

# 中消协发布20个品牌4S店服务满意度测评 七成车主对“配件价格高”不满

消费者对4S店的服务满意吗？中消协昨天上午发布《20个品牌汽车4S店服务消费者满意度测评报告》。报告显示,汽车4S店服务综合满意度得分为82.7分,总体表现良好;不同车系4S店服务满意度的总体差异不大,德系得分最高,法系得分最低。23家汽车厂商4S店服务满意度按照得分排序为:一汽丰田排首,东风标致垫底。

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。从调查结果来看,汽车4S店服务综合满意度得分为82.7分,总体表现良好。其中,销售服务满意度得分排名相对最靠前,84.4分;投诉处理满意度得分最低,仅为69.2分,排名垫底。

消费者关于汽车质量的满意度综合得分为84分。从被调查的20个汽车品牌来看,长安汽车4S店服务满意度排名最高,为84.2分,标致汽车4S店服务满意度则以80.2分垫底。

调查显示,消费者对销售环

节中的信息披露、绑定服务费等问题存在不满。超两成消费者认为在4S店的实际消费比预想消费高,近4成消费者认为4S店的工时费标准高,7成消费者认为4S店服务中“配件价格高”,日产、奔驰、奥迪等品牌相对显著,这3个品牌的消费者认为4S店零配件价格高的比例均超过80%。此外,维修前没有告知维修内容和预计费用、增项未提前告知的比例低于10%。消费者在用车过程中遇到问题与4S店的沟通中,响应及时性低和解决效率低的“双低”现象更是4S店存在的主要问题。

因强制消费引起的投诉对总体满意度影响最大。故障问题对汽车质量满意度有显著影响。调查结果

显示,发生变速器、噪音/异响、前后桥、制动系统和离合器等问题对汽车质量满意度的负面影响较大。首次故障时间对汽车质量满意度影响大。没有发生过汽车质量故障的消费者占比超过6成,首次故障时间发生在购买1年以内的占比超过一成,发生在购买1年至两年的占比为12.3%,发生在购买两年以上的占比为13.6%。

针对本次调查发现的有关问题,中消协建议,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,同时,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。 据《北京晚报》

敦煌推出冬春游优惠措施



12月1日,游客在甘肃省敦煌市鸣沙山月牙泉景区游览。从当日起至2021年3月31日,敦煌市推出部分景区门票半价、宾馆房费五折等多项冬春游优惠措施吸引游客。 张晓亮

## 花样年华,如何对“艾”说不?

面对艾滋病的威胁,青少年群体该如何摆正心态?又该如何远离困扰?2020年12月1日是第33个世界艾滋病日,我国宣传活动的主题是“携手防疫抗艾,共担健康责任”。日前,长期开展青少年性与生殖健康教育的中国计划生育协会围绕这些问题,组织了一场圆桌讨论。

科学使用药物阻断,防“艾”理念在更新。中国性病艾滋病防治协会药物预防与阻断专业委员会秘书长、深圳市艾滋病诊疗质控中心秘书张路坤说,艾滋病防治除了行为干预和治疗以外,专业医生还有一项措施,就是使用药物对发生高危性行为的人员进行HIV阻断,而对其他长期或有多次高危性行为的人员提前使用药物进行预防。

为实现到2030年消除艾滋病,联合国艾滋病规划署已提出到2020年实现“三个90%”的目标,即90%艾滋病病毒感染者自己知情,90%确诊艾滋病病毒感染者获得抗逆转录病毒治疗,以及90%接受治疗者体内病毒受到抑制。

张路坤说,第一个“90%”的目标最难实现,HIV易感人群规模不断增大,很多人没有意识到自己会感染HIV。这就需要推广自愿的HIV快速检测,让更多人及时了解自身健康状况,防止病毒二次传播。

“爱惜自己,也要珍惜别人的生命。”深圳市性学会会长陶林认为,应通过宣传教育加强青年群体对艾滋病的了解与认识,消除恐惧,提倡主动检测、主动治疗。

中国疾控中心数据显示,近年来我国新诊断报告艾滋病感染者中95%以上通过性途径感染,15岁至24岁的青年学生每年新诊断报告艾滋病病例在3000例左右。

为此,张路坤建议,青年人要加强安全防范意识,没有保护的性行为属于高危性行为。

“艾滋病和毒品问题也往往交织在一起。”陶林说,预防艾滋病的措施应该是全方位、整合性的。

专家呼吁,青少年要远离毒品,包括酒吧、KTV里青年人喜欢使用的迷幻药等新型毒品,远离这些可能发生危险的地方,因为在神志不清的状态下很容易“做出出格的事”。

如果不小心发生了高危性行为或遭受了性侵害,要尽快到所在城市的艾滋病正规治疗机构进行阻断治疗。

中国计生协党组成员、国际合作部负责人洪苹表示,艾滋病感染不分职业和年龄,大学生要提高防范意识。

针对青少年群体,防“艾”宣传如何才能更有效?

洪苹介绍,中国计生协已累计在全国600多所高校、上万所中学以及流动人口较为集中的工厂、企业和社区开展青春健康项目,取得了一定成效。

中国计生协2019年发布的一项调查结果发现,超过90%的大学生没有做过HIV自愿咨询检测,但在开展了青春健康项目的高校,有意愿或做过自愿咨询检测的大学生相对更多。

与青少年生活密切相关的家长和老师,同样也是青春健康教育的目标人群。据了解,中国计生协同时针对青少年的家长开展培训,希望孩子与家长能多沟通交流,形成良好的亲子互动,为青少年健康成长保驾护航。 新华社记者田晓航

### 外交部

## 坚决反对 美借口委内瑞拉问题 制裁中企

新华社北京电 针对美财政部近日宣布因中国电子进出口有限公司支持委内瑞拉马杜罗政权而对其进行制裁,外交部发言人华春莹12月1日说,中委合作完全符合国际通行规则,不应被政治化、妖魔化。中方将采取必要措施维护本国企业正当权益。

华春莹在当日例行记者会上回答有关提问时说,中方一贯主张维护国家主权平等、不干涉他国内政是《联合国宪章》最重要原则,委内瑞拉政府是否合法不应该由任何第三方认定。委政府和人民有能力、有智慧处理好自己的问题。“我们坚决反对滥用单边制裁等手段胁迫委人民改变发展道路。”

她说,中方重视同委内瑞拉关系,坚定同委人民站在一起,支持委政府维护国家主权、民族尊严和社会发展的权利,支持委方选择适合自身国情的发展道路。“中委双方一直本着平等互利、共同发展原则开展务实合作,有关实践完全符合国际通行规则,不应被政治化、妖魔化。”

华春莹说,中国始终是网络安全的坚定维护者,主张信息技术应用于促进经济社会发展和人民福祉。美方的有关行径纯粹是炮制借口打压委内瑞拉和中国有关企业。“中方敦促美方遵守国际法和国际关系基本准则,以实际行动纠正错误,撤销各种名目的非法制裁。中方将采取必要措施维护本国企业正当权益。” 潘洁 许可

## 孟晚舟被拘押两年 加拿大政府 负有不可推卸的责任

新华社北京电 针对孟晚舟被加拿大警方任意拘押两年,外交部发言人华春莹12月1日说,孟晚舟没有违反任何加拿大法律,却被无理拘押至今。中方对此表示愤慨,再次予以强烈谴责。

华春莹在当日例行记者会上说,事实已经充分证明,孟晚舟事件是一起严重的政治事件。美国政府炮制这一事件不

是出于什么法律原因,其真正目的是要打压中国高技术企业、阻挠中国科技发展,加拿大政府扮演了美方的帮凶,负有不可推卸的责任。

“中国政府维护本国公民正当合法权益的决心坚定不移,我们将会为此继续采取一切必要措施。我们再次敦促加拿大立即纠正错误,释放孟晚舟平安回到祖国。”她说。 潘洁

## 蒙古国新冠确诊病例逾800 本土患者密接者 全被隔离

新华社乌兰巴托电 蒙古国卫生部12月1日通报说,过去24小时该国新增新冠确诊病例10例,累计确诊801例,所有本土新冠患者的密切接触者已被全部隔离。

依据这份通报,自今年3月份蒙古国境内发现首例新冠确诊病例以来,累计确诊本土病例369例;累计治愈本土及输入病例358例;无死亡病例。12月1日共有12116人接受新冠病毒检测,累计检测180735人。

蒙古国卫生部公共关系和监测司司长娜仁格日乐1日表示,卫生部门已调查清楚所有本土新冠患者的密切接触者,这4179名密切接触者均已先后被隔离观察。蒙古国国家传染病研究中心监测室主任安巴色勒玛1日介绍说,当天新增的新冠确诊病例,均为此前

确诊患者的密切接触者和处于隔离观察的复检者。

截至1日,在本土确诊病例中,首都乌兰巴托确诊84例、色楞格省确诊180例、达尔汗乌拉省确诊44例、戈壁苏木贝尔省确诊4例、鄂尔浑省确诊22例、东戈壁省确诊21例、后杭爱省确诊3例。此外还包括11名感染新冠病毒的蒙古国国家传染病研究中心医护人员。

为遏制新冠疫情,蒙古国自11月12日6时起进入全民警戒状态。蒙古国政府11月29日决定,自12月1日起在全国因地制宜实施不同级别警戒状态。其中在本土确诊病例相对集中的乌兰巴托市、色楞格省以及近期首次报告本土确诊病例的后杭爱省,全民警戒状态将持续到12月11日6时。

阿斯钢 苏力雅