第一图书网, tushu007.com

<<消费者权益保护>>

图书基本信息

书名：<<消费者权益保护>>

13位ISBN编号：9787802155244

10位ISBN编号：780215524X

出版时间：2012-6

出版时间：国家工商行政管理总局 中国工商出版社 (2012-06出版)

作者：国家工商行政管理总局

页数：189

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

第一图书网, tushu007.com

内容概要

《消费者权益保护》共七章，包括三部分内容。
第一部分包括第一章和第二章，介绍了消费者权益保护的基本概念和法律制度等基础知识。
第二部分包括第三章至第六章，分章阐述了消费者权益保护业务知识。
其中，第三章阐述了流通领域商品质量监管与有关服务领域消费维权，第四章阐述了查处消费侵权案件，第五章阐述了12315行政执法体系，第六章阐述了消费教育引导。
第三部分为第七章，阐述了消费者权益保护工作展望。

<<消费者权益保护>>

书籍目录

第一章 消费者权益保护概述 第一节 消费者权益保护基本概念 一、消费 二、消费者 三、消费者权益 四、消费者权益保护 第二节 消费者权益保护发展历程 一、国际消费者保护运动发展简况 二、我国消费者权益保护工作发展历程 第三节 我国消费者权益保护制度 一、立法保护 二、司法保护 三、行政保护 四、消费者组织保护 第四节 消费者权益保护的重要作用 一、消费者权益保护是贯彻落实科学发展观，保障和改善民生的重要工作 二、消费者权益保护是维护市场经济秩序，促进经济又好又快发展的重要手段 三、消费者权益保护是加强社会管理，促进社会和谐的重要内容 四、消费者权益保护是扩大消费需求，转变经济发展方式的重要抓手第二章 消费者权益保护法律制度 第一节 我国消费者权益保护法律规范的基本内容 一、宪法 二、消费者权益保护法 三、其他涉及消费者权益保护的法律 四、有关消费者权益保护的行政法规 五、消费者权益保护地方性法规、自治条例和单行条例 六、消费者权益保护部门规章和地方政府规章 第二节 消费者的权利 一、安全权 二、知情权 三、选择权 四、公平交易权 五、求偿权 六、结社权 七、获得知识权 八、人格尊严、民族风俗习惯受尊重权 九、监督权 第三节 经营者的义务 一、依照法律法规的规定和与消费者的约定履行的义务 二、保证商品和服务安全的义务 三、接受消费者监督的义务 四、提供商品和服务真实信息的义务 五、标明真实名称和标记的义务 六、出具购物凭证或者服务单据的义务 七、保证商品和服务质量的义务 八、履行“三包”和其他责任的义务 九、不得以格式合同等方式排除或者限制消费者权利的义务 十、不得侵犯消费者人格权的义务 十一、其他法律法规规定的经营者义务 第四节 消费者权益行政保护的主要内容 一、制定和完善消费者权益保护规章制度 二、开展监管执法 三、处理消费者申诉举报 四、开展消费教育引导 五、工商行政管理部门保护消费者权益的主要职责第三章 流通领域商品质量监管与有关服务领域消费维权 第一节 商品质量监管工作概述 一、商品质量监管基本概念 二、流通领域商品质量监管法律制度 三、商品质量监管体系 第二节 流通领域商品质量监管制度和方式 一、流通领域商品质量监管主要内容 二、流通领域商品质量监管基本制度 三、流通领域商品质量监管主要方式 第三节 有关服务领域消费维权 一、服务领域消费维权基本概念 二、服务领域消费维权重要意义 三、工商行政管理部门有关服务领域消费维权主要内容和方式第四章 查处消费侵权案件 第一节 消费侵权违法行为的主要表现形式 一、消费侵权违法行为的主要类型 二、消费侵权违法行为的主要表现 三、消费侵权违法行为的主要特点和变化趋势 第二节 查处消费侵权案件的法律适用 一、查处消费侵权案件涉及的主要法律 二、查处消费侵权案件中的法律选择适用 三、违法行为查处与行政指导 第三节 消费侵权案件的查处 一、工商行政管理部门查处商品质量违法行为的职能范围 二、商品质量违法行为查处中的几个问题第五章 12315行政执法体系 第一节 12315行政执法体系的形成与发展 一、12315的产生与发展 二、12315行政执法体系 三、12315行政执法体系“四个平台”建设 四、12315行政执法体系的作用 第二节 行政执法监管体系 一、相对集中受理 二、分工协作办理与督办反馈 三、网上指挥调度与应急处置 四、信息汇总分析与消费预警 五、行政调解与司法调解 第三节 经营者自律体系 一、经营者自律体系的主要内容 二、12315“五进”规范化建设 三、“消费维权服务站”的职责和工作程序 四、工商行政管理部门对“消费维权服务站”的行政指导和监督 第四节 社会监督体系 一、社会监督体系的构成 二、“一会两站”规范化建设 三、“一会两站”职责和工作程序 第五节 12315信息化网络体系 一、12315信息化网络的框架 二、12315信息化网络的主要功能 三、12315数据质量建设 第六节 12315工作规范 一、12315名称规范 二、12315工作程序规范 三、12315工作制度规范 四、12315工作人员规范第六章 消费教育引导 第一节 消费教育引导概述 一、消费教育引导的内涵 二、消费教育引导的意义 第二节 消费教育引导的基本内容 一、面向消费者的教育引导 二、面向经营者和行业组织的教育引导 三、面向全社会倡导健康文明消费 第三节 消费教育引导的工作方式 一、建立健全12315教育引导网络体系，切实提高消费教育引导工作效能 二、建立健全消费教育引导工作机制，充分发挥消费教育引导社会合力 三、建立健全消费教育宣传引导机制，积极营造消费教育引导舆论氛围第七章 消费者权益保护工作展望 第一节 按照深入贯彻落实科学发展观的要求，积极推进消费者权益保护工作改革 一、坚持以人为本，切实增强消费维权能力 二、牢记党的宗旨，切实增强服务发展能力 三、坚持执法为民，切实增强高效监管能力 第二节 按照“十二五”时期经济

社会发展目标要求，积极推进消费者权益保护工作改革　一、坚持扩大消费需求，充分发挥消费维权促进经济发展的作用　二、开展消费教育引导，积极推动经济发展方式加快转变 第三节 加强和创新社会管理，促进社会和谐稳定，积极推进消费者权益保护工作 第四节 按照“五个四”、“五个更加”等工商行政管理理论创新成果的要求，积极推进消费者权益保护工作改革　一、坚持“四个统一”，进一步实现监管与维权的统一　二、把握“四个只有”，进一步务实消费维权工作根基　三、做到“五个更加”，进一步推进消费维权在服务经济社会发展上更有作为　四、建立健全商品质量和服务维权监管体系　五、建立健全高效能的12315行政执法体系　六、建立健全社会广泛参与的消费教育引导体系　七、建立健全配套完善的消费者权益保护法律保障体系　八、推动消费者权益保护国际交流与合作后记

编辑推荐

国家工商行政管理总局编著的《消费者权益保护》共七章，包括三部分内容。
第一部分包括第一章和第二章，介绍了消费者权益保护的基本概念和法律制度等基础知识。
第二部分包括第三章至第六章，分章阐述了消费者权益保护业务知识。
其中，第三章阐述了流通领域商品质量监管与有关服务领域消费维权，第四章阐述了查处消费侵权案件，第五章阐述了12315行政执法体系，第六章阐述了消费教育引导。
第三部分为第七章，阐述了消费者权益保护工作展望。

第一图书网, tushu007.com

<<消费者权益保护>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com