

龙岩市市场监督管理局文件

岩市监议复〔2026〕3号

办理结果：A类

关于市六届人大五次会议第1230号 建议的答复

龙岩金融监管分局：

罗文云、董维寿代表提出的《关于开展机动车保险强制搭售意外险专项调研并推动乱象根治的建议》（第1230号）收悉。我局作为协办单位，对该建议进行了认真研究，现结合我局职能及目前我市汽车消费领域监管工作实际，答复如下：

一、工作主要做法

（一）聚焦突出问题，强化投诉处置与精准监管

针对汽车保险捆绑销售、强制指定投保、附加险违规搭

售等侵害消费者合法权益的突出问题，我局始终坚持问题导向，将汽车消费领域监管作为市场监管重点工作，持续畅通12315投诉举报渠道，健全投诉举报快速处置机制，强化大数据分析研判，实现靶向监管、精准施策，切实提升投诉举报处置效能。

2025年以来，全市12315系统共受理涉及强制搭售车险、捆绑非必要附加险等问题举报6件，均已办结，维权效率持续提升。

（二）织密维权网络，构建全域化维权服务体系

为切实打通汽车消费维权“最后一公里”，我局聚焦汽车商贸集聚区，全力推进消费维权服务站点标准化、规范化建设，构建覆盖全面、便捷高效的汽车消费维权网络。

目前，全市已建成汽车消费维权服务站点4个，重点在新罗区龙门汽贸城、龙岩汽车产业园、大型4S店集群等汽车消费核心区域创建汽车消费维权服务站。新罗区市监局龙门所创新服务模式，牵头设立全省首个“汽车消费纠纷诉非联动工作站”，整合行政调解、司法联动、行业自律等多方力量，打造“咨询—调解—理赔—司法确认”一站式闭环维权服务，大幅提升纠纷化解效率。

（三）深化示范创建，推动行业诚信规范经营

以实施“放心消费在龙岩”行动为抓手，全面推动汽车销售、维修、保险服务行业提质升级，着力营造诚信经营、放心消费的汽车商圈环境。通过政策引导、规范指导、示范

带动，积极培育放心消费承诺单位，截至目前，全市共发展放心消费承诺单位 1028 家，其中汽车销售企业 7 家，以点带面引领行业规范发展。

同时，积极指导龙岩市汽车流通协会制定《汽车销售服务诚信自律公约》，明确禁止强制搭售保险、指定投保、捆绑非车险产品、违规收取金融服务费等行为，细化行业经营规范，推动企业落实主体责任。建立健全放心消费单位动态管理机制，实行守信激励、失信惩戒制度，推动形成“守信受益、失信受限”的行业良性发展格局。

（四）强化协同共治，开展常态化专项整治行动

为持续净化汽车消费市场环境，2025 年以来，我局围绕强制搭售保险、收取不合理金融服务费等突出问题连续开展常态化专项整治行动。在整治行动中，对未公示保险条款的 3 家汽车经销商发出《责令整改通知书》。对市民杨先生购车时被要求“必须在店内购买全险+盗抢险”否则不予提车的纠纷，新罗区龙门市场监管所联合“和汽”法官工作室根据《消费者权益保护法》第九条自主选择权的规定，责令汽车经销商退还强制保险差价 3800 元并整改销售流程。2025 年 12 月，龙门市场监管所还督促推出《汽车销售服务清单》，要求 4S 店明示：保险项目及费用明细、是否可选择保险公司。保障消费者自主选择投保的权利，切实规范汽车保险销售行为。

二、下一步工作计划

下一步，我局将持续把汽车消费领域监管和消费环境建设作为重点工作，不断压实汽车销售、保险服务等经营主体责任，进一步完善“行政监管+行业自律+社会监督”的多元共治格局。一是持续加大监管执法力度，紧盯强制交易、违规搭售等违法行为，保持高压整治态势，做到发现一起、查处一起；二是不断优化维权服务体系，提升维权站点化解纠纷能力，进一步缩短维权时限、提高维权效能；三是深化放心消费创建工作，扩大行业示范覆盖面，推动行业自律水平持续提升；四是健全跨部门协同监管长效机制，强化信息共享、联合执法，坚决遏制汽车消费领域各类侵害消费者权益行为，全力保障消费者自主选择权、公平交易权等合法权益，持续优化我市汽车商圈消费环境，助力全市消费市场高质量发展。

单位主要领导署名：廖伟平

联系人：吴永涛

联系电话：0597-2312315



龙岩市市场监督管理局办公室

2026年4月20日印发
