

观点  
扫描



新能源汽车产业是高效完备的生产体系托举出的产业明珠,当前行业增长正劲,更应聚焦高质量发展,不能让“发育不良”的售后服务体系使明珠蒙尘。

## 别让省下的油钱花在维修上

如今,道路上的新能源汽车越来越多。新能源汽车维修贵却成为困扰车主、影响行业发展的痛点。

不少车主反映,新能源汽车相同程度的损坏要比燃油车的维修费用多出不少。有的车辆只是后保险杠轻微刚蹭,就需要更换整个配件,如果遇到电池出毛病,维修花费会更高,以至于有车主调侃“省下的油钱都花在了修车上”。

新能源汽车的维修费之所以高,很大程度上是由车辆材料和技术特点决定的。新能源汽车的核心零部件如电机、电控、电池等的成本占整车的50%以上,如果遇到故障需要维修更换,价格自然不菲。此外,车身还集纳了众多激光雷达、传感器等精密零部件,这些“脆弱”的部件在事故中也易遭到损坏,维修费用高昂。加之许多新能源汽车的集成化程度较高,采用一体化压铸等技术,一旦出现问题,往往难以局部修复。

售后服务体系不成熟也抬高了新能源汽车的维修费用。与燃油车经过多年发展形成的成熟维修保障网络不同,新能源汽车售后服务体系建设仍存短板。一方面,新能源汽车维修人才缺口较大。另一方面,新能源汽车维修渠道较为单一。许多车企会通过各种手段独揽

维修渠道,如在用户协议中添加限制条款,要求用户在官方渠道维修、通过限制数据访问阻碍和干预车辆维修等。

新能源汽车产业是高效完备的生产体系托举出的产业明珠,不能让“发育不良”的售后服务体系使明珠蒙尘。在重视生产的同时,补齐售后服务短板、健全车辆全生命周期管护,是保障车主权益、推动行业长远健康发展的关键。

完善新能源汽车售后服务体系,专业人才不可或缺。应鼓励各级院校增设相关专业,加强校企联合培养,为行业提供充足的高素质人才。同时,也要打破车企对维修渠道的垄断。可以通过政策引导,鼓励车企在确保安全的前提下推动数据共享、配件流通,与第三方维修机构共建供给多元的售后服务体系。

此前,金融监管总局等4部门发布的《关于深化改革加强监管促进新能源汽车高质量发展指导意见》提出,合理降低新能源汽车维修使用成本,得到车企响应。这是一个好的开端,相信在拆壁清障、合作共享的道路上坚定走下去,定能让新能源汽车维修费用回到合理区间,在消除消费者后顾之忧的同时促进行业可持续发展。

王明昊 来源:经济日报



身挂毛绒玩偶的保安穿梭在 hospital 里,像一棵移动的“玩具树”,用无声的温柔驱散病童的紧张与恐惧。这一幕虽平凡,却让我们看到一位普通劳动者的职业温度。

## “玩具侠”保安走红,有温度的服务才能熨帖人心

据极目新闻报道,近日,有网友发视频称,他在辽宁大连儿童医院看到一名保安全身挂满玩偶,令人直呼“太有爱了”。网友表示,这名保安是医院里有名的“玩具侠”。

身挂毛绒玩偶的保安穿梭在 hospital 里,像一棵移动的“玩具树”,用无声的温柔驱散病童的紧张与恐惧。这一幕虽平凡,却让我们看到一位普通劳动者的职业温度,更引发深思:在标准化、流程化的服务中,如何多一些个性创意与温情?

服务的出发点和落脚点都是人。在医院、车站等场所,服务对象往往处于焦虑、疲惫或脆弱状态。此时,一句问候、一个微笑、一个贴心的细节,都可能成为温暖心灵的良药。这位保安没有因岗位职责的“边界”而止步于巡逻与值守,而是主动突破角色定式,将冷峻工作注入童趣。这是服务增值,更是人性关怀。

“玩具侠”的走红,映照出当前一些服务中个性化元素的稀缺。整齐的制服、标准的用语、程序化的流程,可以让服务更专业、高效,却也可能让一些服务变得机械、疏离。事实上,服务并非必须刻板。北京地铁曾推出“爱心

预约”服务,为残障人士提供全程接送;浙江杭州图书馆允许流浪者入馆阅读,传递“知识无门槛”的尊重……这些无不说明:个性化不等于随意,而是在规范基础上,增添“弹性设计”。

“玩具侠”的可贵,正在于他以个体行动诠释了“服务即共情”。他或许没有接受过专业培训,却懂得孩子需要的是安全感与快乐;他或许无法帮助减轻病痛,却用玩偶增加了孩子们的欢声笑语。这提醒我们:服务提升,不仅靠制度与考核,更依赖工作人员的积极性与创造力。当然,个性化不等于无序,创新也需底线思维。服务的个性化应建立在安全、合规、尊重的基础上,避免哗众取宠或影响正常秩序。

好评“玩具侠”,是人们对“有温度的服务”的集体点赞。愿更多服务者能从他身上获得启发:岗位虽平凡,也可闪耀光芒;制度虽严谨,亦能容纳温情。多一些柔软的眼神,多一些蹲下身子的沟通,多一些不被计算“KPI”的温柔——治愈人心的,有时不是药品而是人心。

童方萍 来源:工人日报



平台可以拉近人与人之间的距离,但绝不能以牺牲下一代的健康成长为代价。线上社交的健康发展,更需要底线与责任,才能守护那份属于青春的纯粹。

## 成人交友平台不能对未成年人“大门洞开”

近年来,线上相亲交友平台在快速发展的同时,也暴露出令人担心的安全隐患。比如,未成年人不经严格审查,就可参与成人话题讨论,也可能遭遇陌生人“约线下见面”等,需要重点关注。

线上相亲交友平台本是成年人情感生活的桥梁,有助于帮助他们拓展社交圈,找到佳偶缘分。这种平台以婚恋交友为目的,很多交流绕不开两性话题。一些用户甚至抱着寻找艳遇的目的,聊天话语极其露骨。然而,某些平台追求流量与收益,希望用户规模越大越好,一边在规则上宣称“未成年人禁止注册和使用”,一边在执行中“睁一只眼闭一只眼”,将未成年人作为其“流量变现”的一部分。同时,许多平台注册机制存在漏洞,未成年人可轻易虚构年龄,甚至通过“有偿实名认证”等方式绕过注册门槛限制。

2025年6月,有关部门就《可能影响未成年人身心健康的网络信息分类办法(征求意见稿)》面向社会公开征求意见,其中明确将“带有性暗示、性挑逗等易使

人产生性联想的内容,以及诱导未成年人不良交友的信息”列入可能引发或诱导未成年人模仿不良行为的信息。未成年人在线上交友平台活动,接触不良信息

的风险很高,应该予以高度关注并设置明确的门槛。事实上,要尽到未成年人保护的责任,并非没有办法。在过去,某些手机游戏因为对未成年用户失察、失管而饱受诟病,但随着人脸识别、大数据分析等手段的运用,未成年用户逐步实现“存量出清”。如今,本就为成年人设计的相亲交友平台,明明有多种合法合规的技术手段守牢“未成年人禁入”的底线,为何未成年人依然可以随意出入?是不能为,还是不愿为?

平台可以拉近人与人之间的距离,但绝不能以牺牲下一代的健康成长为代价。线上社交的健康发展,不仅需要流量与创新,更需要底线与责任,才能守护那份属于青春的纯粹,让每一次相遇真正温暖和安全。

杨深深 颜之宏 来源:新华每日电讯