



我市机动车维修行业多措并举

确保消费者诚信维修透明消费



4S店工作人员对车辆进行维修。记者 王鹏 实习生 黄红橙 摄

汽车进入千家万户后,围绕汽车消费,机动车维修如今已是民生行业,关系到普通人民群众的切身利益。去年9月,交通运输部、国家发改委、公安部、教育部等十部委发布了《关于促进汽车维修业转型升级 提升服务质量的指导意见》(交运发[2014]186号),《意见》指出,近年来我国汽车维修业取得了长足发展,较好地适应了汽车产业和汽车社会发展、满足了广大消费者的汽车维修需求,但是也在一定程度上存在着市场结构不优、发展不规范,消费不透明、不诚信等问题。同时指出,未来5至10年,是我国全面建成小康社会的关键时期,汽车维修业将获得更为广阔的发展空间,也必将在服务人民群众平安、便捷、舒适汽车生活方面发挥更大作用。

为进一步加强我市机动车维修行业诚信建设,营造公开、透明的修车环境。今年以来,市运管局今年以来出台多项政策举措,保证我市汽车维修业向着现代汽车服务业转型升级、不断提升服务质量,为人民群众提供更加诚信透明、经济优质、便捷周到、满意度高的汽车维修和汽车消费服务。

记者 范洪 通讯员 方鼎 朱笑仪

丰富活动引导诚信透明服务

今年年初,市运管局下发了《关于开展2015年“诚信维修、透明消费”系列活动方案》的通知,通过在春运期间举办“透明修车、服务春运”活动;3·15便民服务暨汽车免费体检优惠活动;组织“诚信维修、透明消费”主题征文演讲活动,和“透明修车进社区”活动,宣传“诚信维修、透明消费”的理念。

目前,“透明修车、服务春运”活动和3·15便民服务暨汽车免费体检优惠活动已经结束,取得了良好的效果,特别是3·15活动期间,全市355家维修企业的28471人次参加了本次活动,其中110家维修企业还参加了夜间延伸活动项目,活动中累计免费体检车辆35141辆次,优惠维修车辆34578辆次,优惠维修费用429.62万元。“诚信维修、透明消费”主题征文演讲活动和“透明修车进社区”活动已经在积极的筹划之中。

市运管局相关负责人表示,管理部门通过开展丰富多彩的系列活动,一方面为激发市场活力,另一方面也通过树立“诚信维修、透明消费”的经营理念,提升企业服务质量,企业和消费者都能从中受益。

落实配件价格和收费标准备案制度

如今,普通消费者登录宁波市机动车维修行业协会网站,可以清楚地查到汽车主要配件价格和收费标准。而截止目前,全市已有超过200家维修企业向市运管局进行了这些数据的报备,并通过网站进行公示,这得到了维修企业大力支持响应。

“把配件价格弄的清楚明白,从长远来看,是对市场有利的,因为透明,消费者花钱明明白白,他的车也放心交给

你修,市场就能实现良性循环。”宁波轿辰集团运行经理史陈波告诉记者。他表示,目前轿辰集团旗下4S点在大厅及休息区域公布主要配件价格和维修工时价格,及时向市运管局报备最新工时费与零配件价格报价。严格执行质量保证制度,按照行业管理部门的要求,汽车维修中更换的配件材料都经过严格检验,确认合格后方才装车,决不使用假冒伪劣产品和三无产品,决不以次充好,保证配件质量。

或将建立类似“淘宝”的买家评价体系

记者了解到,按照《宁波市社会信用体系建设规划纲要》的要求,为提高维修企业信用水平,加快诚信体系建设,将维修企业信用等级评定纳入“信用宁波”建设体系。

今年以来,市运管局今组织草拟《维修企业信用等级评价办法》,多次邀请基层行业管理部门和相关维修企业进行座谈,征求意见和建议。同时与市场监督部门,信用宁波网站接洽,商讨如何将维修企业信用等级与“信用宁波”评价体系接

轨。在《维修企业信用等级评定办法》中,企业将每年根据经营资质、经营行为、安全生产、维修质量等七项评价指标进行测评,按照测评分数分别给予A、B、C、D四个等级的评价,并在信用宁波网站上予以公示,公众则可以随时进行查询。

而相关负责人告诉记者,将来,管理部门或将在维修企业引入类似淘宝的评价体系,公众的评价可作为影响企业信用等级的重要因素。

鼓励企业向品牌连锁化经营转型

现在,如果普通市民要修车,首先想到的肯定是企业4S店,或是由于4S店价格太高,无奈才会考虑其他维修厂,相对于目前主流的4S店的汽车售后服务模式,品牌连锁模式在我市的维修市场并不占主导地位。而随着十部委文件下发,国家释放出鼓励品牌连锁和专业化维修的政策利好,为发展品牌连锁和专业化维修经营模式提供了机遇。

市运管局相关负责人告诉记者,近几年来,品牌连锁维修企业在宁波有了长足的发展,像福仕嘉、安卡、小拇指、车骑士等品牌连锁专修企业不断扩大规模,抢占传统4S店

的客户资源,使得汽车维修市场的竞争日益激烈。

而事实上,这些品牌连锁维修企业这些年越来越多的受到青睐,这恰恰证明,这些连锁维修企业拥有一些独特的优势,比如是覆盖的品牌较全,不像4S店只能修某一种品牌;服务门类也比较全,能为客户额外提供保险理赔、二手车鉴定、汽车租赁、代购等服务;同时需要的经营场地面积较小,可以在商务中心、小区等市中心位置布点,这样反而方便了市民修车。统一的经营理念,统一的管理模式,统一的服务标准,统一配件供给渠道,保证了服务的质量,也增强了消费者的信赖感。

“互联网+”构建诚信动态监管机制

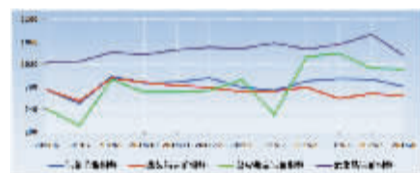
当今时代,任何行业的发展和转型离不开互联网概念,我市维修行业诚信体系的构建也以信息化作为手段,充分运用互联网、大数据、云计算等技术去实现动态监管。相关负责人介绍,目前,市运管局已在推进一些信息化建设项目,例如信息化管理平台、远程汽车故障诊断、维修企业电子地图等。未来,通过移动端,车主可以通过定位查找附近的维修企业,可以查询企业的信用等级,可以通过给企业打分影响企业信用等级,构建起全民参与的动态监管机制。

此外,在监管领域,维修市场的不诚信经营行为一直存在,比如价格不公开,配件以次充好,无证、超范围经

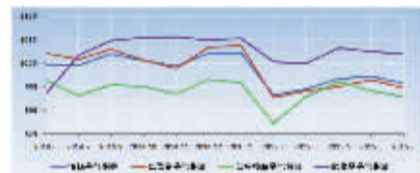
营,违法拼装改装,承修报废车辆,虚报维修项目等,广大车主深受其苦。近年来,市运管局也逐步加大了对上述不诚信经营的打击力度。去年7月通过与质监部门开展联合检查行动,打击了虚报维修项目、不执行质保制度,销售未经认证目录内配件产品等不诚信经营行为,共20余家维修企业受到警告或者处罚。12月,通过全大市跨区域的联合检查行动,共检查维修企业73家,其中查处35家,罚款总计达3万元,对44家维修企业下发了整改告知书。有效地震慑了违规经营企业,净化了市场环境,提高了行业诚信水平。

运价指数

宁波6月公路运价指数小幅续跌



2014年6月~2015年6月公路货运价格指数变化图



2014年6月~2015年6月公路货运市场景气指数变化图

2015年6月,宁波市公路货物运输价格指数延续疲软态势,报收于980.03点,环比小幅下降1.33%,同比微幅增加0.57%。三种运输类型价格指数均出现了不同程度的下滑,其中危化品运输价格指数降至1035.10点,较上月下跌3.49%,创年内新低。公路货物运输市场景气指数结束三连涨,报收于963.74点,环比下跌2.05%,同比下降4.91%。三种运输类型市场景气指数走势与总体走势一致,出现不同程度的下滑。

集装箱运输市场略显疲态 运价和市场景气指数小幅下探

6月我市集装箱运输市场供大于求的基本面尚未改变。需求方面,传统海运旺季的到来并未有效刺激欧美等远洋航线货运需求的上涨,进出口贸易需求低于预期。据统计,宁波港域完成集装箱吞吐量183.9万标准箱,环比下降7.36%;运力方面,本月集装箱运输车辆为15551辆,较上月增加了567辆。运输企业间竞争加剧,服务价格维持。7月将迎来周期性的商品采购潮,集装箱运价指数有望回升。

普货运输市场淡季持续 运价和市场景气指数继续走低

自5月下旬以来,普货运输市场进入周期性淡季,再加上国内经济整体不景气,本月市场行情持续低迷,尽管我市成功举办了中国国际日用消费品博览会、茶博会等展会,但拉动效应有限;另外,本月普货运力投放规模未见明显改善。普货运输供需基本面未见明显改善,导致本月运价指数未能企稳。当前国内经济下行压力依旧较大,企业订单不足,预计7月普货运输市场将延续疲软态势。

危化品运输市场需求疲软 运价和市场景气指数承压跌落

6月中旬开始国际原油价格震荡走低,生产厂家观望后市,对石化产品的采购和补库意愿较为谨慎,宁波地区汽柴油市场整体成交清淡,导致危化品运输需求不足,运价指数小幅回落。后期来看,7月将进入酷暑,汽柴油、沥青等石化产品的需求将逐步释放,预计危化品运输市场行情将有所好转。