

长春市市场监督管理局汽车经济技术开发区分局文件

长汽开市监信访字〔2026〕4号

签发人：汤欣

关于刘博反映事项答复书

刘博：

您反映的事项，我局于2026年3月10日受理，并发出《受理告知（依法履职程序）通知单》，现答复如下：

一、反映人基本情况

刘博，男，

二、反映的主要诉求

反映长春市市场监督管理局汽开分局前程所工作人员不作为。反映人多次投诉一汽丰田公司强制使用其流量更新车载系统，不同意则车载系统无法使用，但该所未调查处理，且该局党群办公室拒绝对该所不作为情况进行调查和出具书面材料。

三、调查核实情况

经调查，我局前程市场监管所多次接到您反映的一汽丰田公司车载系统的相关投诉，均按照《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》要求受理。为查清相关事实，我局工作人员向您车辆购买地哈尔滨市市场监督管理局发送协查函，目

前已收到回函，确认哈尔滨华通丰田汽车服务有限公司随车赠送导航系统用户手册说明书，且针对收费问题，车机内明确有相关提示，赠送流量使用完毕后，消费者可自行手机扫码付款购买套餐，不存在欺诈行为。同时，一汽丰田汽车销售有限公司所在地天津市市场监督管理局也对该公司进行了调查，确认不存在欺诈行为。厂家方面已明确表示，投诉人可通过法律途径解决，厂家将积极配合。

因此，我局已依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款第（三）项之规定终止调解。并告知您如认为车载车机系统存在违反《个人信息保护法》《移动智能终端应用软件预置和分发管理暂行规定》相关规定的情形，可向个人信息保护、工信或网信部门进行反映。如认为车辆售后方面存在问题，依据《汽车销售管理办法》第五条、第七条之规定，可向商务部门反映。综上所述，我局前程市场监管所工作人员不存在不作为的情况。

针对您反映不作为的问题，我局党群工作办公室已多次对您反映的不作为问题进行调查，均未发现不作为情况，并按照规定告知您具体调查结果，不存在拒绝调查的情况。

四、处理意见及落实情况

1. 您在购买车辆时，销售人员已经告知其车机系统如何使用、如何收费等问题，经同意后，为您开通系统。该系统临近到期前，车辆中控系统会自动跳出是否继续使用等相关信息，可依据自身决定，是否继续使用。哈尔滨市市场监督管理局、天津市市场监督管理局分别对 4S 店、一汽丰田汽

车销售有限公司进行了调查，未发现欺诈行为。我局已依据《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》第二十一条第一款第（三）项之规定终止调解。并告知您如认为车载车机系统存在违反《个人信息保护法》《移动智能终端应用软件预置和分发管理暂行规定》相关规定的情形，可向个人信息保护、工信或网信部门进行反映。如认为车辆售后方面存在问题，依据《汽车销售管理办法》第五条、第七条之规定，可向商务部门反映。综上所述，我局前程市场监管所工作人员不存在不作为的情况。

2. 我局党群工作办公室已多次对您反映的不作为问题进行调查，均未发现不作为情况，并按照规定告知了您具体调查结果，不存在拒绝调查的情况。

如不服本答复意见，请向上级纪检监察机关反映。

长春市市场监督管理局
汽车经济技术开发区分局

2026年3月13日