

市工商局专业分局昨日约谈汽车销售服务企业

督促诚信守法经营 营造放心消费环境



市工商局专业分局汽车行业行政约谈会现场。

□文/图 本报记者 王 辉
李林润 实习生 何 爽

近几年,随着汽车消费的增长,消费纠纷时有发生。为约束汽车行业规范经营,维护消费者合法权益,昨日上午,市工商局专业分局集中约谈全市汽车销售服务企业,通报有关问题,各参会企业代表现场签订消费维权承诺书。

去年汽车类投诉增长41%

几年来,市工商局专业分局车辆交易所监管的汽车经营企业由最初的96家发展到329家。随着城乡居民汽车消费越来越旺盛,汽车消费投诉呈现逐年递增的趋势。

市工商局专业分局车辆交易所相关负责人现场通报了一组数据:2017年车辆交易所接到12315指挥中心转办的汽车

类投诉375起,上门投诉74起,市长热线转办31件,办结率100%。与去年同期相比,投诉量增加110件,增长41%,较上一年度有明显增长。

八类问题困扰汽车消费者

“当前漯河的汽车消费投诉呈现八个方面的问题。”市工商局专业分局车辆交易所相关负责人说,通过对12315、市长热线、直接上门投诉三个渠道受理的投诉进行梳理,他们发现去年以来,消费者在购车时遇到的纠纷有:1.强制消费者在指定保险公司购买车险;2.强制消费者缴纳续保押金;3.未取得保险代理资格,收受保险公司返还款,代理车辆保险业务,但在公司实际账目中未如实记录保险公司返还佣金;4.销售车辆时使用绝对化用语及

虚假宣传;5.维修车辆时提供不合格配件,用非原厂配件冒充原厂配件,欺诈消费者;6.在品牌汽车售后服务中部分4S店小病大修、过度维修、虚报项目和价格,部分4S店由于技术人员原因,不能正确判断车辆故障,导致反复维修,影响消费者正常使用;7.在经营中往往对看车、提车的顾客服务热情周到,对出现问题的车辆搪塞、推诿,有的故意不填维修单,甚至干脆把责任推到生产厂家,视消费者权益为儿戏;8.其他违法违规行为。

拒不改正将受罚并被曝光

“大家换位想一想,如果我们作为消费者购车时遇到这些问题,会是什么样的心情?如果问题得不到处理,或者得不到公正的、满意的处理,我们心里高不高兴?”市工商局专业分局车辆交易所相关负责人的一席话,问得在场一些汽车4S店人员如坐针毡。

该负责人说,召开此次约谈会,就是希望汽车销售服务企业通报的问题要进行自查自纠,存在问题的及时纠正,对消费类投诉问题积极应对、及时处理。对存在问题仍不改正的,将按照法律法规的规定,进行依法处理。并且根据《企业信息公示暂行条例》的相关要求,对企业受处罚的情况,还要在网上进行公示,情况严重的有可能被列入黑名单。

消费者权益受侵犯咋维权 工商部门为你支招

□本报记者 王 培 杨 旭

3月14日,市“3·15”国际消费者权益日纪念活动新闻发布会在市工商局举行。会上,一些记者就网络购物维权、打击制假售假等热点问题进行提问,工商部门一一解答。

记者:消费者在购买商品和接受服务时权益受到侵害,如何通过12315反映?

部门:12315指挥中心通过来电、来信、来访等方式受理消费者的咨询、投诉和举报。1. 工作时段拨打12315,非工作时段拨打12315语音留言;2. 将投诉主体、内容等信息编辑短信发送至12315;3. 登陆全国12315互联网平台www.12315.cn进行网络投诉举报;4. 手机下载APP“全国12315互联网平台”软件进行投诉举报;5. 邮寄投诉信至源汇区嵩山路650号漯河市工商局;6. 到12315指挥中心、辖区工商所来访投诉。

记者:围绕提升流通领域商品质量、打击制售假冒伪劣商品,工商部门在今年的商品质量抽检方面将开展哪些工作?

部门:首先,根据消费者、媒体反映以及2017年抽检中存在质量问题较多的产

品种类,确定抽检重点,制定抽检计划;其次,以儿童妇女用品、服装鞋帽、家用电器、装修材料、交通工具及配件和新兴消费品等作为抽检重点,依法严厉查处销售假冒伪劣和不合格产品的违法行为;再次,结合“2018年红盾质量维权行动”,加强对农村消费市场的检查和质量抽检;最后,加大大气污染防治相关商品的质量抽检力度。

记者:网络购物已很普遍。消费者如果在网上买到不满意的商品,如何维护权益?

部门:第一,不要确认收货,先和卖家联系,说明商品存在质量问题或有瑕疵,或与理想中的商品有差距,然后要求退货。如果卖家同意退货,直接按照卖家的地址找快递公司邮寄回去即可;第二,注意把购物凭证、电子发票、聊天记录等相关证据截图保存;第三,在卖家不同意退货的情况下,可向网络交易平台客服投诉,并发出退款请求;第四,如果确认购买到的商品是假冒伪劣或“三无”产品,可直接拨打平台地工商或市场管理部门的12315电话进行投诉举报,交由执法部门查处。

经营在“诚” 服务在“优”

——访伟诚电器副总经理柳方

打造舒心购物环境

走进伟诚电器的一家卖场,记者发现,柳方口中的“细节因素”所言不虚。映入记者眼帘的是琳琅满目、分门别类的商品,小到豆浆机、榨汁机,大到空调、电视机,应有尽有,全都以最美观、消费者最方便的方式陈列着。

记者了解到,伟诚电器商品虽多虽全,却并不是对所有希望入驻的品牌都来者不拒。柳方告诉记者,店内商品绝大多数是一线品牌。只有经过市场调查,市场占有率高的品牌才能进驻他们的卖场。

卖场的服务人员显然经过系统培训,当记者以一名普通消费者身份一路走过,服务人员亲切的微笑令人愉悦,对答如流的专业素养使人能够快速对商品有一个全面的了解。

不同于一些卖场以把商品推销出去为目的,这里的员工并不一味地替商品做宣传,而是细心了解顾客所需,耐心地帮助顾客挑选物有所值的商品。如果顾客在购物过程中有任何不满意,都可以向值班店长反映,值班店长都将在第一时间处理。如果对处理结果还不满意,顾客可以拨打卖场张贴的部门经理投诉电话。一经核实,顾客还能够得到500元投诉服务奖励。

全心全意服务消费者

相比起如沐春风般的购物体验,消费者更为关心的是电器的售后服务。作为一家拥有10年发展历程的本土卖场,伟诚电器努力把消费者的诉求考虑周全,全方位服务顾客。

记者了解到,伟诚电器推出了买贵全额补差价、不满意

就退货、50公里免费送货上门、180天出现故障包换新机等一系列售后服务措施,使消费者尽享无忧购物。

“作为一家本土卖场,我们拿什么去和苏宁、国美等大卖场竞争?更别说现在火热的网购了。我想我们只有依赖消费者的信赖去竞争。这就要求我们首先要真诚地把消费者摆在至上的位置,全心全意地为他们服务。”柳方告诉记者。

“接下来,我们还将推出会员服务。成为会员的消费者,可以享受家电免费清洗、安装等一系列增值服务,让消费者花更少的钱,得到更多的实惠。”柳方说。

诚信经营永远不会过时,优质服务永远没有止境。伟诚电器早已深谙此道,他们秉持诚信经营、优质服务理念,一步一个脚印,不断前行。



伟诚电器副总经理柳方

□文/图 本报记者 王 培
杨 旭

10年可以树木,也可以树立一个深受消费者喜爱的品牌。伟诚电器诞生10年来,本着诚信经营的理念,为客户提供

优质服务,逐步发展壮大,品牌美誉度越来越高,店面从最初的人民路店一家发展到人民路店、辽河路店、东外滩店三家。

在伟诚电器副总经理柳方看来,伟诚电器的成功,是许多细节因素共同决定的。