

【栏目语】

“直击新闻现场,追踪社会热点,关注百姓民生。”滨州广播电视台《民生关注》栏目创建于2006年,开播17年来,共计高质量播出5500余期,栏目品牌在滨州颇具影响。为深入贯彻党的二十大精神,加快推进媒体深度融合,实现多平台互动,《民生关注》栏目组将一周要闻节目进行梳理,以图文报道方式深度解读滨州人身边的新闻热点,让新闻更鲜活、更实用、更深刻,全方位服务滨州市民生活,更好地服务滨州建设。

# 缴纳购车订金 退订迟迟未果

## 4S店:此单为排产定单 定金不予退还



### 邮政管理局 参加12345热线 “领导接听日”活动

□晚报记者 孙长媛 曹宁

晚报讯 4月23日,滨州市邮政管理局党组书记、局长周海滨走进12345热线大厅参加领导接听日活动,接听市民来电,解决群众诉求。

在两个小时的接听中,周海滨共接听了7个市民来电,诉求主要集中在快递发货、派件等问题,周海滨与工作人员均当场予以解答,并在接听后安排相关工作人员进行处理,在最短时间内进行回复,解决群众诉求。

周海滨表示,2024年滨州全市的快递处理量每天在140万件左右。这么大的快递量,出现投递延误、损毁等一些问题,在所难免。进入2024年以来,每个月大约有一千件左右的申诉。快递公司和行业主管部门都有比较成熟的快递处理机制和处理规定,他相信有这些规定和机制,广大消费者的一般诉求都会依法依规得到合理的解决。

### 市公安局 参加12345热线 “领导接听日”活动

□晚报记者 孙长媛 薛少敏

晚报讯 4月24日,市公安局党委副书记、政委、二级警务专员周海林来到12345政务服务便民热线大厅,接听12345政务服务便民热线,倾听群众诉求,回应群众关切。

一个小时时间里,周海林共接听热线16个,其中13个当场办结,3个交办职能部门。热线涵盖电动三轮四轮车管理、治理校园周边拥堵、排除交通信号灯故障等,一件件民生期盼、民意诉求得到了现场回应。针对市民反映的问题,市公安局将实地看、快调研、多措并举、举一反三,真正发挥好职能作用让市民生活更美好。

直播12345



扫描二维码看视频

□晚报记者 孙长媛 杨际超  
徐斌 王飞飞

直通12345,督办在行动。近日,惠民县的刘女士多次向市长热线反映,说自己一年前在万达广场滨州店一楼广汽埃安汽车展位订购了一辆汽车,当时缴纳了4999元订金,后来因个人原因想要退款,与商家沟通多次没有结果。

4月23日上午,市长热线督办组在位于市区渤海二十四路的广汽埃安汽车4S店门口,见到了来电人刘女士。

刘女士反映说,2023年3月26日下午6点,广汽埃安在滨州万达店搞车展,她当时看着这个车挺好。广汽埃

安的工作人员说没有现车,需要等两个多月,可以先交订金。刘女士当时有顾虑,然而对方说不要的时候可以随时退。于是在对方的帮助操作下,刘女士付了订金。付完订金后,对方表示当天没有收据,等开好了给刘女士打电话再来拿,结果到现在收据也没给刘女士。

后来于刘女士个人原因,想退回当时缴纳的订金,当她到广汽埃安4S店办理退款时,却并不顺利。

刘女士说,开始的时候广汽埃安4S店工作人员说能退,收据在财务上。工作人员要了她的卡号和姓名,并表示等经理签完字,进行退款。20多分钟以后,工作人员给她打电话说钱不能退,原因是这个钱是从手机上支付的。

由于广汽埃安4S店告知无法退款,刘女士随即询问了自己所订车辆的相关情况。广汽埃安4S店的工作人员说,车已经卖了,但是对方卖这个车之前并没联系过刘女士。

根据现场了解到的情况,市长热线督办组随即协调市市场监督管理局和开发区市场监督管理局工作人员赶到现场,就刘女士遇到的问题和广汽埃安4S店进行了沟通。

广汽埃安4S店相关负责人告诉督办组,刘女士所订购车确实已经不在店里了。随后,大家根据刘女士想要退还订金的事宜进行了沟通。

广汽埃安4S店负责人说:“如果钱在我这,我随时可以退还给客户。但是钱在厂家的APP。我们一直在和厂家沟通,当事人当时可能也不是很清楚。”

在沟通了解情况的同时,滨城区市场监管局工作人员也赶到了现场。经过现场信息汇总,多方沟通交流,广汽埃安4S店相关负责人现场拿出了处理意见。负责人表示,给他两天的时间去核实,看是员工没表达清楚的责任,还是其他情况;再者看看能不能和厂家协调,把这个事做好。

4月25日,经过两天的调查了解,事情终于有了结论。

4月25日下午,市长热线督办组和开发区市场监督管理局工作人员再次来到广汽埃安4S店,4S店负责人向督办组讲述了调查情况,对刘女士提出的订单问题,做出了解释。

广汽埃安西区店负责人张海文说:“我们回顾了这件事情的流程,客户当时确实是在App自行下定了一个排

产类的定单。定单分两种,第一个叫意向订单,1000块钱的订单上面会有两个大字,可退;4999元的叫排产定,排产定的意思就是店里没有车,厂家库存也没有现车,只能给客户单独定制。一旦产生排产定单,客户很长时间不提车,在规定时间内没有跟我们协商,那么定金是没法退的,当时客户选择的是排产定。”

关于刘女士提出的“非本人操作”、“自己不知情”的情况,督办组现场询问了4S店负责人。

广汽埃安西区店负责人张海文表示他有几个疑点,排产定需要客户自己核实她的身份,包括身份证号、电话、支付密码,都需要客户自行操作。如果真是销售顾问或者销售人员在客户不知情的情况下,给客户私自操作下单流程,客户可以提供证据,公司会为员工的失误买单。

根据现场了解到的情况,4S店负责人也拿出了最终处理方案。

广汽埃安西区店负责人张海文表示,目前他们没有办法给客户退还定金。如果有证据证明是由于他们员工失误导致的,可以随时提供给他们,他们会积极处理。