七成消费者认为汽车4S店配件价格高

个品牌汽车4S店服务消费者满意度测 评工作报告》。测评报告显示,汽车4S 店服务综合满意度得分为82.7分,总体 表现良好;不同车系4S店服务满意度的 总体差异不大,德系得分最高,法系得分 最低。23家汽车厂商4S店服务满意度 按照得分排序一汽丰田排首,东风标致

选取20个汽车品牌4S店进行服务测评

今年3月至6月,中消协在全国15 个城市选取20个汽车品牌(涉及23家汽 车厂商)的4S店开展了服务消费者满意 度测评工作。具体汽车品牌及厂商包 括,德系品牌4个;法系品牌1个;国产自 主品牌8个;韩系品牌1个;美系品牌3 个;日系品牌3个。其中,大众品牌分别 调查上汽大众和一汽大众,本田品牌调

12月1日,中国消费者协会发布《20 查东风本田和广汽本田,丰田品牌具体 测评广汽丰田和一汽丰田。

> 受访者驾驶车辆的汽车以燃油车为 主,占比为95.5%,新能源汽车占比为 4.5%。10万元以下、10万-30万、30万以 上的比例分别为27.7%、62.0%、10.3%。 从不同车辆类型来看,轿车、SUV、MPV 分别占比52.7%、38.9%、8.4%。

4S店服务满意度"北高南低"

调查主要内容包括汽车4S店服务 满意度评价和NPS(Net Promoter Score, 净推荐值,即调查中推荐者所占的百分 比减去批评者所占的百分比)、汽车质 量、消费者权益保护三个方面。从调查 结果来看,汽车4S店服务综合满意度得 分为82.7分,总体表现良好。就4S店主 要环节服务满意度得分来看,4S店销售 服务满意度得分84.4分,排名最靠前;4S 店售后服务满意度为83.5分,排名第二; 4S店设备设施满意度为83.3分,排名第 三;4S店投诉处理满意度为69.2分,得分 排名最低。测评数据显示,消费者关于 汽车质量的满意度综合得分为84.0分, 总体处于良好水平;全国汽车4S店服务 NPS净推荐值为28.0%,表明消费者对 4S店服务忠诚度一般,行业发展面临一

调查还发现,不同城市汽车4S店服 务满意度有差异,总体呈现"北高南低" 特点;德系得分最高,法系得分最低;从 被调查的20个汽车品牌来看,长安汽车 4S店服务满意度排名最高,为84.2分,标 致汽车4S店服务满意度则以80.2分垫

从本次调查情况来看,新能源汽车 的 NPS 净推荐值为 30.1%, 高于燃油车 的27.9%,这表明了消费者对新能源汽 车的相对认可。调查显示,本次测评反 映出汽车4S店服务的消费者满意度总 体表现情况良好,燃油车4S店和新能 源汽车4S店作出的努力能够得到消费 者认可。但与此同时,消费者对销售环 节中的信息披露、绑定服务费等问题存 在着不满,如95%的消费者在汽车4S店 购买保险,一些消费者对于汽车消费政 策的认知水平有待提升,相比于设施设 备、销售服务和售后服务等环节,各品 牌汽车4S店在投诉处理问题上具有较 大的改进空间,对于消费者投诉维权中 面临的"取证难""鉴定难"问题也有待

被吐槽收费高

汽车质量满意度得分为84.0分,总 体处于良好水平。从汽车厂商层面来 看,消费者认为汽车质量排名前五位的 分别是:一汽丰田、一汽大众、广汽本田、 东风日产和华晨宝马。从汽车档次来 看,30万元一50万元支出水平的消费者 的汽车质量满意度得分较高。超两成消 费者认为在4S店的实际消费比预想消 费高,近四成消费者认为4S店的工时费 标准高,七成消费者认为4S店"配件价

故障问题对汽车质量满意度有显著 影响。调查结果显示,发生变速器、噪 音/异响、前后桥、制动系统和离合器等 问题对汽车质量满意度的负面影响较 大。首次故障时间对汽车质量满意度影

呼吁新能源汽车销售加强监管

针对本次调查发现的有关问题,中 消协从四个方面提出建议:一是建议相

关监管部门要尽快完善汽车生产、销售 和服务领域相关法律法规和服务标准, 持续开展汽车消费市场秩序整治行动, 妥善化解和防范各种消费矛盾纠纷;二 是呼吁经营者以消费者为中心,持续优 化自身服务,从"人"和"物"、"硬件"和 "软件"上加以改进,在消费者"感知"和 "体验"上下功夫,针对"优势"和"短板" 加强自律自查;三是建议针对新能源汽 车销售加强监管,并从补贴政策、销售价 格、保险政策等方面进行优化;四是各方 应加大消费者权益保护和消费教育力 度,针对经营者和消费者两端开展相应 的教育引导工作,合力打造良好的汽车 消费环境和消费体验。

下一步,中消协将继续关注汽车消 费市场,针对调查发现的汽车4S店消费 薄弱环节和短板问题向有关部门建言献 策,联合相关行业协会开展汽车消费市 场服务倡议行动,为促消费进一步清除 障碍,切实增强消费者的满意度和获得

(任震宇)

湖南益阳市:汽车消费闭环式维权实现标本兼治

随着人们生活水平的不断提高,汽 车早已"开进"寻常百姓家。由于信息 不对称,加之部分商家诚信缺失,随之 而来的汽车消费纠纷也逐渐增多。记 者近日获悉,湖南益阳市市场监管局、 市消费者委员会另辟蹊径,采取消费评 议、维权约谈、消费体察、设立维权站、 法律宣讲、知识竞赛等方式,形成一套 行之有效的闭环式维权举措,汽车经营 者守法自律意识显著增强,消费纠纷呈 明显下降趋势,增强了消费信心,释放

"客户买了车,我们可以为客户与

新车拍照留念, 但不能将照片 对外泄露。以

前,我们销售员 习惯于将照片 发朋友圈以显 示自己的业绩, 其实这是侵犯

了消费者的个人信息受保护权,以后不 能再这么干了!"11月25日,湖南益阳 申湘汽车销售服务有限公司客服经理 肖立在给公司销售员开早会时,表情严 肃地谈到了这个问题。

不久前,肖立代表公司参加了益阳 市市场监管局、益阳市消费者委员会共 同主办的益阳市汽车消费维权法律知 识竞赛,在600道题的比赛题库中,有一 道案例分析题就提到了汽车销售员常 常将消费者个人信息无意间泄露出去 的问题。比赛结束后,肖立将学到的消 费维权法律知识结合日常工作实际,不

益阳市市场监管局副局长、市消费 者委员会负责人王猛告诉记者,近年 来,汽车消费纠纷有增无减,由于汽车 经营者较为强势,消费者维权困难。为 了破解汽车消费维权难题,近年来,益 阳市市场监管局、市消费者委员会设计 了一套包括消费评议、维权约谈、消费 体察、设立维权站、法律宣讲、知识竞赛 等在内的闭环式消费维权举措。"现在 看来,这套闭环式维权举措的效果日渐 显现。"王猛说,一个显著的变化就是消 费者的投诉越来越少,汽车经营者的自 律意识越来越强。

据了解,针对消费者反映强烈的汽 车消费维权难问题,益阳市市场监管 局、市消费者委员会先后对汽车经营行 业进行暗访式消费调查,先后两次组织 汽车商会40余家会员单位面向社会进 行消费评议,公开曝光一批典型侵权案 例,披露消费陷阱,震慑侵权行为,在社

会上产生强烈反响,随后,对部分投诉 较多或侵权行为较为严重的汽车经营 者进行消费维权约谈。这些举措得到 了益阳市汽车商会的强有力支持,在汽 车经营者中也产生了不小的震动,大家 纷纷表示要维护好本行业的良好社会 形象。在益阳市市场监管局和市消费 者委员会的指导下,汽车商会先后出台 了消费维权自律公约和优质服务承诺

为了进一步增进消费者与经营者 互动交流,提振消费信心,益阳市消费 者委员会联合汽车商会多次组织消费 者到汽车4S店开展消费体察活动,搭建 经营者与消费者沟通交流的平台,消费 者零距离感受汽车的营销和维修过程, 经营者面对面听取消费者声音。此外, 鉴于汽车销售尤其是修理行业的专业 性,为了更好地维护消费者的合法权 益,节约消费者维权成本,益阳市市场 监管局、市消费者委员会在汽车商会设

立汽车消费维权服务站,选派包括消 委、律师、汽车修理专家等在内的维权 行家组成调解小组,负责处理疑难消费

益阳市市场监管局、市消费者委员 会还组织维权专家上门为汽车商会会 员上课,结合汽车行业实际,宣讲《消费 者权益保护法》、汽车"三包"等消费维 权法律法规,并举行汽车消费维权法律 知识竞赛,广大汽车经营者踊跃参与, 在行业内掀起了学法、用法、守法、自觉 维护消费者合法权益的良好新风尚。

"汽车经营行业此前确实存在不少 问题,通过市场监管部门和消委会这些 啄木鸟式的举措,真切提高了行业诚实 守信经营和尊重消费者权利的意识,反 过来又增强了消费者的消费信心,既破 解了汽车消费维权难题,又融洽了经营 者与消费者的关系,最终激发了消费潜 力,可谓一举几得,相得益彰。"益阳市 汽车商会会长匡卫阳说。 (余知都)

丰台市场监管局之窗 丰台区市场监管局走进社区开展安全 用药月活动

11月20日下午,"安全用药 战疫同 行"主题活动走进丰益花园社区,为居民 带来药品安全知识。丰台区市场监督管 理局、丰台街道办事处、信海科园大药房 |和银龄中医院的药师、社区居民代表40 余人参加了现场活动。丰台市场监管局 霍青萍副局长首先介绍了丰台市场监管 局抗击疫情的卓越表现,包括保障全区 230万人的核酸检测;统筹调配口罩货源 选取100余家经营规范、人口密集区域药 店进行投放,满足群众日常防护及复工复 产需要;督促全区400余家药店坚持正常 营业,发挥"哨点"功能,落实疫情"早发 现"要求。然后由信海科园大药房药师讲 解中药饮片相关知识,现场指导社区居民 如何辨别真假中药饮片。银龄中医院为 社区中老年人带来了合理用药知识。丰 台区市场监管局执法人员向社区居民介 绍安全购买药品、化妆品相关知识。最后 丰台区市场监管局执法人员对社区居民 答疑解惑并向社区居民发放了宣传册和 口罩等防护物品。通过安全用药宣传,社 区居民进一步增强了用药安全知识和防 疫意识,提高了药品安全素养。(纪卿飞)

四川梓潼县:

践行"土地整治+"理念 念好"土"字经



本报记者 刘家成 □ 冯松

四川省梓潼县立足国土资源优化,把握土 地整治项目新增耕地来源新要求,抢占机遇、大 胆探索,积极践行"土地整治+"理念,守好"土" 职责,念好"土"字经。

近日,记者在绵阳市梓潼县宝石乡天生村 看到,原来大小不一、形状各异、高低起伏的田 地现在变得错落有致,一条条农业便道通往各 处地头,精修后的塘埝整洁漂亮,远处,几台小 麦播种机正在作业,一派"村美、业兴、家富、人 和"的美丽乡村景象。

"土地整治+脱贫攻坚" 护好决战脱贫攻坚"土"航向

梓潼县位于金牛古蜀道上,是山尽平来的 交接点,典型的丘区县,由于地理原因,土地成 片较少,多是狭小细长、凌乱错落的小田块,部 分依靠种田种地增收的贫困群体,难以从窘迫 的土地资源中找到致富增收的机会。十三五以 来,该县通过实施"土地整治+"工程,改善耕种 条件、提升耕地质量,有效助力脱贫攻坚战。

在该县宝石乡实施的土地整理项目,涵盖场 坝村、庆祝村和省级贫困村天生村三个村,建设 规模为10000余亩,其中涉及贫困户78户,田地 500余亩,2019年3月全面完工。该项目通过将 零星的耕地平整并连成片,坡改梯,田地、渠系、 道路整理,农业机械现在可直接到达田间地头, 方便了群众耕作,解放了青年壮年劳动力。据了 解,自土地整理项目实施后,三个村78户贫困户 中外出务工人员增加了10余人。实现"小田变大 田""坡地梯田化",新增耕地700余亩,其中,贫困 户新增耕地50余亩,年可增加收入10余万。同 时,经过项目整理后的土地资源耕作便利,流转 费用增加,也提升了群众在土地中的收入。

梓潼县还探索将所增加耕地交回村集体人 股流转给农村合作社和农业企业的新模式,使 土地资源变资产,农民变股东。农民既可以通 过流转土地获得土地收益,也可以通过以土地 资源作价人股,分享收益,有效增加了贫困户的 收入。十三五期间,该县实施土地整治项目9 个,总投资 1.28亿元,新增耕地5800余亩。

"土地整治+特色产业" 奠定建设现代农业新基石

土地整治的实施,将地块连成大片,可增加 农业机械的使用率,减少人工投入;将蓄水排水 系统完善起来,可有效减少农业灌溉用水;减少 土壤肥力的流失和水土流失,土壤养分含量明 显增高,产出提高,这些都有利于特色产业的发

在该县仁和镇檬桠村,300余亩沃柑正进入 防病治虫的重要管护时期。自土地整理项目实 施以来,该村依托优势土地资源,发展地区特色 农产品沃柑。今年初,该地沃柑进入沃尔玛等 大型商超,人均实现增收800余元。

近年来,梓潼县依托土地资源,大力实施 "土地整治+特色产业",联合农业农村现代农业 产业园区项目等,通过土地流转,引进和发展特 色农产品种植,促进农业结构调整,逐步向多 元、收益高的经济作物转变,改变其封闭落后的 原始农业生产方式,打造"土地规模化,灌排设 施化,种植多样化"的现代化农业生态园区。同 时,积极为农业龙头企业和合作社、种粮大户搭 建交流、合作平台,以"农户+公司""互联网+"模 式,大力培植订单农业,组织、引导分散的农户 走无忧种粮、节本增效、绿色兴农的现代农业发

"土地整治+乡村振兴" 打好建设美丽乡村"第一仗"

梓潼县是丘区农业县,历来交通不便、经 济发展滞后,在各村社区,泥土路仍较为常见, "晴天一身灰、雨天一身泥"的状况未得到根本 改变,严重制约农业现代化和乡村振兴发展步 伐。该县结合经济效益、生态保护整体布局, 主动考量乡村振兴发展需求,大力实施"土地 整治+乡村振兴"战略,全面提升项目村村容

在该县文昌镇、许州镇,全省试点土地整 理项目正在紧锣密鼓地推进。通过"小并大"、

田坎拆并、截弯取直,以及复垦废弃宅基地、坑 塘水面、沟渠、道路等方式可产生新增耕地1100 余亩,惠及群众9个村9000余人。特别注意的 是,在项目实施过程中,"水""路"两大农业发展 基础也是重要紧盯对象,预计可整治渠道7.541 千米,整治山坪塘23口,整治道路27.58千米,全 面提升该2个镇9个村的村容村貌。

该县牢牢把握"田成方、渠成网、林成行、路 相连、村容美"的项目实施目标,通过整治土沟、 山坪塘提高区域内的水利用系数,配套分水口 等设施改善灌溉条件;通过整治田间道、配套生 产路使整治区与外部主要干道相连,形成项目 区路网相连、水系畅通的美丽乡村景象。同时, 加大乡村旅游和全域旅游建设步伐,形成多点 发力,协同发展的农旅融合新格局。加大人才

吸引力度,鼓励更多的在外务工的年轻人回乡 创业、回乡就业,带动当地经济发展,共同建设 美丽家乡。

该县自然资源局有关负责人表示,在接下 来的十四五规划中,该县将严格落实中央关于 科学用好土地资源,守住耕地红线,不断夯实粮 食生产"根基"的重要指示,贯彻好十九届五中 全会精神,继续实行"藏粮于地,藏粮于技"的战 略,进一步统筹全县土地资源总体规划及有关 专项规划,高标准、高质量抓好项目内土地整治 工作,改善土地利用结构和生产、生活条件,增 加土地有效供给量,提高农用地质量,提高土地 利用率和产出率,为梓潼"农业富县、文旅兴县" 等工程的实施和县域经济发展提供坚强的国土



法院公告栏

贵州省安龙县人民法院

四川省南部县人民法院

河北省张北县人民法院