
【问 93】	珠宝玉石质量检验专业技术人员执业资格是什么？	(122)
【问 94】	珠宝玉石质量检验师执业资格怎样考试？ ..	(123)
【问 95】	珠宝玉石质量检验师执业资格怎样注册登记？	(124)
【问 96】	珠宝玉石质量检验师的职责是什么？	(126)
【问 97】	通信工程质量事故怎么处理？	(127)
【问 98】	图书质量怎样管理？	(131)
【问 99】	摩托车商品修理更换退货的责任是什么？	(136)
【问 100】	怎样对建设工程质量问题进行投诉？	(146)
【问 101】	流通领域进口商品怎样进行质量监督 管理？	(149)
【问 102】	怎样加强公有住房售后维修养护管理 工作？	(152)
【问 103】	怎样实施进口商品安全质量许可制度？	(154)
【问 104】	汽车报废标准是什么？	(160)
【问 105】	怎样对生猪屠宰进行管理？	(162)
【问 106】	怎样对进口机电产品标准化进行管理？	(165)
【问 107】	农业机械产品修理、更换、退货责任有 哪些规定？	(179)
【问 108】	农业机械产品销售者应当履行什么义务？	(179)

- 【问 109】 农业产品修理者应当履行什么义务？ (180)
- 【问 110】 农业机械产品的生产者应当履行什么义务？ ... (181)
- 【问 111】 农业机械产品的三包有效期都包括什么？ (182)
- 【问 112】 哪些农业机械产品不实行三包？ (186)
- 【问 113】 农民因产品三包问题与销售者、修理者、
生产者发生纠纷，怎么办？ (187)
- 【问 114】 怎样对产品质量进行申诉？ (196)
- 【问 115】 怎样强制检定工作计量器具？ (200)
- 【问 116】 强制检定的工作计量器具有哪些明细
目录？ (203)
- 【问 117】 依法管理的计量器具有哪些目录？ (207)
- 【问 118】 产品质量检验机构计量认证管理办法是
什么？ (212)
- 【问 119】 进口计量器具怎样监督？ (215)

二、食品卫生保护

- 【问 120】 食品的卫生有什么要求？ (222)
- 【问 121】 食品生产经营过程的卫生要求是什么？ (222)
- 【问 122】 什么食品禁止生产经营？ (223)
- 【问 123】 食品添加剂的卫生要求是什么？ (225)
- 【问 124】 食品容器、包装材料和食品用工具、设备
的卫生要求是什么？ (225)
- 【问 125】 食品卫生标准和管理办法怎样制定？ (225)
- 【问 126】 食品卫生怎样管理？ (226)
- 【问 127】 怎样进行食品卫生监督？ (229)
- 【问 128】 违反食品卫生法怎样承担法律责任？ (231)

【问 129】	食品营养强化剂使用卫生标准是什么?	(234)
【问 130】	食品营养强化剂的卫生怎样管理?	(235)
【问 131】	怎样禁止食品加药?	(237)
【问 132】	既是食品又是药品的品种是什么?	(240)
【问 133】	食品卫生检验单位怎样管理?	(240)
【问 134】	铁路生活饮用水卫生怎样管理?	(243)
【问 135】	怎样加强食盐市场管理?	(249)
【问 136】	怎样实施食盐加碘项目?	(251)
【问 137】	怎样进行食盐加碘消除碘缺乏危害?	(252)
【问 138】	中国 2000 年消除碘缺乏病规划纲要是什么?	(257)
【问 139】	怎样加强食盐市场管理坚决杜绝非碘盐 进入缺碘地区?	(263)
【问 140】	食盐为什么要专营?	(266)
【问 141】	肉和肉制品生产质量怎样管理?	(270)
【问 142】	肉类加工冷藏企业的兽医卫生怎样管理?	(274)
【问 143】	新资源食品卫生怎样管理?	(281)
【问 144】	食糖卫生怎样管理?	(284)
【问 145】	糖果卫生怎样管理?	(285)
【问 146】	食用植物油卫生怎样管理?	(286)
【问 147】	冷饮食品卫生怎样管理?	(287)
【问 148】	粮食卫生怎样管理?	(289)
【问 149】	酒类卫生怎样管理?	(291)
【问 150】	食用氢化油及其制品卫生怎样管理?	(293)
【问 151】	豆制品、酱腌菜卫生怎样管理?	(294)
【问 152】	蜂蜜卫生怎样管理?	(295)
【问 153】	水产品卫生怎样管理?	(296)

- 【问 154】 调味品卫生怎样管理? (299)
- 【问 155】 蛋与蛋制品卫生怎样管理? (301)
- 【问 156】 茶叶卫生怎样管理? (302)
- 【问 157】 肉与肉制品卫生怎样管理? (303)
- 【问 158】 怎样查处在食品中使用罂粟壳(籽)等
违法行为? (306)
- 【问 159】 违反《中华人民共和国食品卫生法(试行)》
行政处罚程序是什么? (308)
- 【问 160】 保健食品怎样管理? (315)
- 【问 161】 怎样加强食盐专营管理? (321)
- 【问 162】 学生集体用餐卫生怎样监督? (326)
- 【问 163】 学生集体用餐营养要求是什么? (329)
- 【问 164】 怎样整顿白酒生产经营市场? (331)
- 【问 165】 怎样进行食品卫生行政处罚? (333)
- 【问 166】 食品卫生监督程序是什么? (341)

三、旅游服务保护

- 【问 167】 旅游安全怎样管理? (350)
- 【问 168】 旅行社怎样管理? (353)
- 【问 169】 什么是旅行社质量保证金? (360)
- 【问 170】 怎样实施旅行社质量保证金? (362)
- 【问 171】 旅行社质量保证金怎样管理? (368)
- 【问 172】 旅行社怎样办理旅游意外保险? (371)
- 【问 173】 怎样进一步加强长江三峡涉外旅游船舶
管理? (376)
- 【问 174】 怎样禁止在旅客票价外强制收取保险费? (379)

【问 175】	国际旅行社可以经营哪些业务？	(380)
【问 176】	国内旅行社可以经营哪些业务？	(381)
【问 177】	旅行社怎样保护旅游者的权益？	(382)
【问 178】	怎样对旅行社监督检查？	(383)
【问 179】	违反旅行社管理条例实施细则如何处罚？	(384)
【问 180】	旅游景区个体工商户怎样监督管理？	(386)
【问 181】	旅行社质量保证金怎样赔偿？	(389)

四、交易、买卖保护

【问 182】	怎样进行集市设置与管理？	(394)
【问 183】	对违反《城乡集市贸易管理办法》的行为 怎样处理？	(395)
【问 184】	怎样维护城乡集市秩序保护正当贸易？	(397)
【问 185】	怎样加强集邮管理取缔非法倒卖邮票 活动？	(399)
【问 186】	怎样进一步加强汽车交易市场管理？	(400)
【问 187】	对倒卖国库券的单位和个人怎样进行 惩处？	(401)
【问 188】	怎样实行化肥、农药、农膜的专营？	(404)
【问 189】	怎样加强钢材管理？	(409)
【问 190】	怎样对四种短缺钢材实行专营？	(415)
【问 191】	怎样对彩色电视机实行专营管理？	(421)
【问 192】	核定的全国小轿车经营单位有哪些？	(425)
【问 193】	小轿车价格怎样管理？	(428)
【问 194】	国家轿车零部件横向配套基金怎样管理 及使用？	(429)

 怎样保护公民的消费权益 ~~~~~

- 【问 195】 怎样核发彩色电视机专营许可证? (431)
- 【问 196】 怎样在全国范围内查处生产和销售无生产
许可证产品? (434)
- 【问 197】 怎样禁止倒卖废、旧彩色电视机? (437)
- 【问 198】 怎样完善化肥、农药、农膜专营? (438)
- 【问 199】 怎样加强成品油市场管理和整顿? (444)
- 【问 200】 怎样加强工商行政管理机关行政执法
监督? (446)
- 【问 201】 怎样打破地区间市场封锁进一步搞活
商品流通? (448)
- 【问 202】 怎样加强录像机市场管理? (451)
- 【问 203】 怎样对寄售经营进口外国酒、啤酒、
饮料加强管理? (455)
- 【问 204】 怎样加强汽车市场管理, 严厉打击非法
购销盗窃、走私汽车违法犯罪活动? (456)
- 【问 205】 怎样加强进口录像机市场管理? (459)
- 【问 206】 怎样对钨、锡、锑矿产品、冶炼产品收购
和销售? (460)
- 【问 207】 怎样禁止公用企业限制竞争行为? (463)
- 【问 208】 怎样加强粮食市场管理保护市场稳定? (465)
- 【问 209】 怎样进一步加强城乡集贸市场肉类管理
和检疫? (468)
- 【问 210】 怎样设立中心批发市场? (470)
- 【问 211】 批发市场怎样监督管理? (473)
- 【问 212】 交易商应具备哪些条件? (474)
- 【问 213】 批发市场的交易规则是什么? (475)
- 【问 214】 交易商怎样代理批发? (476)

【问 215】	批发市场的原则是什么？	(477)
【问 216】	批发市场怎样结算？	(477)
【问 217】	批发市场怎样监督管理？	(478)
【问 218】	母乳代用品销售怎样管理？	(479)
【问 219】	怎样加强羊绒产销管理？	(482)
【问 220】	边境小额贸易的进出口怎样管理？	(486)
【问 221】	与边境地区毗邻国家经济技术合作项下 进出口商品怎样管理？	(487)
【问 222】	边民互市贸易怎样管理？	(488)
【问 223】	怎样禁止非法拼(组)装汽车、摩托车？	(490)
【问 224】	怎样清理整顿木片经营加工单位加强木片 生产经营监督管理？	(491)
【问 225】	水产品批发市场怎样管理？	(493)
【问 226】	怎样禁止商业贿赂行为？	(497)
【问 227】	租赁柜台经营活动怎样管理？	(500)
【问 228】	个体饮食业怎样监督管理？	(503)
【问 229】	怎样管理进口酒类国内市场？	(507)
【问 230】	在证券交易中从事不正当有奖销售活动 怎样定性处罚？	(512)
【问 231】	有线电视台实施强制交易行为怎样定性 处理？	(513)
【问 232】	以收买瓶盖方式推销啤酒的行为怎样定性 处理？	(514)
【问 233】	怎样禁止串通招标投标行为？	(515)
【问 234】	怎样加强农资市场的监督管理？	(517)
【问 235】	旧机动车交易中心怎样设立？	(519)
【问 236】	申请设立旧机动车交易中心必须具备哪些	

- 条件? (520)
- 【问 237】 旧机动车交易中心管理委员会的主要职能
是什么? (521)
- 【问 238】 旧机动车怎样评估定价? (521)
- 【问 239】 旧机动车交易行为规则是什么? (522)
- 【问 240】 哪些机动车禁止交易? (523)
- 【问 241】 旧机动车交易怎样监督管理? (524)
- 【问 242】 怎样禁止传销经营活动? (525)
- 【问 243】 侵犯消费者利益的应承担什么法律责任? (528)
- 【问 244】 什么是广告? (531)
- 【问 245】 什么是广告主? (531)
- 【问 246】 什么是广告经营者? (532)
- 【问 247】 什么是广告发布者? (532)
- 【问 248】 广告的经营原则是什么? (532)
- 【问 249】 广告的准则是什么? (533)
- 【问 250】 广告不得有哪些情形? (533)
- 【问 251】 广告应当怎样使用数据等资料? (534)
- 【问 252】 广告中涉及专利产品或者专利方法的
怎么办? (534)
- 【问 253】 药品、医疗器械广告不得有哪些内容? (535)
- 【问 254】 药品广告的内容必须以什么为准? (535)
- 【问 255】 什么样的药品不能作广告? (536)
- 【问 256】 农药广告不得有什么内容? (536)
- 【问 257】 烟草广告有什么要求? (536)
- 【问 258】 食品、酒类、化妆品广告的内容有什么
要求? (537)
- 【问 259】 广告主、广告经营者、广告发布者在广告

	活动中应遵循的原则是什么?	(537)
【问 260】	在什么情形下不得设置户外广告?	(539)
【问 261】	广告怎样进行审查?	(539)
【问 262】	违反《广告法》应承担什么法律责任?	(540)

五、纠纷处理保护

【问 263】	消费者有哪些权利?	(543)
【问 264】	经营者有什么义务?	(544)
【问 265】	国家对消费者合法权益怎样进行保护?	(546)
【问 266】	消费者协会是什么样的组织?	(547)
【问 267】	消费者协会履行什么职能?	(547)
【问 268】	消费者和经营者发生争议怎样解决?	(548)
【问 269】	销售者怎样承担瑕疵担保和损害赔偿?	(549)
【问 270】	瑕疵担保责任是什么?	(550)
【问 271】	产品瑕疵救济方法是什么?	(552)
【问 272】	销售者怎样进行追偿?	(554)
【问 273】	行政执法部门怎样进行监督?	(556)
【问 274】	生产者赔偿责任怎样确立?	(557)
【问 275】	什么是产品的缺陷?	(558)
【问 276】	因产品的缺陷引起的损害怎样界定?	(559)
【问 277】	在什么情况下生产者不承担责任?	(560)
【问 278】	销售者的过错形成的责任怎么办?	(561)
【问 279】	销售者有什么特定责任?	(561)
【问 280】	受害人向谁要求赔偿?	(562)
【问 281】	在赔偿责任中怎样进行经济承担?	(562)
【问 282】	赔偿事项有哪些?	(563)

- 【问 283】 损害赔偿诉讼时效是怎样规定的？ (565)
- 【问 284】 损害赔偿请求权的时效是怎样规定的？ (565)
- 【问 285】 产品质量民事纠纷怎样解决？ (566)
- 【问 286】 产品质量法是怎样规定罚则的？ (567)
- 【问 287】 违反健康、安全标准行为的怎样处罚？ (567)
- 【问 288】 制售假冒产品怎样处罚？ (571)
- 【问 289】 生产、销售明令淘汰产品的怎样处罚？ (574)
- 【问 290】 对销售失效、变质产品的怎样处罚？ (575)
- 【问 291】 伪造、冒用产地、厂名、质量标志的怎样
处罚？ (577)
- 【问 292】 产品标识不符合规定的怎样处罚？ (578)
- 【问 293】 经营性服务使用违法产品的怎样处罚？ (579)
- 【问 294】 销售者的责任在什么情况下从轻、减轻？ (581)
- 【问 295】 产品质量虚假广告怎样处罚？ (581)
- 【问 296】 抗拒查封、扣押的怎样处罚？ (582)
- 【问 297】 对拒绝产品质量监督检查的怎样处罚？ (582)
- 【问 298】 产品质量中介机构的违法行为怎样处罚？ (584)
- 【问 299】 对产品质量作出承诺、保证引致的责任
怎样承担？ (587)
- 【问 300】 对参与或者支持产品质量违法活动的怎样
处罚？ (588)
- 【问 301】 包庇、放纵质量违法活动的怎样处罚？ (589)
- 【问 302】 行政执法部门的违法行为怎样查处？ (590)
- 【问 303】 实施处罚还有哪些具体规定？ (592)
- 【问 304】 为什么在产品质量法中不再使用“伪劣
产品”一词？ (593)
- 【问 305】 有关法律涉及“伪劣产品”是怎样规定的？ (595)