

4S店里的“糊涂账”，谁给消费者算清楚？

□本报评论员 程莉莉

继央视“3·15”晚会曝光汽车4S店“小病大修”之后,3月24日,新华社的报道再度详细披露4S店维修工时费的“迷局”——维修付款厚厚一叠,真金白银,但总价“打闷包”、单价“说不准”、工时定额“不好说”……围绕汽车售后维修保养一笔笔说不清的“糊涂账”,再次戳中了车主们的“痛点”。

自国内首家4S店17年前出现,各汽车厂家争相效仿,目前全国4S店总量已达两万余家。品牌化服务、专业的维保、优美的环境,一度使其获得良好口碑。但不知从何时起,一些高大上的4S店几乎成了“黑店”的代名词,昂贵的收费让车主们不知不觉成了“待宰的羔羊”。央视披露,记者体验的“4S店欺诈率高达73%,车取售后市场的暴利已成为行业潜规则”;新华社调查称,某品牌4S店年初购进10件原厂配件,车尾一查,1件

不少全在库房——这意味着,一年中店方对数千辆汽车进行维修,选用的大批配件都不是其声称的原厂配件;有的4S店甚至在电脑中记录车主的“等级”——对修车行业不了解的被划为A等,有一些了解的被划为B等,有丰富的经验的被划为C等,店员据此推销不同价位的维保产品,或决定“动手脚”程度。这些都让消费者对于4S店的信任再次降到“冰点”。

实际上,媒体早已多次曝光4S店向消费者伸出“黑手”。各方人士普遍认为,更应追究汽车企业对4S店的垄断控制、政府部门的监管缺位,以及相关法规太过宽松。为此,国家发改委于2011年底开始进行反垄断调查,并于去年公布了调查结果,开出了令人惊讶的“天价罚单”。但时至今日,一些4S店的欺诈行为仍没有停止。权威数据

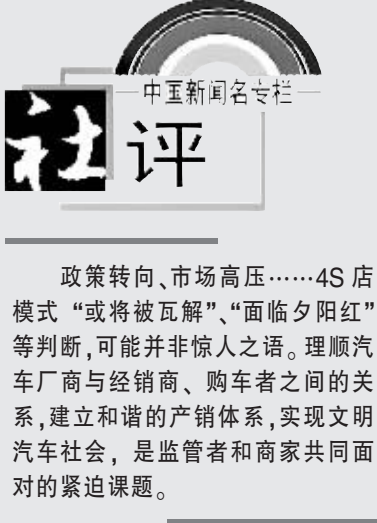
表明,经历反垄断调查后,降价的主要是高价低频零件,而易损配件价格不降反涨;绝大部分车型的零整比仍然远超300%的合理范围;一些车企甚至“厚着脸皮”玩起了模糊的文字游戏,把“降价”硬是做成了自家的广告。这让让消费者明着看似捡便宜,实际上暗中吃闷亏。看来,清算4S店的“糊涂账”,整治其给消费者带来的“痛点”,有效监管还有很长一段路要走。

哪里有什么“痛点”,哪里就有变革。今年1月1日起,十部委联合推出《关于促进汽车维修业转型升级提升服务质量的指导意见》,要求车企向非4S店修理厂公开汽车维修技术资料和配件渠道,大有促进市场竞争、进一步瓦解渠道垄断之势。在相对成熟的欧洲市场,其法规便规定“凡是达到厂家的质量和技术标准均称之为原厂配件”,汽

车修理和销售不再捆绑在一起。如果能借鉴它国先进经验,修订相关法规,4S店有望被倒逼降低价格、提升服务质量。

哪里有什么“痛点”,哪里就有变革。像网购不经意间改变生活、预约专车改变出行方式一样,“互联网+”的新战略提出之后,汽车上门保养服务今年迅速兴起,新模式的崛起与创业者的“搅局”,也开始抢占和冲击4S店的传统市场。

政策转向、市场高压……4S店模式“或将瓦解”、“面临夕阳红”等判断,可能并非惊人之语。实际上,国内不少汽车集团的老总在预测未来会有大批4S店倒闭,可能会出现新的格局。理顺汽车厂商与经销商、购车者之间的关系,建立和谐的产销体系,实现文明汽车社会,是监管者和商家共同面对的紧迫课题。



给“任性”的公务机票戴上“紧箍咒”

□武洁

从5月1日起,福建省厦门市级预算单位将要实施公务机票购买管理改革。据悉,该市各级机关、事业单位和团体组织工作人员,以及使用财政性资金购买公务机票的其他人员,国内出差、因公临时出国购买机票,应当按照厉行节约和支持本国航空事业发展的原则,优先购买通过政府采购方式确定的我国航空公司航班优惠机票。(见3月24日《海峡导报》)

私人出行,对于机票的选择,为了买到最为经济实惠的组合,不仅要对比多家航班的报价,甚至提前大半年以上便开始订票。相形之下,公务机票则鲜有这样的“精打细算”,既然花的是公家的钱,并无需自掏腰包,究竟花了多少,机票买得贵了还是便宜了,与当事人的利益关系不大,公务机票的购买环节缺乏起码的成本意识,成为高价机票的主要埋单者,的确是个普遍现状。

应当承认,公务机票的价格相对偏高,也有其客观因素。相比私人出行的时间安排可以更早更灵活,公务出行则往往会更紧急,订票的提前时段和可选择范围的局限,一定程度上也是导致公务机票价格高的重要原因。

不过,公务机票的这一特性并不能成为公务机票“任性”购买的理由。公务机票既然要动用公款,当然需要遵循公款支出的基本原则。其中最基本的约束则是,公款开支首选需有预算,如果有多家供应商,公款采购更应有相应的竞标与比价机制,以确保公款开

支的效率与效益。公务机票之所以陷入“只买贵的”的怪圈,甚至成了为高价机票埋单的“冤大头”,根本在于其采购原则被抛之脑后。

从这个意义上说,对公务机票的采购流程加强管理与约束,将公务机票纳入政府采购合同,设定选择航班机场的原则,并将公务机票的采购导入政府采购机票管理网,通过公务自助购票程序选择价格最优的航班,将让公务机票采购价有章可循,并极大的遏制公务机票的“任性”,从而节省公务成本。

当然,仅仅有了上述原则,甚至建立了公务机票采购网,其实并不足够。一方面,公务机票采购网并非强制性的唯一购票通道,公务购票人仍然可以通过航空公司和其他代理机构购票,且并无严格的比价机制约束;另一方面,公务机票采购网是否能保证公务机票不买最贵,也同样需要打上问号。现实中,一些单位并不缺少集中机票采购通道,但价格远高于市场机票价格的,却不在少数,公务机票采购通道如何避免陷入这一怪圈,显然仍需要更多的硬约束与机制保证。

基于此,公务机票购买不应“任性”,除了秉持厉行节约的原则,确立采购通道外,还需公务机票采购策略的透明与比价机制的切实保障。



“硬伤”

据《新京报》报道,北京共有169个注册公园,很多公园都竖起中英双语标识牌。但是,“toilet”是什么意思?把“水深危险”翻译成“Caution! Deep Water”是怎么回事?3月24日,记者走访发现,龙潭公园、朝阳公园和团结湖公园内的标识牌存在着英文单词拼写错误等“硬伤”。对此,各公园管理方均表示将予以更正。

英文标识不是写错,就是存在翻译错误的现象,在全国不少地方都存在,以前也曾有人对此提出过质疑,相关单位也进行过整改。但是,这种现象在北京不少公园仍然频多的现状,说明其依然严重。有人也许以为,这是个小事,但在当前大力发展旅游经济的大背景下,标识措施带来的问题并不小。轻则给人误导,重则影响国家的形象。相关单位立即整改的态度固然重要,但确立一个机制防范类似的“硬伤”更重要。

□赵春青/图 小郭/文

“价格信得过景区”,应由公众评判

□叶祝颐

为解决部分景区门票上涨过快过高,以及囤积、票中票等不合理不规范现象,国家旅游局3月23日宣布将在全国景区系统开展“旅游价格信得过景区”创建活动。标准包括全面实施一票制,景区没有价格欺瞒行为,等等。凡自愿作出承诺的,即可成为全国旅游价格信得过景区。(见3月24日《经济日报》)

国家旅游局在全国景区系统开展“旅游价格信得过景区”创建活动。其积极意义不可

否认。笔者相信,在创建活动期间,部分景区在乱涨价、乱收费方面也会有所顾忌,旅游服务质量也会有一定的提高。

但是,“价格信得过景区”到底由谁说了算,是一个非常重要的问题。所谓“王婆卖瓜自卖自夸”,景区自愿承诺“价格信得过”,有哪个景区会自己说自己的坏话呢?因此,在赞成“价格信得过景区”创建活动的同时,建议改革景区评价模式。景区评比创建活动关键不是听景区怎么承诺,而是看景区怎么做,然后把评价话语权交给广大游客。

“现行的《条例》内容过于简单抽象,在执行中难以有效实施。”李伯森说,2012年我国《行政强制法》颁布实施后,取消了民政部门对非法土葬、乱埋乱葬行为可以强制执行力的条款,新的执法机制还没有建立,殡葬执法难度大。如《条例》设定的处罚条款多以“责令改正”、“责令恢复原状”等形式表述,处罚力度弱,违法成本低。同时,殡葬执法程序方式不统一,导致各地在违规殡葬行为的查处上存在标准尺度不一、宽严力度有别、自由裁量权过大等问题。

张世峰表示,《条例》修订工作已明确列入2015年民政部工作计划,预计年底出台。不过,民政部政策法规司副司长李健在绿皮书中撰文指出,仅仅修订《条例》仍难满足我国殡葬业发展和群众需求,未来亟须制定《殡葬法》。

揭开“中国制造2025”的面纱

把创新贯穿制造业发展始终

会议特别提出坚持市场主导、改革创新,发挥企业主体作用,大中小企业配套推进,务求重点突破,取得实效,财税、金融、人才等政策都要给予倾斜。

工信部副部长苏波说,不掌握关键核心技术是中国产业结构中突出问题之一,推动“中国制造2025”核心的一点就是创新、再创新。

作为本届论坛年会的“明星”分论坛——“亚洲基础设施投资银行与金砖国家开发银行:多边金融格局中的新力量”无疑在论坛年会开幕前已赚足了眼球。德勤全球主席史蒂夫·阿尔蒙德、国家开发银行董事长胡怀邦等

“过去我们主要着眼于一些大企业,规格化产品。鼓励研发的政策最终大部分落到大企业、大院所。”“苗圩说,中小企业、小微企业有天然、内生的动力和活力,创新能力极强。要高度重视小微企业、初创企业的创意和创新,保护好发挥好市场主体的积极性。”

政府工作报告明确,国家设立400亿元新兴产业创业投资引导基金。国务院常务会议也提出,财税、金融、人才等政策都要给予倾斜。

苏波认为,将加快完善制造业创新体系和创新链建设,推动跨领域跨行业协同创新,形成一个让创新创业能够活力迸发的社会环境。

(新华社北京3月25日电)

民政部一零一研究所发布《殡葬绿皮书》

殡葬法治建设滞后 亟须出台《殡葬法》

本报北京3月25日电(记者车辉)清明节将至,“天价殡葬”等问题再次成为社会关注热点。民政部一零一研究所联合社会科学文献出版社今天发布《殡葬绿皮书:中国殡葬事业发展报告(2014-2015)》,指出目前我国殡葬事业法治建设滞后,应强化顶层设计,推进法治殡葬,促进《殡葬法》出台。

绿皮书提出,我国殡葬事业的热点难点

主要体现在:基本公共服务有效供给不足;个别地区片面追求火化率;墓地价格虚高,清明祭扫和墓地规划无序。

民政部社会事务司司长张世峰表示,目前殡葬事业管理需要法治殡葬与德治殡葬相结合,但殡葬事业的法治建设一直滞后,出台《殡葬法》是十分必要的。从事殡葬政策与理论研究的高级经济师朱金龙则表示,我国

主要体现在:基本公共服务有效供给不足;个别地区片面追求火化率;墓地价格虚高,清明祭扫和墓地规划无序。

民政部社会事务司司长张世峰表示,目前殡葬事业管理需要法治殡葬与德治殡葬相结合,但殡葬事业的法治建设一直滞后,出台《殡葬法》是十分必要的。从事殡葬政策与理论研究的高级经济师朱金龙则表示,我国

主要体现在:基本公共服务有效供给不足;个别地区片面追求火化率;墓地价格虚高,清明祭扫和墓地规划无序。

云南再确诊一例人感染H5N1病例

新华社昆明3月25日电(记者王研)云南省卫生计生委3月25日通报,从1例重症肺炎病例中检测出H5N1病毒核酸性,3月25日,云南省卫生计生委组织专家进行会诊和研判,综合病例的临床表现、实验室检测结果以及流行病学史,诊断该病例为人感染高致病性H5N1病例。

患者为男性,17岁,现住昆明市五华区。3月13日发病,20日到医院就诊并收入该院治疗。25日,经云南省、昆明市疾病预防控制中心实验室检测H5N1病毒核酸性。23日,云南省卫计委曾通报一起高致病性H5N1病例,患者为一名34岁男子。

甘露慈善基金在北京成立

本报讯(记者彭文卓)3月25日,以“汇之小溪,融入大川,广集善缘,倾力助残”为宗旨的甘露慈善基金在北京成立。该慈善基金由中华社会文化发展基金会、中国关心下一代工作委员会公益文化中心共同审批成立。

甘露慈善基金将重点资助四川省境内的500多位孤儿及残疾儿童,开展系列助残、助残爱心专项活动。中国关心下一代委员会公益文化中心主任李国强表示:“希望通过甘露慈善基金这个平台,将个人的慈善行为汇成一个团队的力量,让更多的贫困儿童受益。”

(上接第1版)据估算,应用工业互联网后,企业的效率会提高大约20%,成本可以下降20%,节能减排可以降低10%左右。未来20年,中国工业互联网发展至少可带来3万亿美元左右GDP增量。

苗圩说,要把互联网引导工业企业、工业行业中去。“搭建好工业互联网发展的框架,就会为发展提供更多机会。”

不久前闭幕的中国国际服装服饰博览会上,红豆集团的智慧服装应用系统成为亮点。该系统利用手机将各地的销售团队、销售终端、代理商连接起来,进行远程管理与顾客流量数据分析,降低成本,也更好地感知顾客喜好。

中国互联网协会理事长邬贺铨认为,以互联网提升传统产业效能是大势所趋。

亚洲进入“博鳌时间”

智慧激荡间的全球治理

“世界经济走向”无疑是博鳌亚洲论坛年会的焦点。鉴于世界经济仍处于脆弱复苏阶段,国民经济研究所所长樊纲等国内经济学家将与世界各地顶尖经济学家共同探讨未来经济的新增长动力。

G20峰会是全球主要发达国家和发展中国家一项重要的非正式对话机制。带着

“G20未来如何发挥更大作用?”等疑问,中国财政部部长楼继伟、国际货币基金组织副总裁戴民等将在“G20与全球经济议程”论坛上,权威解读G20与全球经济的发展前景。

忧患思虑下的人类未来

在本届年会“水安全与土壤污染”论坛上,业内人士将分享发达国家治理雾霾的做法和经验,探讨南水北调、地下水污染等热点话题。而在“食品安全、国际共治”论坛上,各



挂一科跑千米

“跑过这圈,还差两圈”——据《长江商报》报道,近日,在湖北省武科大黄家湖校区一操场上,30余名学生正气喘吁吁地跑圈。据悉,这些学生跑步并不是为了锻炼身体,而是不久前该院系出的一项规定:“挂一科跑1000米”。去年该校也曾有院系采取类似做法,并取得一定效果,但不少同学认为不值得推广。

跑到上气不接下气,或许会记住此番挂科的惨痛代价,从此奋发图强。只是不知学校是否想过另一种情况,个别挂科较多的学生是否会因为跑得太多而出现意外?大学生都是成年人,应该对自己的行为和后果负责,挂科可以补考,补考不通过,学校可以按照相关规定不发毕业证、学位证甚至劝退等等,没必要别出心裁。

为采花招“公主”

据中新社报道,3月,广东清远市佛冈田野绿世界景区400多亩柚子迎来了花开飘香时刻。该景区23日发布消息称,月薪2万元招聘10名有自然体香的少女当“香香公主”,主要工作是采摘柚子花并制作花茶,为期一个月。

景区为了做出上好的柚子花茶,精益求精,可以理解,但如此高调选材,或许另有目的。近年来,一些景区为夺人眼球,使出种种怪招、奇招实在不少,之前还有景区的蝴蝶展,将真蝴蝶活生生固定在人身上,恐怕也是受了金庸笔下“香香公主”的启发。类似做法无非是为了用最短时间聚集最旺人气,而实际上,对公众而言,景区最大的吸引力除了美景,就是“美”的服务。

好姑娘别酒驾

据媒体报道,3月21日下午,山东省济南市历下区交警在巡逻时发现一辆黑色奔驰轿车在路上行驶。车辆副驾驶面前的挡风玻璃已经破碎,一根长长的铁杆贯穿玻璃。交警利用监控设备搜寻,最终将其查获。一身酒气的年轻女驾驶员与交警很不配合,期间还对着镜头摆出“V”字型手势自拍。

撞了车继续开,跟交警耍萌耍宝,喝成这样,真是醉了!酒醒之后,想必这位姑娘看到自己的丑态,也会追悔莫及吧。酒精的刺激、麻痹作用,显然成了一些人发泄不快、忘记烦恼的不二选择。喝酒可以,发泄也可以,关上门,在家里,喝得“天翻地覆”都行,但千万别出门,更别开车,一来辛苦别人,二来酒驾违法,还可能闹出人命。

□林琳

产,就应具有公益属性与社会功能,不能陷入无休止涨价的误区。如果只由受门票涨价影响较小的群体参与价格决策,而真正要多掏腰包的游客却被排除在听证会之外,难言公平。

有鉴于此,一些地方政府与景区要拿出诚意让利于民,自觉做价格、服务“信得过”的标兵。相关部门也应该对哪些景区属于公益景区,哪些是商业景区,做出明确界定,把景区门票价格等列入民生价格监督体系,建立合理的景区定价制度,健全景区违规违法的问责处罚措施,有效监管景区价格,推动公共景区回归公益本质。

从景区的地位与归属来看,不少景区是大自然的恩赐,有的还是著名文化遗产,是国人共享的名胜财富。既然是公共景区与文化遗



习近平同亚美尼亚总统萨尔基相举行会谈

(上接第1版)

习近平指出,加强在重大国际和地区问题上的协调和配合,有利于维护双方共同利益,促进世界和地区和平、安全、稳定,今年是中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利70周年,中国人民抗日战争时期,有6000多名亚美尼亚籍苏联红军将士参加了在中国东北的对日作战。我们两国作为第二次世界大战胜利国,要同世界上所有热爱和平的国家和人民一道,共同维护好国际和平正义。

萨尔基相表示,中国在国际事务中有着重要影响,在维护世界和地区和平稳定方面发挥了重要作用。中国奉行大国小国一律平等的政策,始终在平等和相互尊重基础上发展同他国关系,亚方对此表示钦佩。亚中两国在国际多边组织中开展了密切合作,亚方希望同中方加强合作,推进双方互利共赢合作。

(上接第1版)

习近平指出,司法体制改革必须同我国根本政治制度、基本政治制度和经济社会发展水平相适应,保持我们自己的特色和优势。我们要借鉴国外法治有益成果,但不能照搬照抄国外司法制度。完善司法制度,深化司法体制改革,要遵循司法活动的客观规律,体现权责统一、权力制约、公开公正、尊重程序的要求,司法体制改革事关全局,要加强顶层设计,自上而下有序推进。要坚持从实际出发,结合不同地区、不同层级司法机关实际情况积极实践,推动制度创新。

习近平强调,问题是工作的导向,也是改革的突破口。要紧紧抓住影响司法公正、制约司法能力的重大问题和关键问题,增强

萨尔基相指出,中国人民为世界反法西斯战争胜利作出了卓越贡献,亚美尼亚人民愿同中国人民一道纪念世界反法西斯战争胜利70周年。

萨尔基相表示,亚美尼亚坚定奉行一个中国政策,坚决支持中国早日实现国家统一。习近平对此表示赞赏。

会谈后,两国元首共同签署并发表了《中华人民共和国与亚美尼亚共和国关于进一步发展和深化友好合作关系的联合声明》。两国元首还见证了经贸、金融、司法、执法、海关、教育、旅游等领域合作文件的签署。

会谈前,习近平在人民大会堂北大厅为萨尔基相举行欢迎仪式。中共中央政治局委员、中央政策研究室主任王沪宁,中共中央政治局委员、中央书记处书记、中央办公厅主任栗战书,全国人大常委会副委员长陈竺,国务委员杨洁篪,全国政协副主席林文漪等参加。

改革针对性 and 实效性。党的十八届三中全会提出的司法体制改革任务,都是看准了的事情,都是必须做的,要坚定不移落实到位。中央政法委和各牵头单位要规划好各项改革出发的时机、方式、节奏,不断推出了一批群众认可的硬招实招。中央政法单位要带好头,无论是制度、方案的设计,还是配套措施的推出,都要从党和国家事业发展全局出发,从最广大人民根本利益出发。各地区各部门要大力支持司法体制改革,抓好工作任务落实。对已经出台的改革举措,要加强改革效果评估,及时总结经验,注意发现和解决苗头性、倾向性、潜在性问题。要下功夫凝聚共识,充分调动一切积极因素,形成推进改革的强大力量。

(记者魏晔 涂海华 张玉洁 刘华)

(据新华社海南博鳌3月25日电)