

国家质量监督检验检疫总局关于2006年质量技术监督部门产品质量申诉处理情况的通报 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/308/2021_2022__E5_9B_BD_E5_AE_B6_E8_B4_A8_E9_c80_308200.htm 国家质量监督检验检疫总局关于2006年质量技术监督部门产品质量申诉处理情况的通报（2007年3月20日 国质检监函[2007]205号）各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团质量技术监督局：现将2006年地方质量技术监督部门产品质量申诉处理情况通报如下：一、总体情况 2006年各地质量技术监督部门共受理产品质量申诉50128件，涉及产品价值4.9亿元；处理48030件，为企业、用户和消费者挽回经济损失2.1亿元。详见附件。二、申诉情况分析（一）总体分析。按申诉产品类别分析，申诉量列前四位的产品依次为轻工产品类、办公通讯类、食品类、家用电器类。它们分别占申诉总数的24.0%、20.3%、12.0%和10.9%。按单项产品申诉量分析，申诉量列前五位的产品依次为移动电话、家具、服装及针纺制品、鞋、空调器，分别为5585件、2441件、2376件、2354件和1578件。（二）申诉热点分析。1. 集中反映产品共性质量问题的申诉不断出现。2006年已发生多起反映产品共性质量问题的集中申诉情况。申诉产品包括移动电话、轿车、数码相机、笔记本电脑等产品。主要表现为：对同一品牌同一型号产品相同问题的申诉在短期内较为集中，申诉量少则过百件，多则千余件。申诉问题集中在：因产品零部件存在设计、制造缺陷，导致某一型号或某一批次的产品出现共性质量问题。有些申诉产品的用户已遍及了全国二十几个省市。针对上述问题，

质量技术监督部门按照有关法律法规的规定，积极进行调查协调，以保护用户利益，降低用户损失。尤其是对发现产品存在潜在安全隐患的问题，及时敦促生产企业采取有效措施，防患于未然。

2. 移动电话售后服务成为申诉焦点。

2006年移动电话申诉量仍列居申诉产品的首位，申诉量超过了全年产品申诉总量的1/10。申诉问题主要表现在：生产厂家为了降低成本，极力压低采购零部件的价格，致使零部件质量无法保证。此外软件不成熟、夸大宣传，使产品不具备说明书和广告宣传的功能也是引发申诉的原因。由于一些企业的售后服务不尽如人意，由售后服务问题引起的申诉有增无减。售后服务问题集中在：为回避换退货责任，有意不填写维修记录；违反三包规定，以经过维修的配件代替新的零配件；以软件升级不属于维修为由，不提供维修凭证；对三包期内属于免费维修的故障，以人为损坏为借口，收取维修费。因材料质量等原因造成的移动电话外壳脱色、脱胶、开裂和屏爆、屏裂等问题，也统统划为有偿服务范围。《移动电话机商品修理更换退货责任规定》要求，应保证能够在产品停产后两年内，继续提供符合技术要求的零配件。对于个别已退市的产品，尽管产品售后服务由原代理商或经销企业承担，但因无法提供合格的零配件，迫使消费者使用的产品提前报废。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com