

农业机械营销员

张玉美 李易 颜峰 主编



山东大学出版社
Shandong University Press

图书在版编目(CIP)数据

农业机械营销员/张玉美,李易,颜峰主编. —济南:山东大学出版社,2003.7
ISBN 7-5607-2594-5

I. 农…

II. ①张…②李…③颜…

III. 农业机械-销售-职业技能鉴定-教材

IV. F724.744

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 064149 号

山东大学出版社出版发行

(山东省济南市山大南路 27 号 邮政编码:250100)

山东省新华书店经销

山东旅科印务有限公司印刷

787×1092 毫米 1/16 12 印张 274 千字

2003 年 7 月第 1 版 2003 年 7 月第 1 次印刷

印数:1—4000 册

定价:18.00 元

版权所有,盗印必究

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部负责调换

前 言

开展农机职业技能鉴定工作,是贯彻落实党中央、国务院提出的“科教兴农”战略方针,提高农业劳动力水平的重要举措;是提高行业队伍素质,促进农机安全生产的重要保障;也是贯彻落实江泽民在十六大报告中提出的“造就数以亿计的高素质劳动者”、“完善就业培训和服务体系,提高劳动者就业技能”、“依法加强劳动用工管理,保障劳动者的合法权益”的具体措施。搞好农机职业技能鉴定和培训工作,必将有利于提高农机行业技术水平,促进农业机械化事业健康发展。

随着农村经济的发展,农业机械的运用领域不断扩展,经营规模逐步扩大,社会化服务日益加强,促进了农业生产力水平的提高和农民收入的增长。但伴随着农业机械化事业的持续快速发展,农机市场也正处在空前竞争和需要进一步规范管理的阶段,整顿和规范农机市场秩序,打击制售假冒伪劣农机及零配件的违法行为,维护农机及零配件的生产者、消费者和使用者的合法权益,消除农机安全生产事故隐患,减少因售后服务不到位而引发的农机户与生产、销售企业之间的纠纷,推动农业机械化的健康发展,成为农机管理部门的重要职责和首要任务,而提高农机营销人员的素质是最关键的因素之一。农机营销员是农机生产企业和农机户之间联系的纽带,开展对农机营销员的技能培训和鉴定,有利于提高他们的职业能力和道德,对于规范农机市场管理、加强农机安全生产、促进农业机械化事业的健康发展,有着十分重要的意义。

开展职业技能鉴定工作,编写实用的培训教材是重要一环。为满足我省农机营销员职业技能培训和鉴定工作的需要,我们按照有关要求组织有关专家和有丰富经验的教学人员,编写了职业技能鉴定教材《农业机械营销员》一书。本教材以《农业机械营销员国家职业标准》为依据,坚持以鉴定带培训、培训鉴定相结合的原则,内容严格限制在标准规定的范围内,同时也充分考虑到大多数农机营销人员的文化层次和农机营销的特点,在编写上力求具有针对性、资料性和实用性。

本教材起草工作由济宁市农机职业技能鉴定工作站承担。参编和审定工作,由有关单位的领导和专家参加。在整个编写出版过程中,得到了有关单位和农机生产企业的大力支持,在此一并致谢!

编写农机职业技能鉴定教材是一项探索性的工作,由于时间仓促,经验缺乏,错误和不当之处在所难免,恳请广大读者和农机职业技能鉴定工作者提出宝贵意见和建议。

山东省农机职业技能鉴定教材编审委员会

2003 年 3 月

山东省农机职业技能鉴定 教材编审委员会

主任委员:侯英忠

副主任委员:刘娜 张玉美

委员:王世杰 徐宣利 朱经凡 谭晓阳 王维佩
李易 江平 周先奎 汪岩 郑芸芳

本书编委

主编:张玉美 李易 颜峰

副主编:马亚军 李敬菊 张文亮

参编人员:王福生 史衍法 孟波 张新臣 王艺
张杰 秦玉提 白雪梅 杨建兵 邵峰
王光和

本书审定委员会

主任:成义运

副主任:王世杰 宋培刚 朱经凡

委员:徐宣利 谭晓阳 王维佩 江平 周先奎
郭天华 李占一 汪岩 郑芸芳 刘树平
王玉玲 冯思志

目 录

第一章 农机营销员职业道德	(1)
第一节 职业道德概述.....	(1)
第二节 社会主义职业道德的基本原则.....	(3)
第三节 农机营销员职业道德特点.....	(4)
第二章 相关法律知识	(8)
第一节 经济法.....	(8)
第二节 消费者权益保护法.....	(9)
第三节 反不正当竞争法	(12)
第四节 合同法	(14)
第五节 商标法	(16)
第六节 产品质量法	(17)
第七节 广告法	(19)
第八节 价格法	(21)
第九节 票据法	(22)
第十节 税法知识	(24)
第十一节 农业机械产品修理、更换、退货责任规定	(28)
第三章 农机商品知识	(38)
第一节 内燃机	(38)
第二节 拖拉机	(41)
第三节 油料的选用	(44)
第四节 农机具	(46)
第五节 农用水泵及电机	(49)
第六节 滚动轴承	(50)
第七节 橡胶及其制品	(51)

第四章 农机产品型号及意义	(53)
第一节 内燃机、拖拉机型号的意义	(53)
第二节 内燃机、拖拉机部分零部件的型号及意义	(55)
第三节 拖拉机、内燃机用电机、电器型号意义	(57)
第四节 电机产品型号的编制意义	(61)
第五节 水泵型号意义	(65)
第六节 橡胶制品规格型号意义	(73)
第五章 工卡量具的使用	(77)
第一节 技术测量的基本知识	(77)
第二节 常用量具	(79)
第六章 假冒伪劣农机产品的识别	(87)
第一节 测试材料确定配件的真伪	(87)
第二节 观察表面缺陷判断配件的质量	(89)
第三节 常用农机配件的质量鉴别	(91)
第四节 常用标准件质量优劣的判断	(95)
第七章 市场营销基础知识	(97)
第一节 市场营销概述	(97)
第二节 目标市场策略	(99)
第三节 市场竞争	(102)
第四节 市场调查	(104)
第五节 消费动机与购买行为分析	(108)
第八章 社交常识和礼仪	(113)
第一节 人际交往常识	(113)
第二节 社交的基本原则	(115)
第三节 基本社交礼仪	(116)
第四节 公关社交活动	(120)
第九章 人员推销	(124)
第一节 推销准备	(124)
第二节 访问消费者	(126)
第三节 处理消费者异议	(128)
第四节 建议成交	(129)
第五节 人员推销的结构	(130)

第十章 谈判和讨债	(132)
第一节 谈判的准备.....	(132)
第二节 谈判的开局.....	(132)
第三节 讨价还价.....	(134)
第四节 讨债的场所.....	(137)
第五节 讨债的手段.....	(138)
第十一章 物流和服务	(141)
第一节 物 流.....	(141)
第二节 服 务.....	(148)
第十二章 基本练习	(153)
第一节 初级农机营销员基本练习.....	(153)
第二节 中级农机营销员基本练习.....	(165)
第三节 高级农机营销员基本练习.....	(173)

农机营销

第一章 农机营销员职业道德

随着农村经济的发展，我国农业机械化水平得到了迅速提高，农机产品质量和农机服务水平对于农业增效、农民增收的作用日益加强。而农机营销人员的职业能力和道德水准对于提高农机产品质量、改善农机服务水平起着举足轻重的作用，因此，加强农机营销员职业道德建设，是发展农业机械化重要的基础性工作。

第一节 职业道德概述

一、道德的概念

道德是指人类社会生活中所特有的，由经济关系所决定的，以善恶为评价标准的，依靠社会舆论、传统习惯和内心信念来维持，调整人们行为规范的总和。简单地说，道德是调整人们之间以及个人与社会之间的一种特殊的行为规范的总和。

道德和政治、法律有密切关系，它们都是社会意识形态、上层建筑，都是由经济关系决定的。但在调整人们的行为时，各自的规范又是有区别的。道德行为规范和政治、法律行为规范是不能混淆的，调整的方式和手段应该严格区分开来。

马克思主义者认为，道德作为社会意识形态是被社会存在决定的，作为上层建筑是被经济基础决定的。因此，社会经济关系不同，人们的道德观念也就不同。我们也可以说，生产资料的性质决定道德体系的性质，即决定道德的本质。

二、道德的职能

道德作为一种上层建筑，它在一定的经济基础上形成之后，就反过来为经济基础和阶级利益服务。道德在指导和规范人的行为，调节人们之间的关系，维护社会的秩序，在建设社会的物质文明和精神文明方面都起着重要作用。具体来说，道德主要是通过认识职能、调节职能和教育职能，来为一定的经济基础和阶级利益服务的。

1. 道德的认识职能。道德是人们认识客观世界的一种特殊的方式。道德能帮助人们正确的认识个人与他人、集体、国家、社会的关系，首先是认识自己的阶级地位和阶级利益关系。

2. 道德的调节职能。道德调节有社会调节和自我调节两种形式。社会调节，是以

社会的道德原则和规范为尺度调节人们的道德行为,这是最基本的道德调节形式。道德的自我调节,是以个人的思想道德为尺度调节个人与他人和社会的道德关系。

3. 道德的教育职能。主要是培养人们的道德品质,规范人们的道德行为,提高人们的道德境界,形成理想人格。道德教育职能作用的发挥,主要是通过社会激励和自我激励的手段来实现的。

三、职业的概念

“职业”一词由“职”和“业”两个字构成。所谓“职”,包含着职责、权利和义务的意思;所谓“业”,包含着业务、事业,具有独特性的专业工作的意思。由此看来,所谓职业,就是人们由于分工,而长期从事的专门业务和特定的职责,并以此作为主要生活来源的工作。

社会分工是职业产生的前提,职业的稳定性、经济性是其基本特征。

四、职业道德

1. 职业道德的含义:就是指从事一定职业的人,在工作或劳动过程中,所应遵循的、与其职业活动紧密联系的道德规范的总和,它既是对本职业人员在职业活动中行为的要求,同时又是职业对社会所负的道德责任与义务。

2. 职业道德的特点。各行各业,有各自不同的职业道德。但是,不同的职业道德有某些共同的特点。概括起来就是:职业性、从属性和强制性、稳定性和继承性、适用性和实践性、多样性和具体性。

(1) 职业性。职业道德是和职业活动密切联系在一起的。它来源于职业生活,又反映各行各业的职业特点、职业要求和职业利益。它的调节范围,主要是用来约束从事本职业的人员。

(2) 从属性和强制性。职业道德是社会道德体系的一个重要组成部分,是受社会或阶级道德的制约和影响的。职业道德是道德的一种,所以它具有一般道德的特点。各种社会道德的基本原则或各个阶级的道德要求,总是要渗透到职业道德规范中。

(3) 稳定性和继承性。从事某一种职业的人们,由于长期有特定的活动对象,共同的劳动内容,比较相同的劳动方式,以及共同的职业教育训练等,从而在同行业的人员中便形成了特有的职业心理和职业品质、职业传统和习惯,以及职业生活方式。这种心理、习惯、生活方式世代相传,保留了下来,职业道德也就具有了相对的稳定性。

职业道德原则和规范的内容与社会道德,特别是与阶级道德相比较,具有稳定性和继承性。同一职业,当人们从事这种职业活动的内容和职业活动的条件随着社会的发展而发生变化时,这一职业的道德规范也会发生相应的变化。但是,它的变化是十分缓慢的,而且就一定意义来说,还有稳定性和继承性。

(4) 实践性和适用性。主要表现在职业道德原则和规范是在职业活动实践中,根据职业责任和职业纪律的要求总结和概括而成的。这些原则和规范大都表现为具体可行的行为守则,适用于指导从业人员的工作或劳动的行为。

(5) 多样性和具体性。由于各种职业的服务对象、服务内容和方式以及对社会所承

担的职业责任不同,就是同一职业,由于每个职工的岗位和业务活动不同,职业道德的要求也不同。因此,职业道德的种类是多样的,职业道德的要求也是具体的。职业道德在表现形式上,为了适应职业活动的内容,职业交往的方式,从职人员的接受能力以及便于实践等,往往采取诸如制度、章程、守则、公约、须知、誓词、条例等简明具体、灵活多样的形式。

3. 职业道德的社会职能

(1) 职业道德使一定社会或阶级的道德原则和规范职业化。一般来说,社会或阶级的道德原则和规范,只作原则性的规定,比较概括。而职业道德则依据这些原则性规定,结合各种职业活动的特点,提出一些具体的行为规范,把社会或阶级的道德的要求具体化、职业化。这样就容易落实在人们的行动中。

(2) 职业道德具有促进社会道德风尚和加强精神文明建设的重要作用。人们在自身的职业活动中,能否遵守职业道德,对于良好的道德风尚能否形成,有着直接关系。

(3) 职业道德具有帮助人们提高认识社会现实能力的职能。“人的认识,主要依赖于物质的生产活动”。人们在职业生活实践中,不断地认识自然界及人与自然的关系,认识人与社会的关系及人与人之间的道德关系,逐步形成与自己职业活动实际密切联系的道德心理和道德理想,并通过这些道德观念的形成,来表达人们的认识成果。

(4) 职业道德具有调节职业关系,维护正常社会秩序的职能。职业道德一方面调整职业内部人与人之间的关系,通过调节使行业内部人员,为了同一目标和正当利益和谐工作;另一方面,职业道德调整行业的从业人员与服务对象之间的关系,就是从某一职业的性质和特点出发,使从业人员尽职尽责,更好地为他人、为社会服务,满足人们的社会需要。

(5) 职业道德具有使个人道德品质成熟化,促进事业发展的职能。人的一生大约有三分之一的时间是在职业生活中度过的。一个人的道德品质的培养和形成,与他在职业活动中自觉的学习和锻炼是分不开的。职业道德使人们初步形成的道德品质得以提高,并逐渐成熟化。

第二节 社会主义职业道德的基本原则

一、为人民服务是社会主义职业道德的基本原则

为人民服务是社会主义职业道德的集中体现,道德建设要以为为人民服务为核心。为人民服务不是抽象、空洞的口号,而是具体生动的行动。要把为人民服务落实到实践中去。

为人民服务,是职业道德的灵魂,也是一个人职业追求的无止境的过程。一个人要达到毫不利己,专门利人,无私奉献,为人民服务的最高理想境界,是必须经过终生不懈的努力才能实现。实践为人民服务这一职业道德原则,每个从业人员要在自己的工作岗位上,从我做起,把为人民服务的思想时时刻刻、扎扎实实地贯穿到职业活动中去,用它来规范自己的职业行为。

二、集体主义是社会主义职业道德的基本原则

社会主义道德建设要以“集体主义为原则”，因为社会主义职业道德是以协调个人、集体与社会关系为核心的。离开集体主义，这三者之间的矛盾，是无法协调的。

社会主义职业道德的集体主义原则，要求每个从业人员在自己的工作或劳动中，以集体主义为出发点，强调集体利益高于个人利益。个人主义原则是与集体主义原则根本对立的，贯彻集体主义原则的过程，即是培养集体主义观念的过程，也是同个人主义斗争的过程。

三、主人翁的劳动态度是社会主义职业道德的基本原则

因为社会主义职业道德的重点是解决劳动态度问题。所以它要求在社会主义社会里，每个从业人员在工作中必须树立主人翁的劳动态度。

在社会主义社会，每个劳动者都是国家的主人，我们每个公民都必须牢固树立主人翁意识，增强劳动的自觉性和社会责任感。要发挥积极性、创造性和主动精神，创造一流工作水平。

第三节 农机营销员职业道德特点

农机营销员与普通业务营销员相比，有着本职业的特点和要求，具体表现如下：

一、农机营销员职业特点

从农业机械的定义看，农业机械是农业生产中使用各种机器和农具的总称。它包括了农业种植业、养殖业、农产品加工业、林业、牧业、渔业等方面使用的各种动力机械和作业机械，以及贯穿产前、产中、产后的服务全过程。由于应用机械量大面广的特点，形成了农机营销员区别于一般营销员的特点。

农机营销员，就是泛指从事经营和销售农业机械产品及其配件的人员。我国是个农业大国，从我国目前的农业生产组织经营形式及政策看，农机分散经营、农机营销队伍较庞大，仍是当前和今后一段时期的特点，因此，必然形成特有的职业道德。

二、农机营销员职业技能要求

农机营销员作为一种特殊职业，在业务上需具备以下职业技能和要求：

1. 熟悉机械的基本构造原理和各类机械的用途及使用范围。
2. 熟悉当地的农艺要求和科学种田的相关知识，了解机具的适用性。
3. 了解国家产品质量法、打假条例及农机管理条例等法规的有关规定，自觉履行农机销售的相应条款。
4. 了解农机维护及保养的一般知识，懂得各种机具的安全要求。
5. 了解农机投诉和“三包”服务的基本知识，明确经营服务单位所履行的权利、义务和责任。

6. 掌握市场供求信息。

三、农机营销员职业道德的基本规范

1. 爱岗敬业，尽职尽责

爱岗敬业，尽职尽责，是社会主义职业道德的最重要体现，是所有职业道德规范的前提和基础，也是对农机从业人员的最基本要求。爱岗敬业，指的是从业人员热爱自己的工作岗位，崇敬自己所从事的职业，干一行、爱一行。

尽职尽责，就是能够把自己职责范围内的工作做好，完成好自己所承担的任务。尽职尽责的关键是“尽”字，所谓“尽”，就是经过刻苦努力，无论遇到什么艰难险阻，无论面临什么坎坷道路，都始终如一地保持旺盛的工作热情，去完成工作任务。

2. 勤业精业，一丝不苟

勤业精业，表现为忠于职守，认真负责，刻苦钻研业务，勤学苦练过硬本领，业务娴熟，精益求精。作为一名农机营销人员，光有热爱自己岗位的敬业精神还不够，还必须努力学习和掌握新知识、新技术，钻研服务的学问，掌握服务的本领，才能做好自己的工作。干一行、爱一行，还必须钻一行、专一行。

世界上各行各业，都是一门学问，都有学不完的知识和技能，都需要经过长期的苦练才能掌握和运用。更何况，农机营销，涉及工、农、商三大学科，而且紧密连接市场，就更需要下工夫学习，才有可能成为行家。

3. 诚实守信，注重质量

在农机营销活动中，每个从业人员，都应立足于本职，恪尽职守。既把本职岗位看成是生存手段，更应看做是社会事业的一部分。要忠诚于自己的职业和岗位，忠诚于自己的国家和社会主义事业。这就要求做到诚实劳动，要苦干实干，踏踏实实、认认真真地做好工作，作出成绩。

诚实，也包含真诚正直的意思，在职业活动中，要诚实无欺，信誉第一，不弄虚作假，不糊弄国家和社会，不用欺骗的手段获得荣誉和报酬，不图虚名，不作表面文章。守信，是诚实的具体体现。在职业活动中，要遵守信誉，言行一致，表里如一，言必行，行必果，不轻许诺言，这样才能得到同行和群众的信任，得到消费客户的信任，得到社会的信任，建立和谐的人与人之间、行业与行业之间的关系。

在发展社会主义市场经济和对外开放的条件下，要做到诚实守信，必须牢记“君子爱财，取之有道”的古训，不断提高职业道德素质。

4. 遵纪守法，不违规章

遵纪守法，是每一个农机营销人员必须具备的最起码的职业道德品质。对纪律和法规的态度如何，遵守的程序如何，是衡量一个从业人员的职业道德水平高低的尺度。一个自觉遵纪守法的从业人员，必定是一个社会主义职业道德境界高尚的人。

我国的政策和法纪都是社会的经济基础的客观反映和必然要求。从业人员无论触犯了法律，还是违反了政策和纪律，都会给我们的经济、政治、文化生活秩序造成混乱，妨碍国家建设，损害党和人民的利益。因此，农机营销人员，要坚持学法、懂法，依照法律和上级的政策从事经营活动，依据上级的规定照章纳税。

5. 团结协作，互助友爱

团结互助、平等友爱、共同前进是社会主义新型的人际关系，也是调节各行各业内部人与人之间关系的行为准则，它是社会主义职业道德集体主义原则的具体体现，也是社会主义职业道德的基本规范。

团结就是力量。团结可以调动和发挥各行各业和每个职工的积极性和聪明才智。大家通力合作，步调一致，努力把本职工作做好，就会促进社会主义现代化事业向前发展。它要求每个从业人员在职业活动中，应遵循以下几点：

(1) 顾全大局，共同前进。(2) 团结合作，互相支持。(3) 尊重消费者，讲求信誉。(4) 谦虚大度，严于律己。(5) 公开竞争，与人为善。(6) 加强修养，提高素质。

6. 举止文明，礼貌待人

举止文明，礼貌待人，是在职业活动中，调节从业人员与服务对象、与同职业团体内部同事之间关系的重要行为准则，也是社会主义职业道德的基本规范。

中国是礼仪之邦。讲文明礼貌是中华民族优良传统，中国历来被世界称之为礼仪之邦。在职业活动中，从业人员尊重服务对象和同事，以友好和善的态度对待服务对象和同事，这样讲文明，讲礼貌，就会使人与人之间的关系融洽、和谐、友好。既能与同事同心同德、同心协力做好工作，又能更好地为服务对象服务，充分地体现社会主义职业道德为人民服务的基本原则。

在职业活动中要讲礼仪，树立文明礼貌的风范。第一，要举止文明。包括衣着仪容要美，举止要端庄大方。第二，要礼貌待人。

7. 艰苦奋斗，勤俭节约

艰苦奋斗，勤俭节约，是中华民族的传统美德，也是勤业敬业、艰苦创业精神的充分体现。这一基本规范要求我们。第一，要知难而进，不能畏难不前，以顽强果敢的精神去克服困难，出色地完成本职工作任务。第二，要辛勤劳动，不能贪图安逸。辛勤劳动是劳动人民的一种优秀道德品质，也是劳动人民的本色。劳动创造了人，劳动人民又通过辛勤的体力和脑力劳动为自己创造了丰富的物质财富和精神财富。第三，要厉行节约，反对挥霍浪费。第四，要讲究时间和效益。

四、农机营销员职业道德修养的方法

1. 学习理论与参加实践相结合

学习理论，首先，要学习马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想。其次，要学习社会主义职业道德的基本理论。职业道德的基本理论，可以使劳动者了解职业道德形成和发展的规律及其趋势，了解职业道德的起源，特点和原则、规范。另外，要明确农机营销人员职业特点和要求，树立正确的职业道德观和评价观，努力规范自己的行为。

参加实践，是职业道德修养的根本途径和方法。人的道德品质不是生来就有的，而是在长期社会实践中逐步形成和发展的。离开对客观世界的改造活动去空谈所谓修养，是不可能提高道德品质的。

2. 学习先进，善于取人之长补己之短

老一辈无产阶级革命家，在其舍生忘死的革命生涯中，十分重视自己的道德修养。他们的大公无私、克己奉公、严于律己、艰苦奋斗、全心全意为人民服务、“鞠躬尽瘁，死而后已”的崇高品德，为我们树立了光辉的典范。

在社会主义革命和建设时期，各行各业涌现出大批先进模范人物，为我们加强社会主义职业道德修养树立了榜样，我们首先应向他们学习。其次应向好的经营单位学习，树立比学赶帮超的市场竞争氛围。另外还要向身边的师傅、同行、同事学习，学习他们的长处，克服自己的缺点。

3. 自觉地进行自省和慎独

自省就是自我反省、自我检查、自我批评，除去私心杂念，树立正确的道德观念。慎独，就是指在个人独立工作，无人监督的时候，仍能谨慎地遵守道德原则，不做不应做的事。

自省、慎独这是环境的要求。在改革开放，社会主义市场经济的条件下，要不受西方腐朽思想的侵蚀，就必须严于律己，经常进行积极的思想斗争，保持清醒的头脑，加强职业道德修养，才能培养高尚的职业道德品质。

第二章 相关法律知识

随着市场经济的发展，市场机制给农业机械化的发展注入了更大的动力。但健康的农机市场离不开相关法律、法规、规范和保障。因此，学习和掌握相关的法律法规知识，并且贯彻运用到本职工作中去，是市场经济发展对广大农机营销人员的基本要求。

第一节 经济法

一、经济法的含义和调整对象

经济法是调整各种经济关系的法律规范的总称。企业的推销活动，必须在法律允许的范围内进行。

经济法的调整对象是指经济法调整的一定范围的特定经济关系。在社会主义市场经济体制下，我国经济法的调整对象是经济管理关系和经济协作关系构成的经济体系。经济管理关系是指人们对经济活动进行计划、组织、指挥、监督和调节过程中发生的物质利益关系；经济协作关系是指人们在经济活动中基于相互合作而发生的物质利益关系。

二、经济法律关系

经济法律关系就是人们在经济管理和经济协作过程中根据经济法律的规定而结成的经济权利和经济义务关系。具体讲，就是国家机关、企事业单位、社会团体、其他经济组织和公民，为了实现特定的经济目的，在经济管理和经济协作过程中发生的社会关系。

1. 经济法律关系的要素。经济法律关系的要素是指组成经济法律所不可缺少的组成部分，任何一项具体的经济法律关系都是由经济法律关系主体、经济法律关系的内容和经济法律关系的客体构成的。

经济法律关系主体是经济权利的享有者、经济义务的承担者，是经济法律关系客体的占有者、使用者、处分者和法律行为的实施者；经济法律关系客体是经济法律关系主体存在和进行经济活动的基础，是经济权利和经济义务共同指向的对象；经济法律关系的内容是经济法律关系的实质，是联结经济法律关系主体、经济法律关系客体的纽带，

权利和义务构成了法律关系的内容。

2. 经济法律关系的产生、变更、终止和法律事实。经济法律关系的产生是指由于经济法所确认的一定客观情况的存在,使特定的经济法主体之间构成了一定的经济权利和经济义务关系。经济法律关系的变更是指已经存在的经济法律关系,由于经济法所确认的一定客观情况的出现而引起了经济法律关系主体、客体和内容的变化。这种变更,可以是一个或两个构成要素发生变化的部分变更,也可以是所有构成要素都发生变化的全部变更。经济法律关系的终止是指经济法主体之间的经济法律关系的消灭。它可以是权利主体实现了经济权利,义务主体履行了义务而正常终止,也可以是因经济法规定的情况而非正常终止。

法律事实是指经过确认的、能够引起经济法律关系产生、变更、终止的客观情况。法律事实的存在是经济法律关系产生、变更、终止的直接原因。

第二节 消费者权益保护法

消费者权益保护法是调整因保障消费者的物质、文化消费权益而产生的社会关系的法律规范的总称。

适用范围:公民和法人为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务与经营者所发生的各种社会关系。所谓生活消费,是指人们为满足物质、文化生活需要消耗各种生活资料、劳动和精神产品的过程和行为。在实际生活中,具体表现在吃、穿、住、用、行等各个方面。农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料,作为特殊情形,也适用于消费者权益保护法。

一、消费者的权利

消费者的权利,是指消费者依法在消费领域做出一定行为或要求他人做出一定行为的权利。

1. 人身财产安全权

人身财产安全权是指在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受侵害的权利。人身方面的权利仅指生命健康权,不包括姓名权、名誉权、肖像权等;财产安全权,不仅包括消费者购买、使用的商品或接受的服务本身的安全,还包括除购买、使用的商品或接受的服务之外的其他财产的安全。

2. 知悉真实情况权

消费者享有知悉商品和服务真实情况的权利,简称知情权,即消费者在购买、使用商品或接受服务时,有权对商品和服务的有关真实情况进行全面和充分的了解。

3. 自主选择权

自主选择权是指消费者根据自己的消费要求、意向和兴趣,自主选择自己满意的商品或服务,决定是否购买或接受的权利。

4. 公平交易权

消费者享有公平交易的权利。消费者的公平交易权是指经营者与消费者在交易活动