

# 汽车“三包”实施后,盲目退换要求增加 消保委警示——

# 5种情形下才可退车或换车

去年10月汽车“三包”正式实施。不过记者昨日从市消保委了解到,“三包”实施后有关汽车的投诉有所上升,其中不了解“三包”具体规定,盲目投诉要求退换车的不理性投诉时有发生。

通讯员 葛荣国 记者 周雁

的2013年10月至2014年5月,汽车投诉增长到了1332件。

周丽娟告诉记者,《汽车“三包”规定》第二十条规定:在家用汽车产品三包有效期内,发生发动机、变速器累计更换2次后,或者发动机、变速器的同一主要零件因其质量问题,累计更换2次后,仍不能正常使用的(发动机、变速器与其主要零件更换次数不重复计算)情况下,消费者选择更换或退货的,销售者应当负责更换或退货,高先生的诉求只能先免费更换变速箱。

同样根据《汽车“三包”规定》家用汽车产品自销售者开具购车发票之日起60日内或者行驶里程3000公里之内(以先到者为准),家用汽车产品出现转向系统失效、制动系统失效、车身开裂或燃油泄漏,消费者选择更换家用汽车产品或退货的,销售者应当负责免费更换或退货。沈先生汽车漏的不是燃料油,是润滑油,也只能是先维修。

## 退换汽车必须依法

为此,市消保委发布汽车消费警示:提醒广大消费者汽车退换须于法有据,遇到汽车质量问题应理性对待,维权要求应在法律范围和社会公认的合理范围之内。

汽车“三包”规定,保修期限不低于3年或行驶里程6万公里,“三包”有效期限不低于2年或行驶里程5万公里。保修期内

出现产品质量问题,可以免费修理;在“三包”有效期内,如果符合规定的退货条件、换货条件,消费者可以凭“三包”凭证、购车发票等办理退货或换货手续。

具体以下5种情形消费者可退车或者换车:

- 1.从销售者开具购车发票60天内或者行驶里程3000公里之内,出现转向系统失效、制动系统失效、车身开裂、燃油泄漏等情况的;
- 2.严重的安全性能故障累计做2次修理仍然没有排除故障,或又出现新的严重安全性能故障的;
- 3.发动机变速器累计更换2次,或者发动机、变速器的同一主要零件因其质量问题,累计更换2次后,仍不能正常使用的;
- 4.转向系统、制动系统、悬架系统、前后桥、车身当中的同一主要零件累计更换2次后,仍然不能正常使用的;
- 5.因产品质量问题修理时间累计超过35日的,或者因同一产品质量问题累计修理超过5次的。

此外,新《消法》中也明确规定,“经营者提供的机动车等耐用商品,消费者自接受商品起六个月内发现瑕疵,发生争议的,由经营者承担有关瑕疵的举证责任”。这就要求经营者必须依法承担商品问题的鉴定、举证责任,对消费者是重大利好,消费者要充分运用这一条款来维护自己的合法权益。

## 股市点评

## 指数平稳开市 把握短期题材机会

假日期间市场消息面相对平稳偏多,上证指数开市后一度上冲但受制于60日均线的压迫冲高回落,创业板、中小板指也呈现冲高回落的态势,两市成交量依旧延续保守缩量。节前的热门板块软件服务、电子信息、信息安全等调整居前,新疆板块也只是盘口短暂触动后没有明显表现;油气改革、石油、生物疫苗、文化传媒以及资源类个股涨幅明显。

消息面,5月30日,国务院总理李克强主持召开国务院常务会议,部署落实和加大金融对实体经济的支持。另外,5月份的PMI指数创年内新高。

盘面上,分析盘口分开权重和题材来看,权重板块5月份以来围绕2000点上下来回震荡,持续600亿不足的量能限制了上涨的空间,成了制约指数突破的软肋;而以题材股为首的创业板指数虽出现了反弹的走势但还不具备反转的条件,板块之间的短期联动让指数有了好的表现但本身的涨幅连续性有限会约束了反弹的空间。创业板的缺口运作也能显示主力资金维护盘面活度的手法,并没有意欲去推升创业板指数快速拉升。

操作上,短期指数方面依旧不会出现明显的变化,不过领涨板块表现能否延续5月份走势成为了当下市场强弱的关键。近期涨幅过大的板块本身有调整的需要,题材股接替需要题材的发酵,关注油气改革、新材料、传媒板块的题材性机会。

民族证券宁波营业部 本文仅供参考

# 宁波拜尔开放日活动持续进行中

## 实地探访:“以人为本”五星服务 诚感医疗本质

据悉,宁波拜尔口腔在5月16日至6月16日期间,只要成功预约,就可以享受免费的全面口腔检查、免费的CT全景片拍摄、免费的一对一专家咨询,已经有众多的读者预约成功,并享受了以上的尊崇体验。然而有些读者还是对宁波拜尔口腔医院的活动将信将疑,因此,笔者决定走进拜尔,了解其真实的诊疗环境、服务机制,为各位读者一探究竟。

### VIP预约诊疗体系,看病再也不用排队等

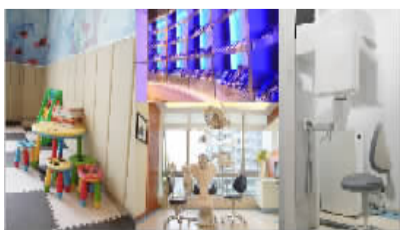
宁波拜尔口腔位于江北区槐树路58号钻石广场1号楼,来福士广场的南侧,门口其形象代言人田亮的金品牌笑容,让笔者不仅很快就找到了拜尔口腔,而且也顿感温馨。进入拜尔口腔,发现其装修风格与钻石广场的豪华大气相得益彰。让人印象深刻的是,在大厅内并没有想象当中的门庭若市,显得宽敞而安静,十来号人坐着,或翻阅报纸杂志,或上网游戏,完全没有印象中医院常有的那种喧闹嘈杂。值得一提的是,拜尔还贴心地为小患者特设了儿童区,软垫、玩具、积木一应俱全,简直就是一个小小的儿童乐园。

在诊疗等候区,笔者见到了朱小姐,上前了解得知,朱小姐因为之前看牙排队时间太长,上班族的她还特地请了半天的假,非常懊恼,并且最近朱小姐打起了整牙的主意,顺便想解决困扰多年的刷牙出血的毛病,恰巧看到拜尔口腔开放日的活动,便想亲自体验下什么叫五星服务。

聊了一会,前台便过来通知朱小姐诊室已经准备就绪,原来拜尔口腔实行预约制服务,所有患者前来看牙都将进行提前预约,这样就避免了医院内人流拥挤,需要排队的尴尬,为了进一步了解拜尔口腔检查的整个服务过程,笔者跟随朱小姐一同进了诊室。

### 标准的德式四手操作,贴心呵护患者

拜尔诊疗室是一个牙医一间房,每间房内的装修风格让人觉得非常干净、舒服,每张牙椅上还配备一个显示器,笔者和朱小姐都表示疑惑,难道是让患者在看牙的过程中



看电影放松的吗?朱小姐说,“以前看牙科大家都挤在一起,滋滋滋的声音怪吓人的,听不清楚医生说什么,这边一个牙医一间房就舒服多了”。笔者注意到,护士做准备时在牙椅的把手处都贴上了一层一次性抗菌膜,可见拜尔整体的消毒环节做得非常好。进来为朱小姐治疗的是宁波拜尔口腔医院院长周茂栋医生,问及为什么选择周院长,朱小姐表示,“本来担心会像其他医院一样收取院长或者专家费用的,但是拜尔则不然,院长也一视同仁”。周院长看了其基本信息,询问了朱小姐哪里不舒服,朱小姐说:“最近一刷牙就出血,牙齿也不痛也不难过,不知道为什么”。周医生听了状况后已经略知一二,表示很有可能是牙结石惹的祸。随后开始帮她检查。拜尔实行德式标准的四手操作,也就是一名医生搭配一名护士,医生负责检查,护士负责处理吸取口腔唾液。虽然本次是免费检查,但是医生没有丝毫怠慢,每一颗牙都仔细检查了一遍,并通过身旁的医助一一记录。检查结果显示朱小姐牙结石较为严重,并且下牙拥挤,咬合不良。为了进一步了解情况,朱小姐在护士的陪同下进行全景片、侧位片拍摄。

### 全程一站式医疗服务 数字化医疗信息

拜尔口腔医院提倡的一体化医疗服务,通过拍摄X光片便能一探究竟。因为全程推行先看诊后结算,意味着患者在看病、检查乃至取药过程中,不需要再往返奔波。在拍摄过程中护士非常耐心地帮朱小姐穿好防辐射服,指导她摆好正确的拍摄姿势。拍摄完毕后,护士告知周院长可以看片子了。原来拜尔实施了医疗信息数字化,所有片子通过无线网络传输,拍完片后医生立刻就能看,如果患者需要也可以通过移动存储设备带回家。

“这可好呀”,朱小姐得知这一消息后非常激动,“上次去看牙,挂号、拍片、拿片子、取药都要排队,楼上楼下不知道跑了几次,太耗费精力了”。

值得一提的是,直到最后看完牙付完费都没有任何排队、等待的现象,中间也没有其



他收费项目,全部一次性结算,由护士全程带领,可谓真正享受了国际化的口腔服务。

### 收费清晰透明,从实际角度考虑客户需求

回到牙椅上,朱小姐面前的显示器上已经呈现出刚刚拍摄的X光片。周院长向朱小姐表示,有一定的结石,需要洗牙,并且上前牙排列不齐,其错开的排列不仅会对整个面部美观度造成影响,同时也会磨损其他健康的牙齿,如果可以的话,建议及时矫正。

说到矫正,朱小姐有所犹豫,笔者正想着是不是因为矫正较贵在担心价格,而周院长似乎也看出来,说道:“如果你在考虑价格问题的话可以先去公立医院完成拔牙等可以用医保支付的项目,然后再来我院进行矫正,因为公立医院的矫正也是不参加医保的,到时候过来直接矫正就可以了。”周院长的这番话改变了笔者对于私立医院的印象,也感动了朱小姐。拜尔,真正从患者实际角度出发,关爱患者,做到了“以人为本”。

最后朱小姐决定先进行洗牙,清除结石保持口腔清洁,由于是第一次洗牙她比较紧张,护士除了细心安慰,还拿出一个减压球给到朱小姐。洗完牙后周院长用了15分钟专门教授朱小姐正确的刷牙方法和牙线的使用方

法,周院长表示,“只有平常在家里自己把牙齿清洁做好了,才能最大程度维护口腔健康。”最后结账时,付费单上就是300元/次的洁牙费用,清晰明确,没有任何额外追加费用,朱小姐很是满意。

整个服务观察下来,笔者真正体会到了拜尔五星服务的概念,想到以前曾经有人说过:“医疗的本质就是怎么样让病人体会人性化的服务,让他在虚弱的时候感觉到被关心”。笔者认为,拜尔口腔真正做到了这一点。 志良

### 相关链接 宁波拜尔开放日每日免费接待30位患者

本次“开放日”包括免费挂号费、免费检查、免费全景片等15项致微口腔检查,以及专家一对一服务。并且抢先预约的患者还能享受护牙礼品一份,欲报从速!

活动时间:5月16日至6月16日

活动内容:专业牙科医生将一对一为您服务,您在生活中碰到的任何口腔疑问、口腔病症,都可以向拜尔口腔专家提出,医生将先为您作一个仔细、全面、认真的口腔检查,同时根据您的具体情况为您制定详细的方案,告诉您解决办法,同时专家还将根据您的个人的牙齿特性给出针对性的日常口腔护理建议及指导。

预约电话:0574-87061306

注意事项:为了保证每位来到拜尔的市民,能享受到优质的服务和充裕的看牙时间,本次活动期间,将每日限量接待30名患者,以电话预约的先后顺序为准。想体验超值口腔服务的市民,可要抓紧时间抢夺这为数不多的名额了!