


# 让“水很深”变成“水很清”

## 杭州试水建立汽修电子档案 交通部开现场会推广

 本报首席记者 王索妮 本报记者 张倩  
通讯员 叶静佩 徐章杰 姜丽青

在很多车主的印象中,汽车维修保养是一个“水很深”的行业。配件以次充好、保养维修过度等,成为某些不规范修理店的“潜规则”。如何破解这一行业痼疾,将知情权交还到消费者手上呢?

昨天,由交通运输部公路科学研究所和杭州市机动车服务管理局联合举办的汽车维修电子健康档案系统建设工作宣贯暨现场观摩活动在杭州举行。记者从现场了解到,今后,跟人有体检报告一样,浙江的普通汽车也将拥有专属的电子健康档案。通过这份档案,车主不仅能随时查询爱车的历史维修记录,更能对维修情况进行反馈甚至投诉,督促企业提供更加公开透明、高效规范的服务。

### 涉汽车投诉增幅明显

据中消协统计,2016年全国汽车及零部件品类的投诉量为35802件,排在具体商品投诉的第二位。而根据浙江省消保委的统计数据,浙江省2016年度交通工具类投诉为1467件,占全年投诉总量的7.73%,其中汽车投诉共1122件,位居商品小类投诉第一位,与2015年的770件相比,增幅为45.71%,增幅明显。

记者注意到,投诉内容主要包括质量问题突出、售后服务不到位、维修质量没有保证、汽车销售企业存在超范围从事保险代理业务、汽车销售合同和维修清单不规范、口头承诺无法兑现等问题。

浙江省工商局相关负责人表示,目前全省工商(市场监管)部门正在开展为期4个月的全省汽车消费领域专项执法行动,重点打击经销假冒伪劣汽车配件、虚假宣传、泄露消费者信息等一系列侵害消费者权益的违法行为,同时将对商业贿赂、商业诋毁等扰乱汽车消费市场秩序违法行为为高压打击,线上线下联动、全链条整治。

### 杭州创出汽车电子健康档案“浙江样本”

除了工商部门的重拳出击,去年3月,交通运输部办公厅发布了《交通运输部办公厅关于开展汽车电子健康档案系统建设试点工作的通知》,杭州市作为唯一市级试点城市,全力开展汽车电子健康档案系统建设工作。

今年3月,全国首个汽车电子健康档案APP在杭州率先上线。这个APP共包含车主平台、企业平台、管理平台三个部分。而对车主来说,最实用的自然是其中的车主平台。

记者现场试用了汽车电子健康档案APP,填写手机号获取验证码后即可完成注册,登录后,可通过手动添加或拍照上传两种方式认证车辆。这款APP里,查询车辆违法信息、查找附近加油站、二手车评估等便民服务一应俱全。而在“档案查询”部分,车主可以随时查询到车辆的历史维修记录,包括维修时间、故障原因、维修配件等,就像汽车的“病历卡”一样。

另外,汽车健康档案APP还可以对包括总体服务以及服务态度、维修质量、维修效率等具体服务进行评价。“车主如果对于某次维修存在异议,可以基于查询到的该次维修记录在线进行投诉。投诉信息提交后,维修企业必须及时进行处理,否则行业管理部门将会介入。”杭州市机动车服务管理局维修经营处处长张懋介绍,不仅如此,车主还可以点击“企业查询”进入企业列表,按照区域、类型、主修品牌等条件查看企业获得的评价,以便车主放心选择拥有优质服务的企业。

截至目前,杭州已实现主城区一、二类维修企业和各区、县(市)一类维修企业的系统对接和数据上传工作,共完成548家维修企业的系统联网对接工作,为112万辆汽车建立了电子健康档案。

依托汽车维修电子档案系统,原本的运管部门单一管理行为正在转变成跨部门协作、社会各方广泛参与的共同行为。记者了解到,杭州的这一创新已成为“浙江样本”,为全国汽车维修电子健康档案建设提供了可资推广应用的经验。



# 真警察敲门她不开,却躲在里面给假警察汇钱

## 民警直接拔网线,保住了360万元

 通讯员 庞振煦 徐佳 金燕 本报记者 陈洋根

“6月的第一周,杭州被害人遭遇冒充公检法诈骗的案件只有18起,到了第三周,类似案件一下超过130起,是第一周的7倍还多。”昨天,杭州市公安局刑侦支队四大队大队长石雄在杭州市反欺诈中心通报会上说。

石雄介绍,虽然今年上半年杭州警方取得反电信网络诈骗“两下降、两上升”(发案率和被害人财产损失下降、破案率及抓获犯罪嫌疑人数量上升)的成绩,但冒充公检法等电信网络诈骗案件下半年仍有高发趋势。近日,杭州上城区就连续发生了2起此类电信(网络)诈骗案件,其中一名事主差点被骗360万元,幸亏杭州警方及时发现和劝阻,才避免了事主的巨额损失。

据了解,这是2016年2月浙江省(杭州市)反欺诈中心成立以来,劝阻成功金额最高的一起案件。而另一起案件中,事主也差点被骗走100万元。

杭州居民朱阿姨今年50多岁,前阵子房子拆迁后获得一笔巨款。6月19日上午,她接到一个陌生电话,对方自称是湖北武汉公安局的民警,说她涉嫌犯罪,还让她登录网站去看通缉令。

还是老套路,之后骗子让朱阿姨把资金全部转账到“安全账户”,而且还要保密。在骗子提供的网站上看见了假通缉令,朱阿姨相信了,便根据骗子的指示,带着电脑住进宾馆进行操作。

“我们在宾馆房间外敲门,朱阿姨一开始死活不肯开。”杭州上城公安分局南星派出所刑侦组民警王泽泉说,事发当天,他们接到指令后,赶到朱阿姨所在宾馆,劝阻她汇款。但是,朱阿姨正一边跟骗子通电话,一边在电脑上转账操作。不得已,民警拔掉了网线。

“太悬了!”王泽泉说,事后查询发现,朱阿姨准备转账的银行卡里有360多万元,正是她家今年4月拿到的拆迁款。幸运的是,朱阿姨之前在相关网站上的操作,被杭州市反欺诈中心的民警及时发现,朱阿姨的360万元巨款保住了。

跟朱阿姨的遭遇相似,杭州居民华阿姨也差点被骗100多万元。

华阿姨50多岁,6月17日中午12点半,她先后接到来自杭州、武汉的电话,说她涉嫌信用卡犯罪,让她把100万元转到“安全账户”。同样,华阿姨也上网查看了假通缉令,这一看,她被唬住了。

清波派出所接到杭州市反欺诈中心的电话后,立即兵分两路,一路直奔事主家中,另一路在小区周边的银行、ATM机边寻找事主,希望第一时间制止她转账。

面对突然出现在家门口的民警,华阿姨神色慌张却坚决否认遭遇了电信诈骗,不肯相信眼前的警察是真警察。民警只好出示证件,并耐心告诉她这些套路都是诈骗。华阿姨这才恍然大悟,庆幸不已。“我听说过电信诈骗的,但是,我在网上看见通缉令,上面确实是我的名字,就吓坏了。”华阿姨事后说。

(下转2版)

# 正规企业两年内三次“排毒”,还上了环保部“黑名单”

## 轻微超标就可以不重视?这下摊上大事了

详见3版



律企联

中小企业免费法律咨询平台

