汽车维权路不再难行

新车质量问题退换难，汽车维权成本高、举证难，购车时合同暗藏陷阱防范难，商家诚信缺失信任难……种种现实问题让汽车消费者“有苦难言”。近年来，我区相继出台的多项措施剑指汽车消费维权纠纷中的“要害”——

□本报记者 於徐阳

8月16日，我区首期“汽车消费基层维权论坛”吸引了辖区内30多名汽车消费基层调解员，大家畅所欲言，各抒己见。

会上，首个区域性“汽车消费维权指数”面世，区12315举报申诉中心通报了2011年处理汽车及相关配件的投诉情况，通过系列数据分析，为实际维权工作提供理论依据。

“专家”和“老娘舅”各有专长

9月13日，12315举报申诉中心接到消费者厉先生申诉，称3月份在4S店对汽车进行常规保养后，由于修理工没有拧紧机油滤芯，造成他在4月中旬上高速行驶过程中漏机油，后又出现烧机油现象。厉先生认为，烧机油与上次漏油有直接关系，而4S店负责人认为主要是车辆已经行驶17万公里，烧机油属于正常现象。

由于涉及纠纷专业性强，属于纠纷中的“疑难杂症”，该纠纷被提交到了汽车消费纠纷调解中心。次日，中心召集了修理专家、工商、消保、法院参与评判，在4S店服务经理、修理工和厉先生全程参与下，汽车修理专家对该车发动机进行全面鉴定，最后综合集体意见，出具“诊断结果”意见书，达成双方满意的结果。

这个由工商、区消费者权益保护委员会、行政、司法部门、媒体、汽车行业等相关单位组成的区汽车消费纠纷调解中心被业内人士称为“专家”，专门针对汽车消费申诉投诉处理中遇到的汽车商品质量鉴定难、鉴定贵的实际问题，通过“专家会诊”，给汽车消费纠纷提供一个公平、公正的判断平台，及时有效化解汽车消费纠纷。

但所有汽车消费纠纷都可以先找到12315这“老娘舅”来投诉调解，对于一些重大疑难问题，在12315认为有必要的情况下，召集调解中心专家进行会诊。

台州凯和贸易有限公司执行总经理张海说：“调解中心就是中间机构，以公正的态度调解了双方的矛盾，交给它办事，大家都放心。”

小纠纷“不出店” 提速又提质

“疑难杂症”有人管，而普遍性的小纠纷，12315直接将问题交给各消费维权服务站自行解决处理，提高纠纷解决效率。

目前，我区20家汽车4S店都设立了汽车消费维权服务站，基本实现了全覆盖，这样大部分汽车消费纠纷解决实现了“不出店”。每个服务站内的显著位置上都悬挂着我区工商12315联络员和服务站联络员的照片及电话，既方便消费者进行维权，也为服务站增加了公信力。

无论是调解中心的成立，还是消费维权服务站的建设，都是基于我区汽车销售额占全市总额的50%以上，高市场份额造成了汽车类消费投诉居高不下的现状。

据区工商分局初步统计，全区汽车消费投诉由2008年的48起上升到2011年154起，汽车消费投诉在所有类别投诉中所占的比重也由2008年占全年总投诉的8.3%上升到2011年占投诉的23.58%。再者由于汽车三包的法律法规至今仍未出台，汽车质量和服务的投诉面临无法可依的现状，致使消费者的合法权益得不到全面保障。而且全国能够对汽车产品质量作出鉴定的法定机构很少，加上费用很高，消费者一般无力承担。多方原因促成了这第三方调解机构。

有数据显示，第三方机构的出现，使我区的汽车消费纠纷调解成功率达到90.91%，为消费者挽回经济损失68.06万元。

另外，在前两年开展汽车格式合同条款备案的基础上，目前我区汽车4S店全部推行使用经过工商备案的规范格式合同，在一定程度上也减轻了“专家”和“老娘舅”的负担。

今年8月份，一批由区工商分局和区汽车流通协会新印制的《台州市路桥汽车消费维权服务站投诉登记表》陆续发到了辖区各汽车消费维权服务站。今后，凡是向服务站投诉的案件，申诉方和被诉方都要在登记表上客观如实填写纠纷情况及解决方案。

通过该登记表进行规范登记后，客户过度维权或提出不合理要求的情况减少了；经销商没人理会或是踢皮球的情况也得到了有效杜绝，消费维权服务站消费纠纷解决率得到了很大程度的提高。”张海对这一做法非常认同。

行政“干预”来监督

在我区，汽车4S店负责人都挺怕被工商部门约去“喝咖啡”，谁去的次数多，谁被一对一地“聊天”，就表明这家4S店问题多多。

“喝咖啡”的学名就是“消费维权行政约谈”，即根据汽车消费投诉情况，工商部门召集本年度投诉率较高的4S店负责人开展行政约谈。如果下阶段消费投诉率依旧处于高位，那就得进行二次深度约谈。约谈的内容更显犀利，各种投诉数据毫无遮拦地摆在面前，直面追问高投诉率的原因。当然约谈除了“质问”，工商部门还有“温柔”一面，会与4S店负责人共同探讨，研究如何提高调解率及消费者满意率。

到目前为止，“喝过咖啡”的汽车4S店近58家，两次进行集体约谈，对于消费投诉较多的8个单位进行个别深度约谈。

在投诉的案件中，工商部门还发现，在汽车维修保养中，不少消费者对更换零件的产地、好差等吃不准而进行投诉的不在少数。针对此问题，工商部门在汽车4S店中开展公开评价活动，组织24家汽车4S店负责人，担任“大众评审”一职，任选一个进店维修保养项目，对其工时收费、配件价格、配件质量等方面进行评判，参评企业则自觉接受政府、社会和媒体的监督。在今年市消费评价委员会开展的“十佳4S店”公开评价过程中，我区就占据了“半壁江山”。

路桥区发展和改革局关于公开选调工作人员的通告

根据《路桥区机关事业单位公开选调工作人员办法（试行）》《路区委办〔2009〕119号）文件精神，经区人事部门同意，决定在全区范围内公开选调3名全额拨款事业人员。现将有关事项通告如下：

一、岗位

路桥区发展和改革局下属事业单位路桥区重点建设工程办公室管理岗位2人，专业技术岗位1人。

二、选调范围

路桥区内全额拨款事业单位正式在编人员（教育系统除外）。

三、报名条件

基本条件：政治思想素质好，35周岁以下（1977年10月1日以后出生），全日制普通高校毕业，大学本科学历，事业单位3年以上工作经历，文字功底和组织协调能力较好，身体健康。（如工作能力突出，条件可适当放宽）；

管理岗位条件：汉语言、管理类、法律类等相关专业；

专业技术岗位条件：经济类、工程类等相关专业。

四、报名办法

报名须经所在单位（主管部门）同意，填写报名表，提供身份证和毕业证书原件及复印件一份，以及工作年限证明和工作能力、业绩有关证明材料，于10月24日至31日到局办公室报名，联系电话82445761，联系人戴静轶。选调岗位与符合条件报名人数须达到1:2。

五、录用办法

通过考试考核，择优录用。如无合适人选，调减进人计划。

本通告未尽事宜，由路桥区发展和改革局党组研究决定。

路桥区发展和改革局
2012年10月24日

（上接1版）

“民”字为本聚民意

经济案件不同于刑事案件，在处理过程中不仅要考虑执法效果，更要通盘考虑社会效果，想群众之所想，急群众之所急，切实解决好群众关心的焦点问题和切身利益。”潘建华说。

“民”字为本，是路桥成功处置这类事件的秘诀。及时向债权人通报案件进程，优先处理民工工资问题。一方面尊重债权人意愿，最大限度满足债权人的合法经济利益，另一方面在有效监管的前提下，还企业主以自由的空间，让其继续经营，通过债权人与债务人的民主恳谈，由双方约定清偿剩余债务的方式。

前不久，四川民工王成天高兴地拿到了两个月的工资，他逢人便说：“在路桥打工，安心。”

王成天打工的公司老板因资金周转困难外逃，不知去向。与其他数十名工友一样，王成天面临着要失去两个月辛苦钱的困境。

事情一出，路桥相关部门高度重视，快速成立了专案工作组，两次召开全体债权人通报会，3次召开债权人代表座谈会，详细通报案件进程和已经采取的工作措施，听取债权人代表的意见，并加以分析、解释，引导债权人形成合理的调处意见。最后，将公司的库存公开拍卖，全额支付出了王成天等人的工资，赢得了大伙一片赞叹。

“合”字发力促和谐

“这是我的警民联系卡，国庆期间，有事请打这个电话。”9月29日，长假前，路南街道民警小刘再一次来到该街道的路桥中医院迁建一期工地进行走访，对该工程在建过程中有无涉钉、涉霸和其他治安管理问题作节前调查，并提出了一些防范建议。

今年6月份，区公安分局在全局上下开展了对全区重点建设项目实行维稳联系制度，按照属地原则和分局局领导联系派出所，定期或不定期组织相关民警到重点项目建设工地进行巡查、走访，切实加强全区重点项目建设维稳保障工作。

事实上，在路桥，很多部门和单位都像公安一样重视维稳建设。路桥的和谐平安，与全区上下一盘棋，各部门多方联动密不可分。”区委政法委副书记王耀说。

据悉，路桥的涉众型经济案（事）件一发生，涉嫌犯罪的，公安部门立马介入调查；行业监管部门立马组织力量配合查清案件相关情况；检察机关和法院也及早介入，对案情进行分析指导。各镇（街道）充分发挥组织优势和政治优势，努力解决工作中的体制性、机制性和保障性难题。维稳领导小组各成员单位也要和业务职能有机衔接起来，主动协调、积极配合。

“只有各尽其职，形成合力，问题才能迎刃而解。”王耀说。



健康教育小知识十则

四、如何防治肠道传染病？

夏秋季节是肠道传染病发生和流行的高峰季节。肠道传染病发病急、传播快、传染性强、危害性大、及易引起爆发流行等，常给人们的健康和生活造成很大的威胁。

常见的肠道传染病有：急性胃肠炎、细菌性痢疾、霍乱、伤寒和副伤寒、病毒性肝炎（甲型肝炎和戊型肝炎）等。肠道传染病主要的传播途径为粪口传播，即经食物、饮用水、日常生活接触等，故注意环境卫生，养成良好的卫生习惯，把住“口手两关”，是预防疾病的关键。

1. 积极开展爱国卫生运动，发动群众除四害，保持室内外卫生，搞好厕所卫生，加强对粪便、垃圾和污水的卫生管理和无害处理。

2.饮用水消毒、安全给水，搞好厨房、食堂卫生。

3. 讲究个人卫生，养成饭前便后洗手的习惯，常剪指甲、勤换衣服；烹调食物和进餐前要注意洗手，接触生鱼、生肉和生禽后必须再次洗手。

4.食堂和家庭采购食品要严格把好质量关，切不可为贪便宜而购买变质的禽、蛋、肉和水产品。

5.购买和食用定型包装食品时，查看有无生产日期、保质期和生产单位，不要食用超过保质期的食品。

6.不要采摘、捡拾、购买、加工和食用来历不明的食物、死因不明的畜禽或水产品，以及不认识的野生菌类、野菜和野果。

7.不饮用未煮沸的生水，不生吃海产品和水产品，菜要烧熟煮透，吃剩的菜放在冰箱里过夜，食用时应重新回锅加热。

8.购买易生虫的蔬菜应注意鲜嫩无虫眼，留意是否使用了农药，摘去黄叶后应用水浸泡半小时以上，中间换水2—3次，然后再烹调。

9.妥善保管有毒有害物品，包括农药、杀虫剂、杀鼠剂和消毒剂等，避免被误食、误用。

10.贮存食品或加工食品时，应该生熟分开。并须注意防止昆虫、鼠类和其它动物污染食品。

11.最好不要随便去大排挡就餐和购买无证经营的盒饭，尽可能选择在学校食堂和家庭用餐，不自办大型聚餐活动。

12.发现食物腐败变质与不洁、或有异样、或异味时不可食用，也不可煮沸烧透后再食用。

13.对碗筷等餐具应经常消毒，提倡和实行分餐或用公筷、公勺，公用食具应餐餐消毒，经消毒的食具应防止再污染。

14.一旦发生肠道传染病症状应及时就医；家庭成员同时出现食物中毒现象，应在去医院的同时及时向疾病预防控制中心报告。（未完待续）



台州市博爱医院 主办

官方网站:www.bo-ai.com
地址：路桥区商海南街609号
健康咨询：82770360
专家门诊：每周一、三、五

三餐什么时候吃最能消化？

台州市博爱医院内科主任 陈宪明

良好的饮食习惯有益于健康，利于保持充分的精力和体力。科学合理的饮食要注意进食的时间、合理营养搭配，并根据机体能量消耗合理摄入热卡。一日三餐的饮食习惯并不合理，少吃多餐，在正常生理状况下建议：

早餐——7:00

此时，体温开始上升、脉搏开始加快、交感神经逐渐活跃，消化功能开始运转，此时能最高效地吸收食物中的营养。

加餐——10:00

此时，人体内的新陈代谢速度较其他时间段快上40%。因此，需要适当补充能量，适当补充碳水化合物、低脂食品。

午餐——11:00-13:00

此时，人体能量需求量最大，是吃午餐的最佳时机。而人的消化系统的机能已不如早餐，用餐时需要细嚼慢咽，利于消化。午餐热量占全天总热量的30%-40%，应由谷物、蔬菜、肉类、鱼类等食物搭配组成。

下午茶——15:30

此时，体内的葡萄糖含量已大大降低，思维变慢，可出现烦躁、焦虑等不良情绪影响工作，可适当补充奶类、水果、碳水化合物等。

晚餐——17:00-19:00

晚餐最好在睡前4个小时完成，这是食物在胃肠道完全消化所需要的时间，否则带着大量未消化的食物入睡，会加重胃肠道的负担，影响睡眠质量，致能量过剩而肥胖。

晚餐的热量应占全天热量的20%-30%，应由谷物、蔬菜、豆类、少量肉类、鱼类搭配，晚餐不宜过晚，不宜吃得过饱，晚上睡前不宜饮太多饮料及水分。