第一图书网, tushu007.com

<<农业机械质量投诉监督指南与案例 >

图书基本信息

书名：<<农业机械质量投诉监督指南与案例分析>>

13位ISBN编号：9787109144828

10位ISBN编号：7109144828

出版时间：2010-4

出版时间：中国农业出版社

作者：仪坤秀　著

页数：372

字数：294000

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

前言

农业机械质量投诉监督是对农业机械产品质量、作业质量、维修质量和售后服务状况实施监督管理的重要方式，是维护农业机械所有者、使用者和生产者合法权益的重要手段，是农业机械管理部门履行质量监管和公共服务的一项重要的法定职能。
对维护农民群众和农机企业合法权益、保障农业机械化事业快速健康发展、构建和谐社会具有十分重要的意义。
随着农业机械化的快速发展，农业机械投诉监督得到进一步加强。
截至2008年底，各级农业机械化管理部门贯彻落实《中华人民共和国农业机械化促进法》和《农业机械质量投诉监督管理办法》要求，明确了1720个农业机械质量投诉监督机构，初步建立了农业机械质量投诉监督体系。
这些机构在切实维护农业机械所有者、使用者和生产者的合法权益，促进农业机械产品质量、作业质量、维修质量和售后服务水平的稳步提高发挥了重要作用。
但是由于农业机械投诉监督工作开展时间还不长，目前还没有相关的参考材料。

内容概要

本书全面阐述了农业机械质量投诉监督重要性，介绍了相关法律法规和投诉知识、农业机械投诉机构设置、农业机械投诉受理和处理以及农业机械投诉信息汇总分析等相关知识，编制了100个农业机械投诉典型案例。

书籍目录

前言第一章 概述 第一节 投诉综述 第二节 农业机械质量投诉监督的产生与发展 第三节 农业机械质量投诉监督的作用和意义 第四节 全国农业机械质量投诉监督情况第二章 相关知识 第一节 常用名词解释 第二节 法律法规及规范性文件介绍 第三节 解读《农业机械产品修理、更换、退货责任规定》 第四节 解读《农业机械质量投诉监督管理办法》第三章 农业机械质量投诉监督机构 第一节 农业机械质量投诉监督机构的设立 第二节 农业机械质量投诉监督机构的职责 第三节 农业机械质量投诉监督机构的基本条件第四章 农业机械质量投诉的受理和处理 第一节 基本原则 第二节 工作程序 第三节 受理 第四节 处理第五章 农业机械质量投诉信息汇总与分析 第一节 投诉信息的收集汇总 第二节 投诉信息的统计分析第六章 农业机械质量投诉处理案例分析 第一节 动力机械类 第二节 收获机械类 第三节 耕整地机械类 第四节 农产品初加工机械类 第五节 农田基本建设类 第六节 畜牧水产养殖机械类 第七节 种植施肥机械类 第八节 收获后处理机械类 第九节 农用搬运机械类附录 一、法律法规 （一）中华人民共和国农业机械化促进法 （二）中华人民共和国产品质量法（修正） （三）中华人民共和国消费者权益保护法 （四）农业机械安全监督管理条例 （五）农业机械产品修理、更换、退货责任规定 （六）农业机械质量投诉监督管理办法 二、相关技术标准目录 （一）农业机械强制性国家标准目录 （二）主要农业机械作业质量及维修服务标准目录 （三）可靠性标准目录 三、省级以上农业机械质量投诉监督机构名录参考文献

章节摘录

插图：（三）投诉的方式和途径不断拓宽随着我国法律体系的不断完善和消费者投诉的理性化，投诉将越来越畅通和便捷。
1.与经营者协商和解当消费者和经营者因商品或服务发生争议时，协商和解应作为首选方式，特别是因误解产生的争议，通过解释、谦让及其他补救措施，便可化解矛盾，平息争议。
协商和解是最简单、最直接、最快速、最经济的解决消费纠纷的途径。
消费者与经营者在发生争议后，在自愿、互谅的基础上，通过直接对话，摆事实、讲道理，达成和解协议，使纠纷得以解决，无论是对消费者，还是对经营者，都不失为一种理想的途径。
协商和解既能解决问题，又不伤感情，并使消费活动得以持续，使企业信誉不受影响，实现了消费者与经营者的“双赢”。
在构建社会主义和谐社会的进程中，越来越多的企业认识到自己应当承担的社会责任，更加重视消费者权益保护工作，使过去本来要走其他途径才能解决的消费纠纷实现内部和解，使大量的消费纠纷通过和解方式解决，有效地节约了社会维权成本，促进了社会和谐。
目前，绝大多数企业都建立了售后服务管理制度，设立了产品售后服务机构，专门负责处理顾客投诉。
2008年国家颁布了GB／T19012-2008《质量管理顾客满意组织处理投诉指南》标准，为企业提供了一个科学、规范、有效的投诉处理体系。
2.请求消费者协会调解消费者协会是依法成立的对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的社会团体。

编辑推荐

《农业机械质量投诉监督指南与案例分析》是由中国农业出版社出版的。

第一图书网, tushu007.com
<<农业机械质量投诉监督指南与案例 >

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