『国家队』出手 钟表维修行业乱象有望终结

编者按 央视“3·15晚会”的曝光,让钟表维修行业一夜之间被推上了风口浪尖。从各地的市场监管局到中国消费者协会、中国钟表协会,“国家队”纷纷出手,多举措共同发力,给钟表维修市场戴上“紧箍咒”。这也意味着,通过建设规范的市场环境和优化完善服务体系、提升维修人员的技术技能水平、强化市场监管,钟表维修行业乱象有望终结。

中国钟表协会成立维修专业委员会 给维修市场戴上“紧箍咒”

141家企业签订中国钟表维修行业自律公约

本报讯 4月7日,在央视“3·15”晚会曝光多家名表维修中心涉嫌侵害消费者权益之后仅23天,中国钟表协会维修专业委员会成立暨第一次全体成员大会在广州召开。为营造规范健康的中国钟表维修服务业态,以行业自律的方式提高钟表维修行业规范经营和服务水平,专委会全体成员审议通过了“中国钟表维修行业自律公约”,141家企业现场签订了该项公约。该自律公约条款提及:不销售、不使用假冒伪劣商品及维修保养配件;钟表维修服务人员必须经过相关机构培训,符合国家职业技能《钟表维修工》的要求。

在会上,中国钟表协会理事长张宏光表示,此次“3·15”事件之后,钟表维修问题社会关注度极高,其背后反映的是钟表维修市场深层次的矛盾——一边是钟表维修需求增长迅猛,另一边则是当前维修业现状亟待提升。而维修专委会成立的主要任务,就是通过建设规范的市场环境和优化完善服务体系,提升维修人员的技术技能水平,推动维修业高质量健康发展。

张宏光介绍,中国是世界钟表生产大国,也是钟表消费大国,全国每年消费1亿只手表、4500万只时钟。我国手表的社会保有量巨大,累计进口表有3.6亿只(含4250万只机械表),1万元以上的手表4250万只。与此同时,我国消费者的钟表保养意识已经觉醒,当前的维修份额当中已有20%—25%是维护保养的。钟表维修的市场规模也有望从当前的100亿元释放到300亿元,因此,积累和储备客户资源、技术人才资源,事关钟表行业高质量发展。

“有一种焦虑叫修表焦虑。”在张宏光看来,钟表维修是钟表全产业链的组成部分,是从钟表制造延伸到流通服务的终端,是直接关系到百姓美好生活的一种服务。

“钟表维修历史悠久,诞生在制造之前,钟表维修极具工匠精神,许多人数十年坚守,被许多行业推崇、借鉴。钟表维修业专业性强,最早开展职业技能培训,持证上岗走在许多行业前列,也是最早有国家标准的产业之一。”张宏光认为,目前我国钟表维修业正在由低端服务向高端服务发展,钟表维修业迎来了黄金发展时期。但是长期以来我国钟表维修业存在的不诚信和技术水平不高的问题,难以适应发展的需要,现已成为行业的痛点和社会热点问题。

统计数据显示,我国共有钟表维修机构7.3万个,从业人员近20万人。76.5%的钟表维修企业在批发和零售业,6%的企业分布在信息传输、软件和信息技术服务业,5.3%分布在科学研究和技术服务业。

“当前钟表维修业存在着如分散的维修商户没有进口手表品牌授权,没有进口零配件供货,技术水平和服务质量参次不齐;市场不规范、服务不完善、技术技能水平不高,运用大数据建立现代服务业体系更是凤毛麟角;手表品牌维修网点少,并且都集中在中心城市,布局不合理,难以满足消费者需要等问题。”张宏光这样分析。他认为,作为行业组织,中国钟表协会责无旁贷理应组织全国钟表维修业力量,着力在建设规范的市场环境和提升维修从业人员的技能水平上狠下功夫,锁定建设现代服务业的目标,让直接关系到百姓美好生活的一种服务早日实现。

中国钟表协会顾问、高级工程师汪孟晋也认为,正是消费需求远远超过维修能力的供需失衡业态,导致了当前钟表维修市场的各种不良现象。中长期内消费需求体量仍将增大,因此在加强诚信建设的同时应刻不容缓地加快能力建设。

持相似看法的,还有中国消费者协会消费监督部主任张德志。他表示,在我国的消费市场,钟表维修服务的刚需开始显现、市场逐步趋大,但钟表维修服务又有着专业性极强的特点,也正因此,出现不少问题。

张德志介绍,钟表维修服务所涉及的法律法规包括《消费者权益保护法》、《民法典》、《产品质量法》、《部分商品修理、更换、退货责任规定》、《侵害消费者行政处罚办法》,以及2013年12月31日由国家标准化委员会正式发布、2014年12月1日正式实施的《钟表售后维修服务技术规范》。他表示,这项技术规范2011年由全国钟表标准化技术委员会制定,令人遗憾的是,这个钟表维修行业唯一的国家标准很少有人知晓,甚至维修服务行业的从业人员很多都不了解。

在张德志看来,钟表维修行业高质量发展的关键体现在消费者的知情权、选择权、公平交易权的实现,拒绝不正当竞争行为,营造良好的营商环境,通过监管守住钟表维修服务质量的底线。

而产业互联的发展无疑为行业的规范化提供了可能性。以万表名匠这一平台为例,目前已经接入近600家维修机构。而一旦对接进平台,便需要接受平台的监管,有部分维修点甚至实现了全程直播。从报价、到维修过程再到服务之后的消费者监督,都在平台之上一目了然,优胜劣汰。“只有通过这样规范化、透明化和数字化的手段,才能够逐渐消除钟表维修领域的信息不对称,实现‘良币’对‘劣币’的驱逐。”万表CEO肖晓表示。

张宏光也强调,推动钟表维修业高质量发展,一方面,维修机构等级评价规范团体标准正式发布,维修机构设置应依法依规。另一方面,要引导维修企业运用大数据完善现代维修业运营。 (赵 曦 文/摄)

最大消费市场仍缺少品牌授权维修网点

瑞士钟表“维修难”

□ 赵 曦 文/摄

瑞士钟表牢牢占据着全球钟表高端市场,中国内地瑞士钟表保有量巨大,且在逐年增加。

中国钟表协会理事长张宏光向记者透露,中国内地早在数年前便是瑞士钟表的第一大市场。此前从表面上看,瑞士钟表出口前三市场是中国香港、美国和中国内地,但事实上,其第一大出口地中国香港市场有超过75%的瑞士钟表是流入内地的,因此,两相加后,中国内地理应是瑞士钟表最大的消费市场。

与激增的市场形成鲜明对比的是,瑞士钟表的维修和保养的力量欠缺。“我们需要跟瑞士钟表品牌商有深度的沟通,需要他们有较大的改变。”张宏光指出。

2013年,中瑞双方成立了“中瑞钟表合作工作组”。针对维修现象,中国钟表协会曾代表中国钟表行业跟瑞士政府层面和瑞士钟表工业联合会做过多次交涉,然而收效甚微。

“我们希望瑞士钟表品牌培训和授权中国更多的维修机构,让维修的网点数量和服务质量都有保证。但瑞士政府相关部门强调,授权的问题是企业行为,他们不好出面干预。于是我们跟瑞士钟表工业联合会提出,推动或倡议会员多设网点,行不行?他们也摇头。”回忆起交流细节,张宏光这样说。

张宏光表示,目前中国内地钟表维修机构超过7.2万家,行业从业人员近20万人,其中参加过行业培训并取得资质证书的维修人员在一半以上,约60%。“但目前个体经营者数量较大,他们处于行业的边缘状态。很多个体经营者没有得到品牌企业的授权,而造成了超范围经营。这是我们目前面临最大的尴尬。”张宏光指出,但完全依靠品牌企业的授权的网点,又不能满足市场和消费者的需求。

不过,张宏光也称,这种沟通不是一蹴而就的。这些年瑞士钟表也做出了一些改变,比如原来瑞士钟表联合会网站没有中文,现在有中文版,部分品牌之前承诺维修2年,现在保修8年,“说明他们也看重中国的消费市场。”

张宏光认为,这些交流要依靠协会不断地推动,也要靠行业自身的发展。“说到底还是要靠自己的影响力和实力。中国钟表维修业要自信、自强、自律。只有我们强大了,规范了,水平提高了,瑞士才能和我们在同一水平上对话。”

张宏光相信,中国有巨大的市场,能推动瑞士品牌改变他们的售后服务政策,最终扩大他们的维修服务能力,将现有的部分维修企业归入他们的授权中。

一家之言

不破不立 危机未尝不是转型契机

这几天,钟表维修行业以一种它并不情愿的姿态频频成为热搜。4月7日,141家企业在中国钟表协会维修专业委员会成立暨第一次全体成员大会现场缔结“中国钟表维修行业自律公约”,希望通过行业自律,集体承诺诚信经营来改善行业形象。

积极签订自律公约,当然代表了企业对行业危机的态度。不论这是为化解危机的被迫表态,还是真的有所反思,至少释放出了一个信号:钟表维修行业这次真的拿出行动了。

中国是世界钟表生产大国,也是钟表消费大国,14亿人口每年消费近1亿只手表和4500万只时钟。有钟表消费就有钟表维修,目前我国手表社会保有量非常巨大,其中进口表就有3.6亿只,不仅数量大,而且档次也高,维修费从90年代平均每只几十元到现在几百元、几千元成倍增长。钟表维修体量与档次、价值的需求,都亟需行业提升钟表维修的能力和水平。

与此同时,钟表维修行业一直因为“水很深”被人诟病,维修网点以假乱真、小病大修、没病也修的新闻经常见诸报端。

如今,爱表买表的人越来越多,不少人都拥有一块或几块机械表,钟表维修也已经成为直接关联百姓美好生活的售后服务。这也是相关部门加大监管力度的原因所在。从行业角度分析,这是一场危机,也是钟表维修行业通过建设规范的市场环境和优化完善服务体系、提升维修人员的技术技能水平的契机。

从这个角度看来,如果真的采取了有效行动迅速“补课”,曝光、罚款并不一定是件坏事。这次强制整改,在短期对钟表维修行业是一种损失,但是如果整个行业、企业效慢低质量发展的脚步,经营者更审慎的思考,未必是件坏事。 (白 驹)

监管进行时

●3月15日——央视“3·15”晚会曝光了多家涉嫌侵害消费者权益的名表维修中心,其中涉及位于广州世界贸易中心大厦15层、财富广场28层、万菱国际中心7层的3家名表维修中心。

长沙芙蓉区市场监管局执法人员依据《消费者权益保护法》相关规定,已责令辖区内涉事公司停业整顿,协助调查,积极妥善处理好消费者投诉。对其涉嫌消费欺诈的行为,依法调查予以严格处理;同时启动系列消费者回访活动,积极处理后续有关的消费投诉;全市即刻开展钟表维修行业专项整治大清查,深入排查行业服务隐形问题,彻底整肃行业乱象。

●3月16日——广州市市场监管局督导相关区市场监管局,依法依规对涉事企业展开调查。

●4月2日——北京东城区市场监管局完成案件调查。东方广场8层名表维修中心,即丽视达(北京)国际光学科技有限公司的行为属于“骗取消费者价款或者费用,而不提供或不按约定提供商品或服务”的违法行为。依据消费者权益行为处罚办法第14条和中华人民共和国消费者权益保护法第56条的规定,北京东城区市场监管局对当事人作出罚款50万元的行政处罚。

北京市东城区市场监管局将开展钟表维修行业专项整治行动,深入排查辖区内钟表维修企业经营情况。

●4月7日——中国钟表协会成立钟表维修专业委员会,141家企业签订《中国钟表维修行业自律公约》。

消费指南

靠谱钟表维修指南

消费者如何找到靠谱的钟表维修?最靠谱的莫过于品牌官方售后中心。不过目前市面上充斥着大量的“假冒品牌官方售后中心”,很多消费者都被铺天盖地的广告给忽悠了。

如何找到正规的品牌官方服务中心?

第一,直接拿着手表去当地的同品牌专卖店,咨询销售即可。

第二,打开微信,搜索品牌名称,点击微信公众号。

第三,如果消费者去品牌的官方服务中心,一定不要走错了。官方说是多少楼,多少号,就是多少楼,多少号。现在很多骗子在官方服务中心所在写字楼的楼底、隔壁楼开一家“李鬼”维修店骗人。

其实除了官方的售后服务中心、知名连锁维修店以外,国内更多的是有口碑的私人维修店铺。消费者只需要进入国内的手表论坛,比如腕表之家、腕尚、名表通,然后在上面发帖咨询即可。

此外还有两点消费者需要注意。

第一,钟表维修属于精密操作,肯定会有失误的时候,包括上面提及的品牌官方、知名连锁、有口碑的私人维修店铺。这个世界上不存在完美的人,也肯定不存在完美的服务。

第二,维修更换的旧零件不退回。很多消费者误以为“不把旧零件给消费者=骗子”。但实际上,这两者没有绝对的联系。消费者在品牌官方服务中心维修,他们也同样是不给更换下来的旧零件的。消费者支付的钱,其实是更换零件的费用。另外,在知名维修连锁、私人维修店铺,部分更换下来的旧零件也同样是不会给消费者的,因为这些旧零件需要退回给品牌服务中心。不然根本拿不到新零件,因为品牌官方正是借此机会限制有人倒卖官方零件。

法院公告栏

张志:本院受理的(2021)川1923民初80号原告陈泽菊与被告张志离婚纠纷一案,本案现已审理终结。因你下落不明,依照《中华人民共和国民事诉讼法》第九十二条之规定,依法向你公告送达本案的民事判决书,自本公告发出之日起60日内来本院领取民事判决书,逾期视为送达。如不服本判决,可在公告期满15日内向本院递交上诉状及副本,上诉于四川省巴中市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

四川省平昌县人民法院

徐建国:本院受理的(2021)川1923民初77号原告罗文远与被告徐建国民间借贷纠纷一案,本案现已审理终结。因你下落不明,依照《中华人民共和国民事诉讼法》第九十二条之规定,依法向你公告送达本案的民事判决书,自本公告发出之日起60日内来本院领取民事判决书,逾期视为送达。如不服本判决,可在公告期满15日内向本院递交上诉状及副本,上诉于四川省巴中市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

四川省平昌县人民法院

河北赫迈斯材料科技有限公司:河北省沧州市中级人民法院受理上诉人任丘市农村信用合作联社与河北赫迈斯材料科技有限公司等人金融借款合同纠纷一案已审理终结。现依法向你公告送达(2021)冀09民终332号民事判决书,限你自发出公告之日起60日内来河北省任丘市人民法院领取民事判决书,逾期则视为送达。特此公告。

河北省任丘市人民法院

郑洲:本院受理付勇章诉你劳务合同纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、合议庭组成人员通知书及开庭传票。自发出公告之日起,经过60日即视为送达。提出答辩状和举证的期限分别为公告期满后的15日、30日。并定于2021年7月20日15时在本院范岗人民法庭公开开庭审理,逾期将依法缺席判决。

安徽省桐城市人民法院

倘丽丽、王春绍、王伟涛、倘天祥:本院受理的张建华与你们借款合同纠纷一案,现依法向你公告送达本院(2019)豫1003执130号执行通知书、报告财产令、限制高消费令、执行决定书、限期履行通知书、执行裁定书(评估、拍卖或变卖),责令你本公告期满三日内履行河南省许昌市建安区人民法院(2018)豫1003民初482号民事判决书确定的义务,如逾期不履行,本院将依法对已查封的倘丽丽名下位于位于喀什市滨河路191号汇丰小区(高层)第九幢1单元1117号(证号:喀房权证字第001754号)的房产予以评估、拍卖或变卖。同时向你公告送达本院账系办理有关评估、评估报告送达、拍卖等本案执行过程中有关事宜通知。你应于公告期满之日起七日内到本院办理有关评估、拍卖等过程中有关事宜,逾期不到视为放弃相应权利,并承担相应法律责任。本公告之日起经过六十日视为送达。特此公告。

河南省许昌市建安区人民法院

胡燕:本院受理原告鲜勇诉你离婚纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、合议庭组成人员告知书、诉讼须知、开庭传票等诉讼文书。自本公告发出之日起60日即视为送达。提出答辩状的期限为公告期满后15日内。举证期限为公告期满后的15日内,本案定于2021年7月21日上午9时0分在本院马鞍法庭公开开庭审理。届时未到,本院将依法缺席审理判决。特此公告。

四川省仪陇县人民法院

吴海军:本院受理原告邹倩诉你离婚纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、合议庭组成人员告知书、诉讼须知、开庭传票等诉讼文书。自本公告发出之日起60日即视为送达。提出答辩状的期限为公告期满后15日内。举证期限为公告期满后的15日内,本案定于2021年7月22日上午9时0分在本院马鞍法庭公开开庭审理。届时未到,本院将依法缺席审理判决。特此公告。

四川省仪陇县人民法院

许群英:本院受理原告潘尔兵诉你离婚纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、合议庭组成人员告知书、诉讼须知、开庭传票等诉讼文书。自本公告发出之日起60日即视为送达。提出答辩状的期限为公告期满后15日内。举证期限为公告期满后的15日内,本案定于2021年7月22日上午10时0分在本院马鞍法庭公开开庭审理。届时未到,本院将依法缺席审理判决。特此公告。

四川省仪陇县人民法院

钟光平:本院受理原告刘永明诉你民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、合议庭组成人员告知书、诉讼须知、开庭传票等诉讼文书。自本公告发出之日起60日即视为送达。提出答辩状的期限为公告期满后15日内。举证期限为公告期满后的15日内,本案定于2021年7月22日上午11时0分在本院马鞍法庭公开开庭审理。届时未到,本院将依法缺席审理判决。特此公告。

四川省仪陇县人民法院

李刚桥:本院受理原告侯明诉你承揽合同纠纷一案,现依法向你公告送达该案的起诉状副本、举证通知书、权利义务告知书、合议庭组成人员通知书、应诉通知书、开庭传票。自公告之日起60日视为送达。提出答辩状和举证期限为公告期满后15日和30日内。并定于举证期满后第3日9时30分(节假日顺延)在本院太平法庭开庭审理,逾期未到将依法缺席判决。特此公告。

四川省西充县人民法院

帅恒:本院受理原告四川德智律企业管理有限公司诉你买卖合同纠纷一案,已审理终结。现依法向你公告送达本院(2021)川1325民初793号民事判决书。自本公告发出之日起60日内来本院领取,逾期视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状并按对方当事人的人数提供副本,上诉于四川省南充市中级人民法院。逾期本判决发生法律效力。特此公告。

四川省西充县人民法院

古兴泉:本院受理林光丽诉你民间借贷纠纷一案,现依法向你公告送达起诉状副本、举证须知、举证通知书及开庭传票。自公告之日起经过60日即视为送达。提出答辩状和举证期限均为公告期满后的15日内,并定于举证期满后的第3日下午2时(节假日顺延)在本院第二十八法庭开庭审理,逾期则依法缺席判决。

江苏省淮安市清江浦区人民法院

振洋建设集团有限公司、李洋:本院受理王国华诉你们民间借贷纠纷一案,现依法向你们公告送达起诉状副本、举证须知、举证通知书及开庭传票。自公告之日起经过60日即视为送达。提出答辩状和举证期限均为公告期满后的15日内,并定于举证期满后的第3日上午9时30分(节假日顺延)在本院第二十五法庭开庭审理,逾期则依法缺席判决。

江苏省淮安市清江浦区人民法院

胡兆义:本院受理原告沈成红诉你民间借贷纠纷一案,已经审理终结。现依法向你公告送达(2020)苏0812民初7373号民事判决书。自公告之日起60日内来本院领取民事判决书,逾期则视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状及副本,上诉于江苏省淮安市中级人民法院。

江苏省淮安市清江浦区人民法院

刘广玉:本院受理原告吴其伦诉你民间借贷纠纷一案,已经审理终结。现依法向你公告送达(2020)苏0812民初7354号民事判决书。自公告之日起60日内来本院领取民事判决书,逾期则视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状及副本,上诉于江苏省淮安市中级人民法院。

江苏省淮安市清江浦区人民法院

刘建江:本院受理原告淮安市和平资产经营管理有限公司诉你民间借贷纠纷一案,已经审理终结。现依法向你公告送达(2020)苏0812民初8768号民事判决书。自公告之日起60日内来本院领取民事判决书,逾期则视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内向本院递交上诉状及副本,上诉于江苏省淮安市中级人民法院。

江苏省淮安市清江浦区人民法院

拍 卖 公 告

河南省尉氏县人民法院将于2021年5月20日10时至2021年5月21日10时止(延时的除外)在尉氏县人民法院淘宝网司法拍卖网络平台上公开拍卖河南省尉氏县蜜蜂赵村17排12处房产。详情请参看尉氏县人民法院淘宝网司法拍卖网络平台发布的相关调查资料。网址:http://sf.taobao.com/0378/07。

河南省尉氏县人民法院

拍 卖 公 告

河南省尉氏县人民法院将于2021年5月20日10时至2021年5月21日10时止(延时的除外)在尉氏县人民法院淘宝网司法拍卖网络平台上公开拍卖河南省尉氏县城市今典7-3-301号房产。详情请参看尉氏县人民法院淘宝网司法拍卖网络平台发布的相关调查资料。网址:http://sf.taobao.com/0378/07。

河南省尉氏县人民法院

拍 卖 公 告

河南省尉氏县人民法院将于2021年5月20日10时至2021年5月21日10时止(延时的除外)在尉氏县人民法院淘宝网司法拍卖网络平台上公开拍卖河南省尉氏县工业路南段西侧福星温泉花园2号楼西单元02层西户房产。详情请参看尉氏县人民法院淘宝网司法拍卖网络平台发布的相关调查资料。网址:http://sf.taobao.com/0378/07。

河南省尉氏县人民法院

拍 卖 公 告

河南省尉氏县人民法院将于2021年5月20日10时至2021年5月21日10时止(延时的除外)在尉氏县人民法院淘宝网司法拍卖网络平台上公开拍卖尉氏县建设北路北段路东房产。详情请参看尉氏县人民法院淘宝网司法拍卖网络平台发布的相关调查资料。网址:http://sf.taobao.com/0378/07。

河南省尉氏县人民法院

拍 卖 公 告

河南省尉氏县人民法院将于2021年5月6日10时至2021年5月7日10时止(延时的除外)在尉氏县人民法院淘宝网司法拍卖网络平台上公开拍卖杨想名下豫BBX715的车辆。详情请参看尉氏县人民法院淘宝网司法拍卖网络平台发布的相关调查资料。网址:http://sf.taobao.com/0378/07。

河南省尉氏县人民法院

拍 卖 公 告

通许县人民法院将于2021年5月15日10时至2021年5月16日10时止(延时除外)在通许县人民法院淘宝网司法拍卖网络平台上,对通许县行政路西段北侧瑞通嘉园6号楼2单元101号房产进行第一次公开拍卖活动。特此公告。

河南省通许县人民法院