2020年8月4日 星期二
责任编辑:张海 编辑:马俊杰 十堰晚报

东风雷诺业务停止导致售后停摆,市场监管部门多方协调

十堰东风雷诺售后有了新网点

今年4月14日,雷诺集团宣布东风雷诺停止雷诺品牌相关业务活动。随后,市市场监管局12315指挥中心陆续接到东风雷诺车主诉求,称不能正常进行维修保养服务。经市市场监管局与上级部门及雷诺品牌商多次联系协调,令我市3000多名东风雷诺车主忧心的售后维修保养问题近日得到解决。

■记者 韩玉砚 特约记者 王波 李爽

车主投诉,东风雷诺售后服务得不到保障

“一年前,我买了一辆东风雷诺汽车,现在去4S店保养时,工作人员却告知不能为我服务。”6月底,市市场监管局12315指挥中心接到车主刘女士的投诉,称自己在东风雷诺汽车十堰4S店(十堰三环鄂通汽车有限公司)购买的汽车,车辆保养与维修服务得不到保障。

刘女士的遭遇不是个例。市市场监管局12315指挥中心今年第二季度消费投诉数据显示,截至6月底,平台共接到有关东风雷诺汽车的消费诉求35件。

工作人员介绍,这些诉求主要集中在两个方面:一是原东风雷诺十堰4S店不维保,不履行三包义务;二是该4S店不提供车主已经购买的延长保修服务,也不退还相关费用。

售后停摆,缘于东风雷诺相关业务停止

消费者的诉求不容忽视。初步摸排统计,我市有东风雷诺车主3000余名,如果不能及时解决售后相关问题,消费者的权益就得不到有效维护。从接到第一起关于东风雷诺品牌的投诉起,市市场监管局就组织执法人员多次到东风雷诺汽车十堰4S店调查核实,督促店方履行售后服务义务。

店方负责人介绍,2020年4月14日,东风雷诺函告4S店合作终止后,因配件断供无法提供修保服务,车主需先行在4S店登记,待雷诺中国总部恢复授权后,方可正常开展维修保养服务。

据了解,东风雷诺汽车有限公司由东风汽车集团股份有限公司和雷诺汽车公司合资组建。今年4月14日,雷诺集团宣布,已与东风汽车达成协议,将雷诺集团在东风雷诺中所持有的股份转让给东风汽车,东风雷诺停止雷诺品牌相关业务活动。当日,雷诺集团在北京的子公司——雷诺(北京)汽车有限公司在致全国雷诺车主的一封信中称,将通过雷诺经销商,同时利用联盟的协同机制,在中国继续为30万雷诺车主提供优质客户服务。

7月7日,执法人员再次到东风雷诺汽车十堰4S店调查时,发现该店已关门,店门口悬挂的横幅称“因东风雷诺取消我公司授权,现公司关停,后期维修保养等雷诺中国总部通知”。随后,执法人员及消费者多次致电雷诺中国总部(北京)客服电话,均未得到有效答复。

新售后网点将于8日投运

7月16日,就十堰消费者投诉本地雷诺服务网点中断服务问题,市市场监管局提请湖北省市场监管局介入调查处理,并取得积极进展。几天后,雷诺(北京)作出回复表示,已实地考察十堰地区相关情况,并与湖北富恒商贸有限公司(地址位于原十堰三环鄂通雷诺专营店向前直行200米)达成合作意向。

7月31日,雷诺(北京)武汉分公司又专门对十堰地区车主售后接续问题进行答复:十堰服务网点将于8月8日正式运营,目前处于试营业阶段,可以为客户提供简单的车辆检测及基础保养服务。

同时,针对原东风雷诺汽车十堰4S店退出后、新4S店运营前出现的车辆保养或者车辆延保超期的问题,需要车主提供车架号及有效联系方式,雷诺(北京)将核实客户车辆的具体情况后协调办理延保。

针对原东风雷诺汽车十堰4S店退出后遗留的保养套餐无法使用的问题,如果客户购买的是厂家的保养套餐,可以在全国任意一家雷诺授权网点使用;如果客户购买的是专营店自营的保养套餐,可以联系雷诺(北京)客服中心4008008886,将通知专营店尽快联系客户办理退保。

至此,这起涉及十堰3000多名车主售后维修保养服务的纠纷得到解决。

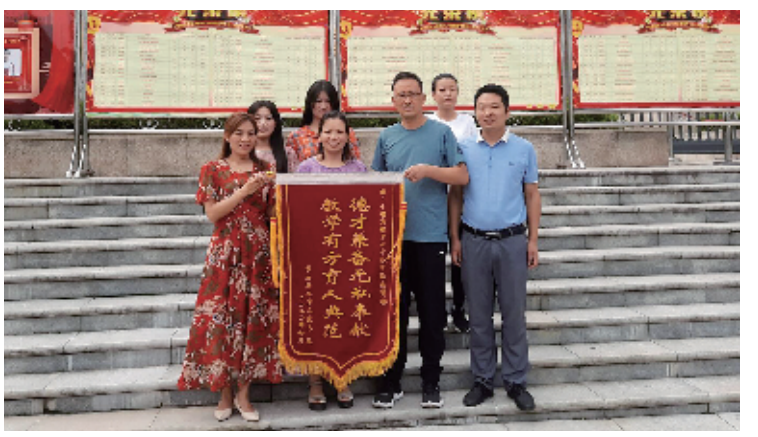
“要不是市场监管部门及时介入,我们真不知道什么时候能得到满意答复,你们真是消费者的贴心人。”得知最终的维权结果后,东风雷诺车主李女士手捧鲜花,专程来到市市场监管局12315指挥中心表达谢意。

“财贸”双全 两翼齐飞

——十堰高级职业学校财经商贸部建设侧记



会计专业登账练习。



学生家长为财经商贸部送来锦旗。

在今年的技能高考中,十堰高级职业学校财经商贸部取得优异成绩。7月25日,该部会计专业1712班学生家长为财经商贸部送来一面锦旗,感谢学校、专业部以及老师的培育之恩。据悉,该班学生赵慧芳在今年的技能高考中以667分位列会计类技能高考全市第一,全省前十。赵慧芳说,她初中成绩一般,在班上不受关注,回首在校学习的这三年,被身边老师、同学拼搏向上的精神深深感染,她时常因勤奋刻苦、乐于助人而受到老师的表扬和同学的赞誉。“十分感谢学校每一位老师的辛勤付出,尤其是在最后的网课时间里也没有对我们有一丝一毫放松,帮助我迅速提高了专业课成绩,实现了弯道超车,最终考上了心仪的大学。”赵慧芳说。

无独有偶,2019年,电子商务专业1611班的郭力豪以总分670分荣获湖北省技能高考财经类电子商务专业第一名。郭力豪初中毕业成绩一般,行为习惯令他的父亲伤透脑筋,中考200多分考入十堰高级职业学校。为了帮他树立学科信心和职业梦想,老师为他系统介绍了专业现状、前景、发展趋势,给予学习习惯培养和学习方法指导。慢慢的,小郭的思维能力越来越强,学习成绩也越来越好。让小郭的父亲万万没想到的是,孩子不仅考入本科院校,思想也发生了根本性变化,树立了远大的奋斗目标,准备考硕士、读博士。

这是十堰高级职业学校财经商贸专业部人才培养的缩影。作为国家中等职业教育改革发展示范学校,该校会计专业被省教育厅确定为省级重点专业、省级品牌专业、省级特色专业;电子商务专业被评为省级重点专业;学校被教育部选为智能财税专业和网店运营推广“1+X”证书制度国家试点学校。经过多年探索与实践,财经商贸专业部在人才培养模式创新、课程体系构建、教师团队建设、实习实训基地建设等方面取得了较好的成绩,形成了较好的基础,现已逐渐形成适合发展需要、具有明显特色的校级重点专业群。

在“互联网+”时代,不断涌现新技术、新经济、新产业模式,财经商贸专业发展进入到消费升级、互联互通、大数据、人工智能、智慧物流、共享经济、商业3.0的新时代。十堰高级职业学校敏锐察觉到,单纯走基础技术教学之路,不仅会使学生毕业就业不再有优势,就连学校整体的发展也会止步不前,必须要走技能高考改革创新之路,培养创新型、复合型、应用型的财经商贸类人才。学校构建“学历+技能”的人才培养模式,学历证书与职业技能证书互通互融,实务教学、实训教学、实践教学交叉结合,职业基础能力、职业综合能力、职业实战能力三层次递进。

目前,学校已向社会培养输送会计、电子商务专业人才近3000人。毕业生基础知识扎实、基本技能全面,招之能用,受到社会各界的高度认可和一致好评。

文、图/记者 宋雅璐 通讯员 王诗婷