

买车容易 修车麻烦

新能源车修车难问题如何破解

不久前，成都新能源车车主李先生发现，NFC车钥匙无法打开车门，无法启动车辆。当地一家汽修店工作人员全员出动也束手无策。最后李先生联系整车厂远程处置，才得以启动车辆。

近年来，我国新能源汽车发展进入快车道，但维修人才不足问题也日益凸显。不少人感慨新能源汽车“买车易、修车难”。

按照“售后市场滞后5年”的规律，新能源汽车相对集中的维修期即将到来。维修问题如何破解？记者进行了调查。

修车难、修车贵

陕西宝鸡新能源车车主焦浩告诉记者，当地仅有一家其所购品牌的厂家维保中心，每次去保养几乎都要排队。“有一次，车子足足花了半个多月才修好。”

在新能源汽车厂商的售后服务体系之外，遍布大街小巷的传统汽修门店一般无法维修新能源汽车。

一名新能源汽车维修师，至少需要具备汽车维修工证、电工证两本证书。重庆市南岸区一家汽修店负责人告诉记者，该门店有8名技师，仅1名技师持有电工证，且门店未获得任何一家新能源汽车品牌的维修授权，只能从事更换轮胎、外观改装、油漆处理或钣金维修等基础业务。

另一家汽修店负责人冯川介绍，目前门店维修的车辆中，仅8%至10%的车辆是新能源汽车。“我们也想扩大新能源汽车维修业务，但车主不会让我们修‘三电’核心部件，我们也不具备相关能力。”冯川说。

不只是修车难，修车贵也是一个痛点。

重庆一位车主日常驾驶一辆售价近30万元的新能源SUV，近期在4S店更换一个尾灯花费1.8万元。另一位车主开一辆同样价位的增程式SUV，在4S店更换机油机滤，也花费1300余元——该保养项目在连锁汽修店报价仅600多元。“车辆质保期内，如不在厂家4S店进行维修及保养，则将‘脱保’。所以我只能接受这一高价。”该车主说。

业内人士指出，新能源汽车修车费，一方面与市场上新能源



汽车保有量占比仍较小、市场流通配件较少有关；另一方面，市场上有维修能力的新能源汽车维修门店较少，竞争不足。

近年来，新能源汽车维修投诉问题频发，包括故障未解决、售后态度恶劣、维修拖延、配件供应不足等。

2023年5月，中国消费者协会发布的《汽车投诉情况专题报告》显示，在新能源汽车售后和配套服务方面，消费者集中投诉的问题主要包括：维修保养等售后服务体验不佳，包括多次维修仍不能正常使用；汽车维修过度保养或欺诈；4S店转让致消费者权益受损；车企倒闭退市后，消费者车辆售后无保障。

维修人才为何短缺？

相关数据显示，我国现存汽车维修相关企业达数十万家，其中新能源汽车维修企业不到2万家，目前从事新能源汽车维修的技能人员不足10万人。

记者了解到，新能源汽车车主往往选择在整车厂家的4S店或维保中心修车和保养。新能源汽车厂商的维保中心多采取直营模式，一家维保中心服务于多家销售中心。维保中心数量相对

较少，网点密度明显低于传统汽车4S店，致使一些车主维修及保养等待时间较长。

记者调查发现，新能源汽车维修人才短缺，背后有多重原因。

——专业存在壁垒，阻滞技师转型。途虎养车相关负责人介绍，与传统燃油车相比，新能源汽车数字化程度较高，电子类、通信类故障明显较多。以动力电池为例，由于系统涉及高压等安全问题，加之不同产品内部结构、工作原理有所不同，一旦发生故障，维修难度较大。

“机械方面的知识相对比较具象，但电力、电子知识则要抽象很多，故障需通过各种设备检测才能间接体现出来，学习门槛大幅提升。”阿维塔用户服务总

监曹格非说，传统汽修店技师多为机修师傅，对电气化原理的学习能力不足。

冉清兵是途虎养车的一名新能源汽车维修师，曾从事近20年的燃油车维修工作。前两年，他意识到行业即将发生改变，随即下定决心转型，通过参加培训班、上网课、自学等，终于掌握相关技能。但大部分汽修行业从业人员要跨过上述难关并不容易。

——职业院校培养力度不足，无法满足市场需求。当前，新能源汽车维修、保养人才需求持续攀升。从总体看，职业院校人才培养规模仍不足。

重庆工贸技师学院汽车工程系主任杨浩说，目前该校开设有新能源汽车维修专业，每年毕业生达400多人，当前已无法扩大培养规模。“近几年，我们每年培养的学生，毕业前全部与各大整车厂签约。”杨浩说，这也导致新能源汽车维修人才无法下沉到广大汽修门店。

新能源技术持续“上新”，也给人才培养带来挑战。杨浩坦言，新能源汽车正加速迈向智能化、网联化，教师感觉不易及时掌握前沿技术，学生学习则更有难度。

——整车厂核心技术未对外开放，传统汽修店不会修、不敢修。重庆利升汽车销售服务有限公司负责人高磊告诉记者，由于各新能源汽车品牌电池、电机、电控“三电”系统核心技术并未对外开放，一般传统汽修店难以获得厂家的维修授权。如果问题涉及“三电”系统故障，传统汽修店往往不会修，也不敢修。

精准强化人才培养 拓展厂商服务渠道

截至2024年6月底，全国新

能源汽车保有量达2472万辆，新能源汽车修车难成为蓝海市场。

针对人才短缺问题，各种新能源汽车维修培训班如雨后春笋般涌现，大量传统汽修企业正转型学习维修新能源汽车。

相关行业规范也在不断完善。去年中国汽车维修行业协会发布《新能源汽车维修职业技能评价规范》《新能源汽车动力电池检测与维修规范》团体标准；近期，国家标准《新能源汽车运行安全性能检验规程》发布，并将于2025年3月1日正式实施。

未来，如何更好破解新能源汽车维修人才短缺难题？

杨浩表示，相关职业院校、技工院校应加快开设新能源汽车维修专业，逐步扩大招生规模。针对当前新能源汽车技术更新迭代较快等特点，职业院校及技工院校还应与汽车行业企业加强深度合作，强化产教融合。

同时，进一步推动传统汽修技师往新能源方向转型。曹格非说，当前新能源汽车渗透率持续走高，传统汽修店及早布局新能源汽车维保领域，相关行业协会可助力引入专业的培训课程，强化转岗培训及职业培训，为传统汽修技师“油改电”提供支持。

重庆大学工程管理系副教授林云表示，当前，新能源车主要依赖整车厂的售后服务体系进行维保。但随着保有量逐步增加，维修需求持续攀升，新能源整车厂需进一步拓展服务渠道。主管部门及相关行业协会应提早谋划，引导新能源厂商对市面上的汽修店给予更多授权、认可，让车辆维修方便的同时不致“脱保”，便利广大新能源车主。

据新华社

金饰销量下滑 投资热度不减

投资黄金小心“高回报”陷阱

今年前三季度，国内金价接连创下历史新高，累计涨幅超过24%。记者近日走访北京、上海、深圳等地市场发现，在金价高企的市场环境下，消费端受到一定程度的抑制，但投资端热度不减，市场的涨跌起伏考验着参与者的耐心。

金价高企 抑制金饰消费

由于地缘政治风波愈演愈烈等因素，国际金价近期一度逼近每盎司2700美元，以人民币计价的上海黄金交易所AU99.99价格也突破每克600元关口。在终端市场，周大福、老凤祥等金店的足金饰品10月以来的报价达到每克760元以上。

“国庆假期，虽然金店都有不同程度的‘克减优惠’，但算下来每克也要700元左右。一些优惠幅度较大的，款式设计又很一般。”计划给家人购买金饰的上海白领肖先生直呼金价涨得太快，“2023年，金饰报价大部分

时间还不到每克600元，希望跌下来再看看。”

“面对不断创出价格新高的金市，消费者观望心态加重。”上海一家金店销售经理程曦告诉记者，“进店顾客不少，但买的人没有明显增多。一口价、小克重的耳钉、转运珠等产品销量较好，投资金条销量好于金饰。”

零售商的困境也可从一些大型珠宝企业的财报中看出端倪。

在我国主要黄金珠宝集散地之一的深圳水贝市场，从事黄金批发生意的店主李先生表示，国庆长假期间，店里的黄金饰品销售按克重算同比下降15%。相比珠宝钻石首饰，黄金饰品同质化竞争更为激烈。导致行业“内卷”加剧，批发环节的利润很薄。

置换、回购业务升温

记者了解到，较高的金价带动了金店的黄金回购和以旧换新业务，一些用金条打金饰的“打金店”也生意红火。

在中国黄金位于上海的一家金店里，计划回购金条的王老伯告诉记者，他在2018年底



购入的一些金条，目前相比买入价已翻倍，正计划变现后投资其他市场。位于北京的国华首饰黄金投资部经理刘宝表示，“十一”长假后，单日黄金回购量为1公斤至2公斤，比去年同期高出一倍多。

上海一家黄金珠宝首饰店负责人曹淑萍告诉记者，金价高企催热了金饰的以旧换新业务。对于消费者而言，只要支付差价，就可以置换新的饰品。“以旧换新这种方式，价格划算，使用

效果与新买的差别不大。”

金价高位运行，用金条打金饰等新的消费方式日渐走俏。北

京白领康小姐近期在江西一家“打金店”网店选好款式后下单，将家中一根30克投资金条邮寄过去，14天后便收到了一只崭新的竹节形状的手镯。“加工费和往返运费一共花费230元。相较购买大品牌的成品手镯，用金条打金镯子可以省下不少加工费。”

投资需理性

尽管黄金实物消费较为低

迷，但作为避险资产，不少投资者对金市的长期前景表示乐观。世界黄金协会发布的数据显示，到9月底，全球黄金交易所交易基金已连续5个月实现净流入。其中，9月份，全球黄金交易所交易基金持有的黄金量增加18.4吨。

“黄金的长期投资者对价格其实并不敏感。”“藏金客”程伟告诉记者，他每年都会购入金条。一方面，由于黄金与股市等资产相关性比较低，多数时间都不会同向波动，因此可以平滑整个资产组合的收益；另一方面，从长期来看，金价也在稳步上涨。“有权威机构统计，过去10年黄金的年化收益率约为8.3%，表明黄金本身是一种长期投资品。”他说。

“避险情绪上升和较为宽松的货币环境，让投资者对黄金的前景看好。但参与者进入市场，还应选择适合自己的投资和消费方式，避免相信高额回报而陷入被动。”上海息壤实业黄金圈首席分析师蒋舒说。

据新华社