

今年3·15 我们一起说“修车”

## 遭遇郁闷事 教您如何维权

## ■找谁投诉

面对专业和纷繁的车辆维修问题，很多网友因看不出其中“门道”而被“忽悠”。找谁投诉呢？这事儿还真是一点复杂。

小e为大家查找了2012年1月1日起实施的《宁波市机动车维修业管理条例》。其中规定：市和县（市）区交通运输主管部门负责本行政区域内的机动车维修业管理工作。市和县（市）区道路运输管理机构负责具体实施机动车维修业管理工作。工商行政管理、公安、环保、价格、安监、质检、城管等有关部门应当根据各自职责，共同做好机动车维修业的相关管理工作。

也就是说，您的投诉，很可能与以上这些职能部门都有关系。为此，各位亲，如果您把自己的不平投诉到了我们的民生e点通平台，那么，我们的值守员将会根据您的个案性质，把问题分别提交给相关部门。

## ■相关规定

依据《宁波市机动车维修业管理条例》，业内人士还就大家最常见的五大维修“郁闷”事，为亲们作了如下解析：

## “霸王条款”：无效

《条例》规定：“机动车维修经营者提供的格式合同文本中，免除自身责任、加重托修人责任、排除托修人主要权利的条款无效。”

## ■修车故事

修车已成为甬城千家万户的一大要事。3月12日，宁波民生e点通推出《今年3·15，我们一起说修车》专栏后，网友的维权投诉以及修车故事纷至沓来。从今天起，我们将陆续选登，与诸亲共鉴：

## 轮胎“脱皮”不是问题

网友“林”：记得在2011年吧，具体时间记不得了，我的一辆迈腾汽车的前轮胎有点问题——脱皮，每到一处洗车店洗车，店内的员工及老板都说赶快换轮胎吧，否则要出事的，并向我介绍各种轮胎的价格。

无奈之下，我用QQ与位于兴宁桥的一家维修店联系换轮胎的事，并谈好了价格。可当我把车开到这家店，员工检查了轮胎后却跟我说：这个轮胎无需更换，不是质量问题，可能是路面问题使轮胎有点受损，完全可以放心使用。

这个“问题”轮胎到目前为止我还在使用。

赚钱凭良心。这件小事让我很感动。

## 修车修没了“三格油”

网友“wx”：车子刮擦，拿到定损单，就开车去了浙江XX汽车服务公司。一戴眼镜的小伙子核对完受损待修部位后，钻入车内，飞速开进了车间。

一周后，对方说修好了，可以提车了。于是请了假赶到维修点。上车发动后，扫了一眼油表：“噢，不对啊，明明开进来时油表是顶着格的，怎么现在一下降了三格？”

小伙子立马说：“你车开进来时登记的公里数和现在一样的。”

我又没问你公里数，再说油箱里的油一定是车轮转了才会少吗？

我想不明白：只是更换受损尾灯和后保险杠，为后箱盖钣金和喷漆，用得着试车并花费三格油吗？

我更恼火：车开回去后发现原来安装在车尾的一个金属标志也不翼而飞了。

已与店家进行了交涉，答复说要内部调查并汇报领导后跟我联系。可两天过去了，对方仍无声无息。

## 维修价格：应有明细单

《条例》规定：“机动车维修经营者应当按照公开的维修价格合理收取费用。机动车维修经营者与托修人结算维修费用时，材料费与工时费应当分项计算，并出具道路运输管理机构监制的机动车维修结算清单和税务部门监制的维修发票。”

## 配件来源：登记在案

《条例》规定：“托修人对机动车维修所使用的配件、材料享有知情权和选择权。”机动车维修经营者对什么时候买、买的什么牌子，什么规格及配件供应商分别进行登记，并按规定保存能够证明进货来源的原始凭证。”对未征得托修人书面同意使用旧配件或者修复配件的，将被处1000元以上5000元以下罚款，情节严重的，依法吊销经营许可证。

## 同一故障两次修不好：退钱

《条例》明确提出了返修项目的质量保证期，应从返修竣工出厂之日起重新计算，同时，在保证期内，同一故障两次都没修好的车辆，是退回费用还是继续维修，将由车主定。

## 修车被“兜风”：严惩

《条例》规定：维修业经营者未经托修人同意擅自使用托修车辆，将由相关部门处以1000元以上5000元以下罚款，逾期拒不改正的，依法吊销经营许可证。

3·15在即，特记录这段修车经历。  
(这家4S店最后作何调查与处理？宁波民生e点通小e记者将全程关注并一问到底。)

## 灯罩坏了与灯一起换

网友“水女士”：我的车子发生刮擦事故，一个氙气灯的灯罩破了。4S店接待人员说，这种灯是合成的，得整体换，要几千元一个，我同意了。结果我发现，换上的灯与原配灯完全不一样，一个换了后，变成左右车灯亮度不一致，光的颜色也不一样。为了两个灯一致，4S店接待人员建议两个灯都换了。我太痛心了，自己跑进维修现场，问师傅：这个灯只换灯罩可以吗？因为只坏了灯罩。没想到师傅说：“完全可以。”

后来我花几十元钱换了一个灯罩，很好解决了问题。如果当时我不进维修现场问师傅，后果会怎么样？

(宁波运管处维修驾培科：4s店这一行为已涉嫌欺诈。像这一类问题，可以拨打属地运管部门的96520投诉举报电话，运管部门和汽车维修行业协会会协调解决。)

规范汽车维修经营行为，构筑和谐修车行业，呼唤标准，呼唤法规，呼唤政府和市民共同努力。为此，中国宁波网民生e点通为此特地推出“修车维权专栏”，相约亲们一起说一说曾经让您迷茫、愤怒的修车遭遇。同时，也请您推一推信誉好、服务好、价格公道的汽车维修店。

所有投诉者、经验分享者、故事叙述者都将有机会参与我们的幸运抽奖。大奖1人，奖品为价格1680元的山地车一辆；纪念奖20人，奖品为精美礼品一份。我们还将评出并刊发优秀征文，并送出我们的暖心礼物。

修车维权：投诉请拨打热线81850000或@宁波民生e点通或私信同名微信，或登录宁波民生e点通(www.nb8185.com)“问民生”栏目发帖；

修车故事：投稿请邮箱cyz@cnnb.com.cn(请注明“修车故事”)。

截止时间：2014年4月15日。

## 民生观察员评帖

## ■满意

## 莱迪市场消防违规怎么整改？

网友“如果没如果”3月11日发帖：海曙区药行街莱迪市场把消防当儿戏，十多处地方违规，请问能给个说法吗？

宁波消防支队3月11日回复：

一、根据网上举报的照片反映“莱迪时尚广场消防隐患达10多处”的问题，我大队结合现场核查，总结反馈如下：

- 1.广场一层室内消火栓位于更衣室内，室内消火栓被遮挡；
- 2.广场内一层、二层电梯两侧防火卷帘内的店面未安装自动灭火设施；
- 3.广场一层靠近西北侧出口的大堂设置店面；
- 4.一层北面出口门的类型设置错误；
- 5.广场一层D区配电间被小卖铺阻挡；
- 6.广场二层一防火墙被拆除，用玻璃分隔，且管线穿越处未做防火封堵；
- 7.莱迪时尚广场内消防疏散图疏散路线不准确；
- 8.广场二层部分防火卷帘下摆放店铺模特。

二、处理意见

- 1.上述第1项，属于消防安全违法行为，我大队已下发《责令限期改正通知书》，并已立案，拟查处；
- 2.上述第2~7项，属于消防安全隐患，我大队已下发《责令限期改正通知书》，责令其于2014年5月12日前整改完毕；
- 3.上述第8项，鉴于该行为情节较

轻，我大队口头责令改正，不予处罚。

点评：网友举报后及时赴现场检查核实，并根据实际情况及违法程度，有针对性地予以处理。工作效率高，处理及时。

## ■不满意

## 我家的自来水竟是蓝色的

网友“头发交关乱”3月8日反映：自来水放出来是蓝颜色的，打电话到市自来水总公司，想问问怎么回事，对人有危害，那个接线员说我“使用不当”，请问自来水的正确使用方法是怎么样的？有没有地方检测这是什么成分，对人体有没有害？

市自来水公司3月8日回复：有居民反映家中水龙头放出的自来水呈蓝颜色，这与自来水水质本身没关系。主要是有的居民的抽水马桶安装不规范，马桶水箱进水处没有安装止回阀。在停水或水压发生变化时，会出现虹吸现象，混有抽水马桶清洁剂的蓝颜色水就会流入自来水管，放出来的水有时候就会呈现蓝色。蓝色的水不能喝，一定要把水放掉，让水彻底清澈才能用。所以，居民可以检查一下自家的抽水马桶，并安装止回阀。居民遇到这种情况不用惊慌。

点评：发贴人的抽水马桶一定放了清洁剂？实地求证了还是联系后问清楚了？万一没放清洁剂呢？你说不用惊慌，可我心里还是揣了只小兔子。

e点通民生观察员 妞从北方来、颖之星语、心有爱

## 我们一起走部门

污水是如何“洗澡”的？

## 邀您走进排水公司 当回“排水人”

污水如何“洗澡”？“城市土行孙”如何检测疏通管道？……在3月20日下午，小e将与您一同走进宁波市城管局排水公司，让你了解啥叫“智慧排水”。

作为我市经济社会转型发展三年行动计划五大工程的第一大工程——“五水共治”，与每个人息息相关。此次我们将从最为真实的视角去亲身体验“排水人”在这一工程中正在做的努力。

活动中，大家对污水处理及排江的整个流程将会有个直观的了解，还将在首席职工指导下，亲自体验了解“城市土行孙”的排水工作。

凡对此行感兴趣的读者与网友，均可报

名参加。经审核确认后，您将收到我们的确认短信。

报名方式一：关注宁波民生e点通官微，转发本次活动微博@三位以上好友，并私信报名；

报名方式二：加微信(微信号:nb81850)报名。

报名需提供姓名、身份证(用于购买意外险)和手机号码，仅限报名本人参加。

“我们一起走部门”是宁波民生e点通开设的以增进部门与网友之间沟通和理解为宗旨的栏目，此前已分别走进市疾控中心、宁波海事局等部门。

宁波民生e点通 钟海雄

如果您有疑问需要解答，有问题需要投诉，可通过如下方式与我们的平台取得联系并获得帮助：1.电脑登录宁波民生e点通(www.nb8185.com)后在“问民生”栏目留言；2.手机登录3g.nb8185.com留言；3.@宁波民生e点通，或关注同名微信(nb81850)后留言；4.拨打热线电话:81850000。



手机网站



微博



微信