

劳动午报

WWW.WORKERBJ.CN

2020年12月2日星期三
庚子年十月十八
第7538期
国内统一刊号：CN11-0221
邮发代号：1-376



标题新闻：□习近平在中央政治局第二十五次集体学习时强调 全面加强知识产权保护工作 激发创新活力推动构建新发展格局

中消协发布20个品牌4S店服务满意度测评

七成消费者认为4S店“配件价格高”

新华社电 记者1日从中消协获悉，响应及时性低和解决效率低的“双低”现象是消费者与汽车4S店的沟通中存在的主要问题。因强制消费引起的投诉对汽车4S店总体满意度影响最大。

今年3月至6月，中消协在全国15个城市选取20个汽车品牌

(涉及23家汽车厂商)的汽车4S店开展了服务消费者满意度测评工作。测评报告显示，超两成消费者认为在4S店的实际消费比理想消费高，近四成消费者认为4S店的工时费标准高，七成消费者认为4S店服务中“配件价格高”。在服务标准方面，旧件

展示表现最差，有17.3%的消费者遇到旧件未展示情况。相比于设施设备、销售服务和售后服务等环节，各品牌汽车4S店在投诉处理问题上具有较大的改进空间，对于消费者投诉维权中面临的“取证难”“鉴定难”问题也有待解决。

此次调查实际取得6268个有效样本，样本量来源涉及北京、上海、成都、西安、温州等15个城市的1343个4S店，具体汽车品牌及厂商包括德系品牌、国产自主品牌、韩系品牌、美系品牌、日系品牌。

中消协有关负责人建议，相

关监管部门要尽快完善汽车生产、销售和服务领域相关法律法规和服务标准，持续开展汽车消费市场秩序整治行动，妥善化解和防范各种消费矛盾纠纷；针对新能源汽车销售加强监管，并从补贴政策、销售价格、保险政策等方面进行优化。

马首回归 圆明园

12月1日，国家文物局、北京市人民政府在圆明园正觉寺举行“圆明园马首铜像划拨入藏仪式”，历经160年漂泊的圆明园马首铜像回归“故里”，成为第一件回归圆明园的流失海外重要文物。

新华社发



为农行北京分行等单位工会干部“量身定制”培训课程

市职工服务中心让工会业务培训更入心更接地气

详见第4版

劳动时评

市场化劳动与技能竞赛为什么受到企业欢迎?

详见第2版



本期视窗

让“放心水”流入千家万户

详见第12版

今日天气



天空状况:阴转晴
风向:偏北风
风力:3级左右
最低气温:-4℃ 最高气温:3℃

今日限行 尾号:1和6

明日限行 尾号:2和7

本报法律顾问:常卫东

京张高铁延庆支线通车

市区到延庆最快26分钟

详见第5版