

金饰销量下滑 投资热度不减

——金价高位运行市场观察

●新华社记者 陈云富 任军 白瑜

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，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、小克重的耳环、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。周大福珠宝集团发布的数据显示，集团二季度中国内地市场零售额同比下降18.6%，净关闭91家门店。今年上半年，周生生营业额同比下降13%，归母净利润同比下降36%。

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。

上海黄金交易所黄金出库量是反映国内黄金市场消费状况的重要指标。今年1月至9月，上海黄金交易所黄金出库量为1127.76吨，同比减少约11.14%。

金价高位运行对国内需求的抑制效应，在国内外金价价差上也有所体现。由于我国是黄金进口国，长期以来国内金价都高于国际市场。但从8月中旬以来，人民币计价的金价相较国际市场罕见地持续折价。据测算，10月10日，国内金价仍较国际金价每盎司低31.6美元，约合每克7.19元。

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

消费投资需理性

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ETF已连续5个月实现净流入。其中，9月份，全球黄金ETF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。

（新华社北京10月13日电）

新能源车

买车易、修车难

问题凸显，如何破解？

●新华社记者 黄兴

修车难、修车贵

陕西宝鸡新能源车车主焦浩然告诉记者，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，新能源汽车修车贵，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，毕业前几乎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。重庆利升行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，一股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，新能源汽车维修正成为蓝海市场。

针对人才短缺问题，各种新能源汽修培训班如雨后春笋般涌现，大量传统汽修人才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，传统汽修店应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。

重庆大学工程管理学副教授林云表示，当前，新能源车辆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，新能源整车厂商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。

（新华社重庆10月14日电）

如何不让老人困于“数字迷宫”？

●何磊静 田中全

“冲浪”无忧，阻碍何在

线上预约“犯难”、被二维码“绕晕”、算法推送“成瘾”……随着智能技术广泛应用，一些老人在出行、就医、消费等日常生活场景中面临操作困难，犹如陷入“数字迷宫”。

数字化浪潮中，如何让老人享受到科技带来的便捷？

“银发族”的数字困局

智能汽车、电视、音响、手机，乃至智能马桶等家居产品，在设计时主要面向年轻人，功能繁杂、操作复杂。一些产品未考虑到老年人的特点，让不少老年人感觉手足无措。因线上操作繁琐，72岁的江苏无锡市民张大爷和老伴至今不会网上挂号、手机打车。“小孩在外地工作，我肠胃不好老跑医院，每次挂号、检查都得花两三个小时。还会不会打车，路上只能忍着难受坐公交。”张大爷说。

一些手机APP的适老化改造浮于表面。工信部发布的《移动互联网应用（APP）适老化通用设计规范》对手机APP适老化改造有明确指导规范。但记者发现，不少手机APP的“关怀版”一级界面字体变大，点击进入二级界面，页面布置、字体却与正常版无异，“换汤不换药”仍让老人无所适从。

《2024年移动互联网应用适老化现状与创新趋势》报告显示，目前网络上超50%的APP尚未提供“长辈模式”，且部分APP的“长辈模式”入口过深、不明显，不利于老年用户快速、便捷地切换使用。

层出不穷的弹窗广告、信息诱导也让不少老人苦恼。81岁的退休教师王阿婆一人独居，习惯通过平板电脑看电视。“每次看着看着，就有广告弹出，很难取消，广告界面挡住半边屏幕，特别影响观感。”

有老人吐槽，一些手机软件“手抖一下”就跳出弹窗广告，像“狗皮膏药”一样，一旦点错隐蔽的关闭按钮，还会下载不知名软件。“因为误点诱导信息，还泄露了手机号码，各种骚扰电话不断。”

《2024年移动互联网应用适老化现状与创新趋势》也指出，有接近30%的APP在“长辈模式”上存在广告或营销性内容，不仅影响使用体验，也可能诱导老人消费，增加安全隐患。



困扰

新华社发 王鹏 作

化“鸿沟”为“红利”

今年印发的《国务院办公厅关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》提出，“开展数字适老化能力提升工程，推进互联网应用改造”。国家发展改革委等多部门也出台文件，要求“推进适老助残无障碍设施与公共服务数字化改造，积极发挥社会和市场力量助力重点人群跨越数字鸿沟”。

受访专家表示，在数字浪潮下，有效破解老年人“不敢用”“不会用”智能技术的难题，既关乎社会关怀，也是挖掘银发经济潜力的必要举措。

云南大学政府管理学院教授李静指出，不少老龄化程度较高的国家都专门推出网络无障碍建设法规，为老人使用智能技术进行政策设计；我国在数字社会建设过程中也应加快推进数字无障碍立法进程，为弥合银发数字鸿沟提供制度保障。

专家建议，将智能设备与社会公共服务的适老化、可及性改造纳入无障碍建设范围，针对老年群体出行、就医、购物、文娱等场景完善适老产品和服务。同时，鼓励并引导企业加快研发改造各类适老智能应用，如“一键叫车”“一键呼救”“刷脸支付”等，进一步减轻老人操作负担。

江苏省老年大学协会秘书长徐建设表示，应注重研究不同类型老人的差异化需求。一方面加快实施“数字扫盲”，通过组织开展相关培训，帮助老人提升数字素养；另一方面，为习惯智能技术的老人营造清朗网络空间，开展老人防沉迷、防诈骗等方面教育引导。

专家指出，应注重子女对老人的“数字反哺”作用，鼓励子女帮助老人筛选智能化养老服务及产品，指导老人利用智能技术提升生活品质；同时，通过推广亲情模式、家庭模式等，提升老人使用智能产品的便捷度和自信心。此外，要有更温情的社会“兜底”保障。

（新华社北京10月12日电）