

学习单元 4 企业生产经营中的法律事务处理

【学习目的与要求】

了解参与安全生产管理工作和质量管理工作的主要内容和方法；掌握产品标识标注审查、广告审查、客户投诉处理的内容与方法。

【学习重点与提示】

企业安全生产管理制度；质量管理的主要要求；产品标识标注规定；广告审查内容；投诉处理步骤。

实践中，中小企业的业务类型和经营模式非常多样复杂，大致划分，就有生产型、贸易型、生产贸易型、加工代工型、服务型等，因此，各个企业的生产经营状况差异很大，对应的法律事务也是千差万别。为了行文的简洁、内容的精练典型，本单元只以生产贸易型企业为标本来介绍学习企业生产经营中涉及的法律事务处理。

企业的生产经营活动有广义与狭义之分。广义主要是指企业为实现经营目标，整合采购、生产、销售、人力、技术、财务等各种业务所进行的一系列管理、运营之活动的总称。狭义主要是指产品生产过程和销售过程中进行的一系列管理活动。为使本书结构紧凑完整、内容上避免与其它学习单元重叠，本单元采用狭义说介绍学习企业的生产经营活动中涉及的法律事务处理。其中与其它单元内容上有交叉重叠的工作，如招投标、购销合同的签订与审查、物流模式的选择等，予以忽略。

企业的日常生产经营中的法律事务主要涉及安全生产管理、产品与服务的质量管理、销售策略措施管理，企业法务工作人员主要应根据所在企业的业务特点做好相关工作。

学习情境 1 协助生产安全管理

工作任务 1 协助安全生产管理制度的制订与执行

《安全生产法》第四条规定：“生产经营单位必须遵守本法和其它有关安全生产的法律、法规，加强安全生产管理，建立、健全安全生产责任制度，完善安全生产条件，确保安全生产。”由此可知，不管一个企业多么特殊，安全生产都是所有企业基本的、普遍的责任。

企业的安全生产工作可以说是千头万绪，但其中核心的或者说纲领性的工作还是制定并执行安全生产管理责任制度。安全生产管理制度的基本制订程序是专门的安全生产管理部门或者生产管理部门会同有关部门在调研本企业相关生产情况前提下，主持起草制度草案，再交由企业的权力机构（董事会）审批，最后由企业负责人予以签核后公布施行。法务人员在其中也担当着重要职责，主要是参与审查相关安全生产管理制度，使其既要符合国家安全生产法的强制性要求，又要保证其符合本企业的安全管理的实际需要，具有可执行性及成本合理性。为此，法务人员应注意做好下列各项工作：

步骤 1 调研企业安全生产经营状况

可以从以下途径入手进行这项工作：

- 1、走访企业的主要生产经营部门，了解本企业生产经营的基本流程，作业的基本环节，技术的基本特点，确定有安全隐患的工种、岗位及其防护措施。
- 2、深入现场，察看安全生产经营设施与劳动保护的基本情况，重点了解生产流水线、

全国迷你型MBA职业经理双证班

- 学习方式：全国招生 函授学习 权威双证 国际互认
- 认证项目：注册职业经理MBA、人力资源总监、品质经理、生产经理、营销策划师、物流经理、项目经理、企业管理咨询师、企业总经理、营销经理、财务总监、酒店经理、企业培训师、采购经理、IE工业工程师、医院管理、行政总监、市场总监、工厂管理、服装企业管理、六西格玛管理师、车间主管、经济管理师、生产运营管理师、微营销管理师MBA等高级认证。
- 颁发双证：高级注册 经理资格证+MBA研修证+人才测评证+全套学籍档案
- 收费标准：仅收取1280元 招生网址：www.mhjy.net
- 报名电话：13684609885 0451—88342620
- 咨询邮箱：xchy007@163.com 咨询教师：王海涛
- 学校地址：哈尔滨市道外区南马路120号职工大学（美华教育）



美华论坛
www.mhjy.net

- 颁证单位：中国经济管理大学
- 主办单位：美华管理人才学校

全国职业经理MBA双证班

精品课程 火热招生

函授学习 权威双证 全国招生 请速充电



- 近千本**MBA**职业经理教程免费下载
- -----请速登陆: www.mhjy.net

机械设备、电源电器设施的工作原理及其危险所在；了解有危险性的，如易燃、易爆、剧毒、放射性的原材料、半成品、成品的运进、生产、仓储、保管、运出流程及危害防范处理情况。

3、察看企业食堂与饮用水源、建筑物与构筑物危险部位的警示标志设置以及安全防范措施、防盗报警监控设施与保安管理制度等。

通过以上调研，从设备设施等的硬件和管理制度措施的软件两方面综合分析，确定危险源，发现工作上的不足，思考制订或改善管理方案。

步骤2：参与安全生产管理制度草案起草

一般来说，企业的安全生产管理制度主要包括：安全生产责任制度，安全生产设备管理制度，安全生产操作规程，生产安全事故应急预案制度，员工安全生产的教育与培训制度等。

这些制度制订的过程大致是：安全主管部门先制订草案，再通过召开相关部门参加的会议形式听取意见，进行修改完善，然后将定稿的安全管理制度提请董事会予以表决通过，由法定代表人或经营负责人核准公布后生效执行。

在制度制定过程中，安全主管部门、生产部门、技术部门等业务部门可能更多地关注制度技术层面的问题，法务人员则应更多地依据国家安全法律法规、产业政策等方面提出自己的意见，特别要强调遵守法律强制性规定。

步骤3：督促安全生产管理制度的执行

安全生产管理制度虽然是一项利企利民（员工）的制度，但实际执行起来，对于执行人来说则是任务，一定意义上也是负担，所以制度制定并不意味着制度一定能得到执行，需要有相应的监督机制。为此，企业领导层和相关管理部门应担当主要监督职责，法务人员也应积极主动地予以协助，提醒、提示做好相关工作：

1、将安全生产管理制度内容细化，落实到具体的岗位、人员，并定期检查，及时反馈落实情况，注意改进与提高。

2、特别要注意检查并提醒涉及生命安全、危险性较大的特种设备及其容器、运输工具的例行专业机构检测工作及维修工作。

3、协助相关部门加强员工的安全生产教育与安全操作训练，培养员工的安全生产意识和安全操作技能。

工作任务2 协助生产经营中安全事故的处理

企业生产经营中的安全事故主要有工伤事故、食物中毒、消防事故、交通事故、失窃事故等。这些事故发生在企业的生产经营过程中，涉及现场搜救、原因分析、侵权索赔、行政责任追究等法律事务的处理。

步骤1 协助事故现场处置

发生安全事故以后，应立即启动安全应急预案措施，报告相关公司领导，并采取抢救人员、减损财产损失的各项措施，以及医疗急救、火警、匪警处理措施。其中，在出现死亡事故时还要向上级行政主管部门报告。

步骤2 协助事故的善后

企业法务人员应注意收集保留好安全事故的相关证据，配合协调好与公安消防、医疗、保险理赔机构、事故调查组及公司管理层的联络与协调工作，在事故认定、行政和刑事责任

追究、民事赔偿、保险理赔、劳动争议等工作中既要维护企业的合法利益又要兼顾受害者的合法利益，做到既降低企业的经济损失又要兼顾企业的社会责任。

步骤3 参与安全管理措施的完善

安全事故处理完毕以后，应根据事故发生的原因，总结相关经验教训，改善相关安全管理措施和制度，减少、杜绝类似事故的再次发生。

一般性的安全生产管理措施很多，企业应根据本企业的生产特点选择采用。法务人员应根据自己对本企业的了解提出有针对性的意见。如：

1、对于高空、高温、高压、高速、有毒有害、危险作业、野外水上作业等危险工种及岗位补缴商业团体保险，费用可由企业独出或与职工分摊，以增加意外事故的赔偿途径。

2、采取机械自动设备代替危险工种岗位。

3、部分工作岗位采取劳动派遣、临时用工的形式。

4、物业管理采取服务外包形式。

5、加强消防安全检查及设备改进。

6、加强保安及门禁管理措施，添置监控设施，减少盗窃及治安事故。

7、定期为职工体检，采取措施消除、减少职业病风险。

8、发放、配备必要的劳动防护用品，设立专项的安全生产管理经费等等。

学习情境2 参与企业的产品质量管理

所谓产品质量管理，是指企业在生产经营过程中采取技术性、制度性的各种措施，使产品的性能、结构、成分、外观、包装等能够具备其通常应有功能、符合消费者的相应需求并不存在危及人身、财产、环境等方面安全因素的合格产品。产品质量风险是指当产品因自身的缺陷、瑕疵或者其他产品特征未能满足产品使用地国家的相关法律法规政策、质量标准以及合同对产品的适用性、安全性和其他特性的要求时，产品生产者、销售者或其他责任者所可能承担的不利法律后果。企业法务工作者应该仔细研究国家相关产品质量的法律法规，结合本企业的生产经营特点，利用相关专业知识，参与本企业的产品质量改善、提升工作，争创名优品牌。

工作任务1 协助质量管理制度的制订与执行

步骤1：调研企业质量管理状况

首先，企业法务人员应该熟练掌握、密切跟踪与本企业产品有关的质量法律法规及产业政策，特别是要熟悉了解与本企业产品有关的国家标准、行业标准、地方标准的情况，弄清楚这些标准中哪些是强制性标准，哪些是推荐性标准，并推动企业按照相应的规定执行。如果企业生产的产品没有国家标准和行业标准的，应提醒企业相关业务部门制定企业标准，作为组织生产的依据，并报当地政府标准化行政主管部门和有关行政主管部门备案。

其次，法务人员应调研本企业产品质量状况，了解原材料选购、检测、进货检查，生产工艺与方法、质量流程控制及其措施，产品出货检验、包装与标识等方面的情况，找到质量管理可能存在的风险点及瑕疵的源头，予以分析纪录，提出自己的建议。

步骤2：参加质量管理体系制订完善

企业质量管理体系是由质量管理部门、生产部门、技术部门具体负责制定和完善，法务人员一般是参与，当然，应该是积极地参与其中。

为此，法务人员应根据自己调研掌握的情况，经常与品质管理部门、生产部门、技术部门采取会议检讨等形式的沟通交流，就缺少的质量管理体系的制定和已有但有缺陷的质量管理制度的完善提出自己深思熟虑的建议。如企业的质量控制与管理制度，应包括进货检查、生产工艺及流程控制、产品抽样检查化验、计量标准化、产品储存包装运输等各个环节上的制度，制度的内容应该完整、合规、标准、可操作，并与岗位考核和责任紧密联系。

制度草案制定完成后，还要提请企业董事会予以表决通过，企业负责人予以签署生效执行。

步骤3：协助质量管理体系的执行

企业质量日常性管理是由生产部门、技术部门和专门的质量管理部门负责的，法务人员的协助工作主要是就其过程中涉及到的法律问题答疑解惑，就发现的执行中的问题进行反馈，提出改进意见，等等。

工作任务2 协助质量认证工作

企业质量认证是指由国家认可的认证机构依据规定的标准和技术要求，按照规定的程序，对企业的产品、服务、管理体系进行审查和验证，证明其符合相关技术规范、

相关技术规范的强制性要求或标准的合格评定活动，评定结果是颁发认证证书和认证标志。

认证按强制程度分为自愿性认证和强制性认证两种，按认证对象分为体系认证和产品认证。

强制性认证包括中国强制性产品认证（CCC）和官方认证。CCC 认证是中国国家强制要求的对在中国大陆市场销售的产品实行的一种认证制度，凡列入强制性产品认证目录内的产品，必须经国家指定的认证机构认证合格，取得相关证书并加施认证标志后，方能出厂、进口、销售和在经营服务场所使用。目前，中国公布的首批必须通过强制性认证的产品共有十九大类一百三十二种。主要包括电线电缆、低压电器、信息技术设备、安全玻璃、消防产品、机动车辆轮胎、乳胶制品等。官方认证即市场准入性的行政许可，是行政主管部门依法对列入行政许可目录的项目所实施的许可管理。凡是需经官方认证的项目，必须获得行政许可方可准予生产、经营、仓储或销售。食品质量安全（QS）认证和药品生产质量管理规范（GMP）认证均属于官方认证。

自愿性认证，是企业根据本身需要或其顾客、相关方的要求自愿申请的认证。自愿性认证多是管理体系认证，也包括企业对未列入 CCC 认证目录的产品所申请的认证。目前，我国自愿性管理体系认证主要有：

- 1) 质量管理体系认证，依据 GB/T19001-2008（等同于 ISO9001:2008）。
- 2) 环境管理体系认证，依据 GB/T24001-2004（等同于 ISO14001:2004）。
- 3) 职业健康安全管理体系认证，依据 GB/T28001-2001（相当于 OHSAS18001:1999）。
- 4) 食品安全管理体系认证，依据 GB/T22000-2006（等同于 ISO22000:2005）。

进行质量认证是企业提高质量管理水平和产品市场信誉，增强市场竞争力的助推器，实践中为很多企业所热心，法务人员也应积极参与协助做好相应工作。

步骤 1 协助确定质量认证申请方案

企业对自己的产品、服务、管理体系是否申请质量认证、申请什么质量认证、如何申请等一系列事项的决策应基于法律的相关规定和业务特点，同时还要考虑企业发展战略和业务的商业前景等多方面因素进行衡量确定。决策的主体一般是企业领导层，法务人员主要任务是提供参谋咨询意见，特别是要准确解答法律上的规定要求。

步骤 2 协助确定适格的认证机构

认证机构根据认证类型确定。官方认证只能由法律法规规定的认证机构进行认证。例如，QS 认证机构分别为国家质监总局，各省、自治区、直辖市质量技术监督局，市（地）级质量技术监督部门和县级质量技术监督部门。其中，最终审批权在国家质监总局，其他三机构只具备检测、监督、上报申请和通报结果的权限。

强制性产品认证的认证机构为国务院认证认可监督管理部门指定的认证机构，但在这些认证机构中，申请的企业可以选择委托。

自愿性认证的认证机构可以由申请企业自愿、自行选择委托，这与聘请律师、会计师等社会中介服务是一样的。不过，认证机构应经国务院认证认可监督管理部门的行政许可，取得认证资格，并只能在批准的业务范围内从事认证活动。

认证过程中，企业要进行质量管理建设，准备相关资料，筹划认证方案，这些工作可以委托一定的专业代理中介机构进行，或者也可企业自行完成。无论是选择确定认证机构还是选择中介机构进行认证准备工作，都是商业交易，一般要协商谈判，签订合同，其中少不了

法务人员的工作，但这种合同的谈判签订与一般合同相应工作大同小异，所以这里不作展开介绍。

如果企业自己进行认证准备工作，承办人员一定要细细研读该种认证的技术及其相关资料、手续要求，严格、精心准备。

步骤3 协助质量认证取得后续工作

质量认证不是一劳永逸的，而是有一个有效期。在这期间，企业要注意做好很多后续工作，主要是：一、接受认证机构的监督检查，有些认证还要年检。这项工作与行政许可后续工作有些类似，这里也就不作展开介绍。

二是保持认证所要求的质量管理水平和产品质量水平。这项工作应与日常质量管理工作结合起来。

三是开发认证价值，推进产品品牌建设及收益转化。如借助认证申请某些荣誉称号，将认证运用于广告、宣传中，等等。

工作任务3 规范产品标识标注

产品标识是指用于识别产品及其质量、数量、特征、特性、使用方法所做的各种标示的统称。产品标识可以用文字、符号、数字、图案以及其它说明物等表示。产品标识具有多重法律意义，一方面，产品标识及其包装主要传递着产品质量的信息，其规范要求是产品质量法的强制性规定，是企业产品质量管理的延伸；另一方面，产品标识的表达具有知识产权中的著作权价值，上面的画面设计凝聚着企业的智慧；再一方面，产品标识有一定的广告效用，涉及市场正当竞争问题，所以，法务人员应该主要根据《产品质量法》和国家质量技术监督局制定的《产品标识标注规定》，同时还要依据其他的相关法律法规的规定，关注本企业产品标识标注的合规合法。

步骤1 审查产品标识的标注方式合规性

《产品标识标注规定》对标注方式作了原则性规定，企业应该结合自己产品特点规范选择标注方式。

步骤2 审查产品标识表达形式合规性

产品在中国市场销售，标识当然要让中国的消费者看懂，所以，标识的表达应当依法规范。如，标识的文字应主要是规范中文，但也可以同时使用汉语拼音或者外文，汉语拼音和英文应当小于相应中文。产品标识使用的汉字、数字和字母，其字体高度不得小于1.8毫米，等等。

步骤3 审查标识内容的合规性

标识内容的合规性的基本要求是完整、真实。

“完整”是指《产品标识标注规定》要求包含的内容都要具备。分三种情况：一是所有产品都必须标识的内容。如，产品名称、质量标准、生产者的名称和地址，等等；二是根据产品的特点和使用要求需要标明的内容。如，产品的规格、等级、数量、净含量、所含主要成分的名称和含量、生产日期和安全使用期或者失效日期，等等。三是某些产品特有的内容，如，质量认证标志、名优称号，等等。

“真实”就无须多作解释，就是要客观真实，不得弄虚作假。这是对所有内容的要求。

法务人员在审查或者协助业务部门制作产品标识标注时，一方面要注意研究法律法规的相关规定，特别是《产品标识标注规定》；另一方面要研究弄清本企业产品的相关情况，两相对照，确定最后的方案。

学习情境3 企业销售经营中的法律事务处理

企业销售经营中的法律事务主要是对产品市场销售活动过程中的促销、宣传、定价、竞争策略、买卖合同的签订及履行、客户质量投诉、争议纠纷的处理等事务依法规范应对。由于这些事务非常庞杂，其中的合同签订、争议的诉讼还与其他单元内容交叉重复，为学习的方便，这里只选取有代表性的广告促销、客户投诉涉及的法律事务进行介绍学习。

另外，规范企业经营行为，防止不正当竞争也是法务人员需要始终关注的问题，但是，这一工作是渗透糅合在其他工作之中的，所以，这里没有将其分拆独立出来介绍学习。如在企业的产品标识标注、知识产权运用、广告宣传促销等一系列经营活动，都要注意遵循商业道德，尊重其他经营者合法权益，防止不正当竞争，维护社会经济秩序。

工作任务1 产品广告促销中法律事务处理

在市场经济环境下，尤其在我国现今买方市场已经形成的环境下，大多数企业面临的最大问题是如何将产品销售出去，为此，营销筹划及其实施占用着企业越来越多的精力，营销手段的创新消耗着越来越多的企业智力。在这诸多花样翻新、眼花缭乱的营销手段中，广告促销无疑是最基本、最常见、最典型的手段，而且由于广告活动对社会影响甚大，所以为法律所特别关注，其中需要法务人员劳心劳力审查把关的事项自然不少。

步骤1 审查广告方案

一次广告促销宣传方案涉及广告的方式、媒介、内容等诸多事项，调整这些事项的法律法规多而复杂（就法律渊源来说，除基本的《广告法》外，还有大量的国家工商局制定的部门规章规定；就规范类型来说，有禁止性规范，有义务性规范，还有授权性规范，等等。）法务人员无论是参与广告方案制订或者仅仅审查广告方案，一定要在全面准确掌握有关广告的法律法规基础上，正确分析广告方案中拟采取的各种做法的性质，进而确认方案是否合法合规。例如，《广告法》第七条规定，广告用语不得“使用国家级、最高级、最佳等用语”，现有一家茶叶公司销售部门拟在茶叶包装上印上“极品龙井”或者“精品龙井”字样。法务审查首先就要分析“极品龙井”或者“精品龙井”属不属于“国家级、最高级、最佳等用语”，最后才能得出是否合法合规的结论。

步骤2 选择适格的广告制作经营者和广告发布者

广告的设计、制作、发布可以由企业自己进行，也可以委托他人进行。如果委托他人进行，则受托人一定要有经行政许可获得的相应广告经营资格。并且“设计”、“制作”、“发布”不是一体的，也就是说，有“设计”资格不一定有“发布”资格，有“发布”资格不一定有“制作”资格。因此，如果委托他人进行广告的设计、制作、发布，一定要仔细审查其经营资格，以免产生不必要麻烦。

至于委托他人需要约定彼此之间的权利义务与一般合同谈判大同小异，所以这里不作展开论述。

步骤3 办理行政审查手续

无论是自己还是委托他人利用公共媒介发布广告，有些产品和有些内容的广告需要事先申报有关机关审查。法务人员对究竟哪些广告需要提交审查了然于胸，对其中手续的办理也应十分熟悉。

例如，户外广告一般由县区级工商局审批，需在发布三十日以前提出，并要填写《户外广告登记申请表》并提交以下证明文件：

1、营业执照及其复印件

2、广告经营许可证

3、广告合同

4、场地使用协议

5、广告设置地点，依法律、法规需经政府有关部门批准的，应当提交有关部门出具的批准文件。

6、政府有关部门对发布广告信息的批准文件。

工商部门经审查符合规定的核发《户外广告登记证》，并由登记机关建立户外广告登记档案。

工作任务2 参与客户投诉处理

企业生产经营中遇到的各种投诉，特别是质量投诉时有发生。一般是在产品已售出的情况下，客户或消费者直接向企业销售服务部门，或工商管理部门、消费者协会、产品质量监督部门甚至新闻媒体投诉或举报。对此，企业必须十分重视，妥善处理，绝不能让“三鹿”悲剧重演。

法务工作人员在参与此项工作时，一定要与相关部门密切配合，既要照顾到客户、消费者的合法利益，又要顾及企业的正当合法利益，既要依法办事又要多从商业公关角度来考虑相关问题，综合根据消费者权益保护法、产品质量法、国家“三包”规定等有关法律法规，以及企业的售后服务承诺及保证加以妥善处理，消除矛盾，防止事态扩大。

其基本工作内容如下：

步骤1 查清相关事实

一般来说，首先要弄清楚投诉人的基本情况、投诉的事实情况、投诉要求；然后要集中主要精力调查投诉的事实以及事实细节与实际的情况是否相符。如究竟有无产品质量问题，是什么样的产品质量问题，是生产者问题、销售者问题、还是客户使用不当或已过使用期限问题、第三人侵权问题等等。

调查的方法有很多种，情况简单的，可以请相关技术人员直接根据经验判断；情况复杂的甚至要请专业鉴定机构鉴定。

步骤2 拟定合法合情合理的处理方案

根据调查确认的事实，如果确应归责于企业的，企业应义不容辞地承担相应的责任。责任的方式可以根据产品质量法、消费者权益保护法、合同约定、质保范围承诺确定，有时也需要根据人情事理确定，并应与投诉方协商达成一致，确实达不成一致的不妨通过司法途径解决。

方案的最后拍板应根据企业内部处理规程和权限确定。

步骤3 总结经验教训

对于投诉的处理不应就事论事，而应将其作为促进企业各项管理的机会，所以，对投诉处理完毕后，承办人应及时对发现的管理中的深层次问题进行总结，提交给相关部门或企业高层，以促进相关工作的改进。

全国迷你型MBA职业经理双证班

- 学习方式：**全国招生 函授学习 权威双证 国际互认**
- 认证项目：注册职业经理**MBA**、人力资源总监、品质经理、生产经理、营销策划师、物流经理、项目经理、企业管理咨询师、企业总经理、营销经理、财务总监、酒店经理、企业培训师、采购经理、**IE**工业工程师、医院管理、行政总监、市场总监、工厂管理、服装企业管理、六西格玛管理师、车间主管、经济管理师、生产运营管理师、微营销管理师**MBA**等高级认证。
- 颁发双证：高级注册 经理资格证+**MBA**研修证+人才测评证+全套学籍档案
- 收费标准：仅收取**1280元** 招生网址：www.mhjy.net
- 报名电话：**13684609885 0451—88342620**
- 咨询邮箱：xchy007@163.com 咨询教师：王海涛
- 学校地址：哈尔滨市道外区南马路**120**号职工大学（美华教育）



美华论坛
www.mhjy.net

- 颁证单位：中国经济管理大学
- 主办单位：美华管理人才学校

全国职业经理MBA双证班

精品课程 火热招生

函授学习 权威双证 全国招生 请速充电



- 近千本**MBA**职业经理教程免费下载
- -----请速登陆: www.mhjy.net