

# 《处理投诉与非正常投诉实用丛书 处理投诉与非正常投诉法律文件集萃》

## 书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2008年07月01日

开本：大32开

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787506649315

丛书名：处理投诉与非正常投诉实用丛书

## 内容简介

2004年3月以来，北京方圆万里行应用技术研究院和中国标准出版社标准法律事务部秉承标准服务于企业的宗旨，先后为佛山市工艺总厂有限公司、深圳市百泰珠宝首饰有限公司等获得“中国名牌”或“国家免检”称号的几十家大型企业制定了采用ISO投诉处理系列标准的《处理投诉指南》企业标准，用于指导企业处理投诉，这是我国第一批采用该国际标准指导处理投诉工作的企业，使企业处理投诉的水平有了明显提高。

目前，学习、借鉴、运用ISO投诉处理系列标准在全国范围内已形成高潮，处理投诉与非正常投诉的有关理论和实践也已成为所有企业乃至政府有关部门关注的焦点。与此同时，我国也及时颁布了GB / T 19012--2008《组织处理投诉指南》国家标准，并将于2008年12月1日正式实施。该国家标准的颁布实施，将使我国广大企业及所有组织的投诉处理工作更趋规范化。

《处理投诉与非正常投诉实用丛书》的第二部分，由《处理投诉与非正常投诉\*法律文件集萃》、《处理投诉与企业满意——GB / T 19012--2008解析》等图书组成，已由中国标准出版社正式出版发行。《丛书》第三部分正在编写过程中，由《处理投诉中的损害与赔偿》、《处理投诉中的权利与义务》、《处理投诉典型案例评析》等图书组成，并将于2009年出版。

2004年3月以来，北京方圆万里行应用技术研究院和中国标准出版社标准法律事务部秉承标准服务于企业的宗旨，先后为佛山市工艺总厂有限公司、深圳市百泰珠宝首饰有限公司等获得“中国名牌”或“国家免检”称号的几十家大型企业制定了采用ISO投诉处理系列标准的《处理投诉指南》企业标准，用于指导企业处理投诉，这是我国第一批采用该国际标准指导处理投诉工作的企业，使企业处理投诉的水平有了明显提高。目前，学习、借鉴、运用ISO投诉处理系列标准在全国范围内已形成高潮，处理投诉与非正常投诉的有关理论和实践也已成为所有企业乃至政府有关部门关注的焦点。与此同时，我国也及时颁布了GB / T 19012--2008《组织处理投诉指南》国家标准，并将于2008年12月1日正式实施。该国家标准的颁布实施，将使我国广大企业及所有组织的投诉处理工作更趋规范化。《处理投诉与非正常投诉实用丛书》的第二部分，由《处理投诉与非正常投诉\*法律文件集萃》、《处理投诉与企业满意——GB / T 19012--2008解析》等图书组成，已由中国标准出版社正式出版发行。《丛书》第三部分正在编写过程中，由《处理投诉中的损害与赔偿》、《处理投诉中的权利与义务》、《处理投诉典型案例评析》等图书组成，并将于2009年出版。《处理投诉与非正常投诉实用丛书》为广大企业的处理投诉与非正常投诉工作提供了参考依据，对推动企业建立和完善投诉处理体系和投诉预警机制，圆满处理各类投诉纠纷，提高顾客满意度，构建公平、和谐的消费环境，促进中国经济的健康发展必将起到积极的作用。

[显示全部信息](#)

## 目录

## 第一部分 法律

中华人民共和国银行业监督管理法

中华人民共和国治安管理处罚法

中华人民共和国农产品质量安全法

中华人民共和国物权法

中华人民共和国反垄断法

中华人民共和国节约能源法

中华人民共和国科学技术进步法

## 第二部分 法规

中华人民共和国药品管理法实施条例

物业管理条例

企业事业单位内部治安保卫条例

中华人民共和国工业产品生产许可证管理条例

娱乐场所管理条例

机动车交通事故责任强制保险条例

中华人民共和国政府信息公开条例

证券公司监督管理条例

证券公司风险处置条例

## 第三部分 规章及规范性文件

### （一）国家发展和改革委员会

禁止价格欺诈行为的规定

价格监测规定（2003年）

物业服务收费管理办法

价格违法行为行政处罚实施办法

价格违法行为举报规定

粮食流通监督检查暂行办法

汽车产品外部标识管理办法

国家发展改革委关于《禁止价格欺诈行为的规定》有关条款解释意见的通知

价格违法行为行政处罚规定

车辆产品检测工作监督管理规定

### （二）商务部

典当管理办法

打击商贸活动中欺诈行为专项行动工作方案

零售商促销行为管理办法

零售商供应商公平交易管理办法

超市食品安全操作规范（试行）

商务部关于网上交易的指导意见（暂行）

流通领域食品安全管理办法

### （三）卫生部

医疗事故处理条例

医疗事故技术鉴定暂行办法

医疗事故分级标准（试行）

医疗事故争议中尸检机构及专业技术人员资格认定办法  
重大医疗过失行为和医疗事故报告制度的规定  
卫生行政许可管理办法  
卫生部关于医疗机构不配合医疗事故技术鉴定所应承担的责任的批复  
卫生标准管理办法

.....  
第四部分 司法解释

在线试读部分章节

中华人民共和国银行业监督管理法  
(2003年12月27日中华人民共和国第十届全国人民代表大会  
常务委员会第六次会议通过,2003年12月27日中华人民  
共和国主席令第11号公布,自2004年2月1日起施行)

第一章 总则

第一条 为了加强对银行业的监督管理,规范监督管理行为,防范和化解银行业风险,保护存款人和其他客户的合法权益,促进银行业健康发展,制定本法。

第二条

国务院银行业监督管理机构负责对全国银行业金融机构及其业务活动监督管理的工作。

本法所称银行业金融机构,是指在中华人民共和国境内设立的商业银行、城市信用合作社、农村信用合作社等吸收公众存款的金融机构以及政策性银行。

对在中华人民共和国境内设立的金融资产管理公司、信托投资公司、财务公司、金融租赁公司以及经国务院银行业监督管理机构批准设立的其他金融机构的监督管理,适用本法对银行业金融机构监督管理的规定。

国务院银行业监督管理机构依照本法有关规定,对经其批准在境外设立的金融机构以及前二款金融机构在境外的业务活动实施监督管理。

第三条

银行业监督管理的目标是促进银行业的合法、稳健运行,维护公众对银行业的信心。

银行业监督管理应当保护银行业公平竞争,提高银行业竞争能力。

.....

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www.tushupdf.com](http://www.tushupdf.com)