

产品质量申诉 处理办法

产品质量申诉处理办法

产品质量申诉处理办法

(1998 年 3 月 12 日国家技术监督局发布)

第一章 总 则

第一条 为保护用户、消费者的合法权益,正确、及时处理产品质量申诉,根据《中华人民共和国产品质量法》(以下简称《产品质量法》),制定本办法。

第二条 属于《产品质量法》调整范围的产品,用户、消费者发现有质量问题,有权向技术监督行政部门提出申诉。

第三条 各级技术监督行政部门应当设置专门的工作机构或者专职人员,负责处理产品质量申诉。

第四条 技术监督行政部门处理产品质量申诉,应当遵循以下原则:

- (一)以事实为依据,以法律为准绳原则;
- (二)保护当事人合法权益原则;
- (三)行政合法性和行政合理性原则;
- (四)行政高效和便民原则。

第二章 产品质量申诉处理

第五条 技术监督行政部门对用户、消费者(以下简称申诉人)提出的产品质量申诉应当予以登记并及时处理。

第六条 技术监督行政部门应当在接到产品质量申诉后七日内作出处理、移送处理或者不予处理的决定,并告知申诉人。

第七条 技术监督行政部门对无需追究刑事、行政责任的产品质量申诉,应当根据申诉人或者被申诉人的请求,采用产品质量争议调解方式予以处理。

第八条 技术监督行政部门对举报被申诉人未履行《产品质量法》规定的“三包”义务的产品质量申诉,应当责令责任方改正。

第九条 技术监督行政部门对举报涉嫌生产、销售伪劣商品犯罪行为的产品质量申诉,应当移送司法机关处理。

第十条 技术监督行政部门对依照法律规定由其他行政机关处理的产品质量申诉,应当移送其他行政机关处理。

第十一条 技术监督行政部门对举报生产、销售伪劣商品行政违法行为的产品质量申诉,应当按照《技术监督行政案件办理程序的规定》,移送有管辖权的技术监督行政部门处理。

第十二条 技术监督行政部门移送产品质量申诉应当填写《产品质量申诉移送书》,并将有关申诉材料一并移送。

第十三条 对下列申诉,技术监督行政部门应当作出不

予处理的决定：

- (一)法院、仲裁机构或者有关行政机关已经受理或者处理的；
- (二)对存在争议的产品无法实施质量检验、鉴定的；
- (三)不符合国家法律、法规及规章规定的。

第三章 产品质量争议调解的管辖

第十四条 产品质量争议的调解由被申诉人所在地的县、市级技术监督行政部门管辖。

第十五条 技术监督行政部门接受的产品质量争议不属于本部门管辖的，应当移送有管辖权的技术监督行政部门处理。

接受移送的技术监督行政部门认为产品质量争议不属于本部门管辖的，不得再自行移送，应当报请上级技术监督行政部门指定处理部门。

第十六条 上级技术监督行政部门有权处理下级技术监督行政部门管辖的产品质量争议。

下级技术监督行政部门管辖的产品质量争议，认为需要由上级技术监督行政部门处理的，可以报请上级技术监督行政部门处理。

第四章 产品质量争议的调解

第十七条 技术监督行政部门进行产品质量争议的调解

应当由申诉人提供书面材料。

第十八条 申诉人提供的书面材料应当载明以下内容：

- (一)申诉人的姓名、联系地址、邮政编码和联系电话；
- (二)被申诉人的姓名、联系地址、邮政编码和联系电话；
- (三)申诉的请求、理由和事实经过、相关证据；
- (四)申诉的日期。

第十九条 负责产品质量争议调解的技术监督行政部门应当在接到申诉材料后五日内分别通知申诉人和被申诉人。

第二十条 负责产品质量争议调解的技术监督行政部门进行调解时,应当征得申诉人和被申诉人的同意,调查核实申诉情况,认定有关事实。

第二十一条 对有争议产品需要进行质量检验、鉴定的,技术监督行政部门应当在征得申诉人或者被申诉人同意后,指定检验机构或组织有关人员进行质量检验、鉴定。

质量检验、鉴定费用由申诉人或者被申诉人预付,处理终结时,该费用由责任人支付。

第二十二条 负责产品质量争议调解的技术监督行政部门经调解使双方达成一致意见的,应当制作《产品质量争议调解书》,由申诉人和被申诉人自觉履行。

第二十三条 负责产品质量争议调解的技术监督行政部门应当在接到申诉人提供的书面材料之日起三十日内终结调解。对于复杂的产品质量争议可以延长三十日。调解不成的,应当及时终止调解。

第二十四条 各级技术监督行政部门应当建立和健全申诉档案管理制度。

档案的保管期,可以根据申诉的重要性和保留价值,由各级技术监督行政部门根据具体情况自行确定。

第二十五条 各级技术监督行政部门应当建立申诉处理信息统计制度,并将影响重大的申诉及时报国家技术监督局备案。

第五章 附 则

第二十六条 本办法由国家技术监督局负责解释。

第二十七条 本办法自颁布之日起实施。