

打造汽贸行业特色的放心消费街区

——镇江新区工商分局放心消费创建工作综述

文图/朱旭海



新区丁卯汽车商贸区是镇江市唯一的汽车4S店集聚区,通过10多年的建设,现有42家品牌4S店、15家汽车销售店,经营车型涵盖5万至150万元以上价位家用轿车,销售占镇江城区销售总量的98%以上。在这样的背景下,怎么样维护消费者的合法权益?新区工商围绕这一系列问题,创新举措,真抓实干,形成了放心消费创建工作的鲜明特色和消费维权工作新格局。

新区成立 首个汽贸行业协会

新区工商分局为确保汽贸行业放心消费创建活动的顺利开展,2013年8月8日成立了镇江市第一家汽贸行业协会。采取“政府牵头、行政监管、行业管理、企业自律、媒体介入、社会监督”的机制,扎实推进汽贸行业放心消费创建工作。

今年以来,新区汽贸行业协会配合工商共抽检9种不同规格、型号的汽车配件,涉及26个品种,97个批次,但合格率不高,不合格项目主要集中在产品标识不符合法定要求、产品质量不符合国家标准或行业标准。针对消费者在4S店遇到了过度维修、乱收费、修理技术不过关、服务态度不好的投诉问题。协会主动配合新区消费者协会,用了近一个月时间,集中进行丁卯片区各品牌4S店维修对比试验。对多品牌4S店的服务流程、故障判断、维修速度、收费标准和服务态度进行了逐一记录。

去年11月4日,新区工商及汽贸行业协会针对汽车消费日益增多的情况,结合新的汽车“三包”规定的实施,在广泛调研和征集汽车销售企业意见建议的基础上,召集辖区内58家汽车销售企业,开展了汽车买卖合同示范文本推广活动。

省工商局合同处邵德冲处长对汽车买卖合同示范文本的推广,给予了充分的肯定和较高的期望,他指出:在镇江新区推广这项工作,是找对了地方、抓住了热点、切中了社会管理创新的关键,值得在全省工商系统合同条线推广。

打造首个 汽贸业放心消费示范街区

放心消费创建活动惠及百姓,涉及千家万户。新区工商努力打造行政监管、企业自律、消费维权“三位一体”的放心消费示范街区共建体系。新区汽贸行业与各类新闻媒体加强合作,强化汽贸行业放心消费创建活动的宣传,还采用召开座谈会、发放资料、组织签约、消费体验与咨询活动等形式宣传活动开展的意义;发放《汽贸行业创建方案》让企业熟悉创建任务及标准;在街道显著位置设立“汽贸行业放心消费示范街区”宣传标志牌及“示范街区经营公约”,让市民了解汽贸行业放心消费创建区域。

新区汽贸行业协会与新区放心消费创建办签订了“放心消费示范街区”创建目标责任书,汽贸行业协会与经营户签订了汽贸放心消费示范街创建目标责任书。还在每户经营门店张贴放心树标识,各项制度上墙……通过一系列宣传发动,达到户户参与放心消费创建工作,人人知晓放

心消费创建内容,营造浓厚的创建氛围。

新区挂牌 首个经营者教育基地

2012年9月18日,镇江市第一家经营者教育基地,在新区工商分局的推动下,落户丁卯红星美凯龙教育大厅。新区工商在继续抓好消费者教育的同时,以加强经营者道德建设为突破口,深入推进“守法经营、明礼诚信、团结互助、服务社会”的经营道德宣传实践系列活动,为企业积极回应当前经营者道德滑坡、应对市场无序竞争、加强企业文化建设、增强企业凝聚力、提高企业竞争力,提供了理论支持,为建设和谐、稳定、繁荣的镇江新区拓展了一条新路。

为全面加强经营者道德建设,2013年9月,在丁卯经营者教育基地开展了以《小胜凭智大胜在德——对经营道德的认识》主题教育。为增强经营者法规强意识,新区工商组织汽贸行业进行“三包”新规培训,76名企业的总经理和售后经理参加了学习培训。

据介绍,提高经营者诚信意识另一个重要举措是,规范行业自律,组织企业向社会公开服务承诺。

新区工商积极配合新区政府相关职能部门的监管要求,严格规范示范街内所有经营户的经营行为,督促企业制定标准,建立健全进货查验、索证索票、登记统计、一车一档、公示内容、销售合同、售后服务、消费纠纷处置等相关自律制度,建立健全相关台账资料,通过行业自律让消费者买得放心、用得称心,以自律的规范经营来赢取消费者认同度和企业的自身形象、品位与信用度。在此基础上,组织企业先后3次向社会作出服务承诺。此外,举行了向新区管委会、镇江工商局以及部分市人大代表、政协委员参加的放心消费承诺活动。辖区33家汽车销售企业负责人与新区放心消费创建办签订了《镇江新区创建放心消费汽贸行业责任书》,汽贸行业代表公开向社会表态并进行放心消费集体承诺签字。

汽贸行业联合新区工商分局、消协,举办了“汽车三包政策”经营者集体承诺活动,41家企业的总经理,在签字墙上签名承诺。新区工商分局召集辖区20户汽贸行业代表,在丁卯红星美凯龙开展“汽贸行业抵制霸王条款集中承诺活动”。

创新管理规范市场 提高放心消费安全度

2012年4月25日,由市放心办牵头,市运管处和新区放心办协同,邀请市人大和消费者代表以及部分新闻媒体,到丁卯汽贸一条街,开展“放心消费直通车”消费体验活动。现

场观摩了瑞驰、奥达、恒隆、天安达四家汽车销售服务有限公司运营销售全流程,重点就车辆购买和维修服务过程中如何让消费者购得称心、用得舒心、修得放心等方面的话题,进行了面对面沟通释疑,让市民切实感受放心消费创建成果,更好地收集民意,拉近与消费者的距离。

为规范汽车销售行业市场秩序,维护消费者合法权益,积极配合新区工商部门开展行政约谈、问卷调查、送法上门、实地巡查、定期回访等形式注入行政约束与专项管理。

开展自律约谈。在新区工商分局的组织下召开了汽车销售行业自律约谈会,向汽车销售企业负责人通报了消费者投诉和检查、抽检情况,指出了加价销售汽车、不履行购车合同、配件质量差、伪造产地、虚假宣传、售后服务态度差等问题的法律后果,要求企业制定整改措施,规范经营行为。

2013年4月16日,新区放心消费创建办会同新区民营经济协会和江苏汇典律师事务所,在丁卯红星美凯龙(经营者教育基地),举行了对经营者法律培训服务专场会。业主就经营活动中有关协议合同、消费维权、规范经营等9个方面的法律问题提问咨询,律师们结合具体情况,面对面耐心解答释疑,现场一时不能解决的问题,会后继续提供服务。

拓宽消费者维权新渠道

建立汽车维权服务站。充分发挥12315消费者维权网络作用,在所有汽车销售企业设立12315维权联络站,目前,全行业42家4S店和12家二级汽车销售全部参与了创建活动,建立了维权服务站,建站率和参创率均达到了100%。实现“小纠纷解决在当天,一般纠纷不出店,大问题不出区”的目标。2013年11月,汽贸行业会员单位常力4S店接受江苏省工商局省级维权示范站检查,一举通过考核验收,授予省级维权示范站。

成立首个汽车消费专业维权法庭。今年4月29日,镇江新区消协、新区汽贸行业协会与新区法院在镇江京之星4S店联合举办汽车消费维权调解启动仪式,联合出台了有关汽车消费纠纷诉调对接工作机制的意见,建立由汽车行业的技术专家、法律专家、网络汽车板块版主组成的专家库,聘请专家作为丁卯法庭之友,为汽车消费纠纷中的专业技术问题免费提供咨询意见,参与调解,为汽贸行业及消费者提供实时法律服务,努力将丁卯法庭打造成为处理汽车消费纠纷的专业法庭。

近年来,新区工商分局通过多个受理平台共受理各类汽车投诉、举报567件,成功调解460件,与新区人民法院开展诉调对接107件赢得了广大消费者的广泛认可。