

# 关心“小超市” 情系“大民生”

新华社记者 赵新兵 胡星 向定杰

琳琅商品间,处处系民生。超市既是万千消费场所的缩影和剖面、经济发展的微型晴雨表,更关系到民生保障工作。习近平总书记关心“小超市”,情系“大民生”。社区超市、农村小卖部、高速公路服务区超市,都留下过总书记的考察足迹。

牢记总书记嘱托,各地多措并举稳定市场供应、保障商品安全,便民惠民、促进消费实招频出。装好群众“菜篮子”“米袋子”“果盘子”,合力办好超市的生动实践正在不断展开。

## 保障群众“菜篮子”

看着超市货架上的商品不断被消费者买走,姜宇星总会偷偷地开心,因为其中不少商品是他“寻找”来的。

姜宇星是贵阳市市属国企惠民民生农副产品经营有限公司“乡村振兴工作组”的组长,他的工作是遍寻贵州各地的农特产品,向与公司合作的155家惠民生鲜超市推荐严选产品。

“哪里农产品受欢迎,哪里农产品滞销,我们就会上门去了解情况。”姜宇星说。工作两年多,他已建立了180个村的农产品台账,同事称他是“风味寻找员”。

威宁县的高山莲花白、清镇市的糯玉米、修文县的大肥猪……通过“风味寻找员”的寻找,走上超市的货架,不仅解决了农民的市场销路,也满足了消费者的各种需求。

今年春天,贵州省罗甸县龙坪镇顶访村的沃柑丰收,销售却出现难题。姜宇星实地调查发现,这里的沃柑品质上乘,但存在标准不统一问题,便指导村民按直径6厘米挑选中果,以便打开市场销路。很快,在姜宇星的推荐下,村里15吨沃柑成功进入多家惠民生鲜超市。

惠民公司还承担着政府保供稳价工作。据姜宇星介绍,惠民公司每天搜集当地农贸市场的价格进行比对,以低于市场均价的价格,给出包括蔬菜、肉类、禽蛋在内的40个单品超市指导价,其中还设立更优惠的“一元专区”。

国庆假期,记者在贵阳市观山湖区合力惠民生鲜超市看到,仅“惠民蔬菜”就有30多种,“一元专区”的白萝卜、大白菜、土豆、洋葱等均按每斤0.99元销售。

据统计,2021年以来,贵阳市各惠民生鲜超市累计采购本省农副产品24.22万吨,带动13.6万农民增收,价差让利于民9.81亿元。

“习近平总书记说,超市要‘让农民和市民两头都实惠’。我们这些‘风味寻找员’就是要帮市民找好产品,帮农民找好渠道。”姜宇星说。

## 守护旅客“舌尖安全”

在兰海高速公路久长服务区负责人冉倩眼里,服务区超市的商品质量比啥都重要。

“虽然游客大都是路过,但超市的商品质量关乎大家的健康,我们从来不敢抱侥幸心理。”工作多年的冉倩说。

久长服务区超市入口外,张贴在墙上的营业执照、经营许可证、健康证等证照十分醒目。整洁明亮的购物大厅里商品琳琅满目,其中包括不少刺梨干、遵义鸡蛋糕、核桃软糕等贵州特产。

国庆假期前三天,冉倩值班在岗。“这几天工作量加大,超市进货、出货量猛增,食品安全务必严格把控。”早上的服务区晨会上,她多次强调,“有的商品保质期短,一不小心就到临期,所以平时得勤看着。”

“我们有三道关把着:一是经营方有台账,二是我们管理方有巡查,三是相关管理部门要定期检查。”冉倩说,除此之外,服务区时常还会进行食品安全应急演练等活动,提高应急处置能力。

不少司乘人员都喜欢在超市一个名为“同城同质同价”的专柜买东西,里面摆放有瓶装水、方便面、面包、饼干。“这些售价和周边城区24小时便利店的价格差不多,很实惠!”一名货车司机点赞道。

“习近平总书记对停车服务区的商品品质很关心。我们一定把食品质量作为超市生命线,守护旅客‘舌尖安全’。”冉倩说。

## 丰富社区“生活圈”

6大桶洗衣液99元、12瓶饮料9.6元……国庆假期,内蒙古锡林浩特市楚古兰街道爱民社区的惠民超市收银台前排起长龙。69岁的马东平满意地说:“社区超市不仅物美价廉,而且便民惠民,真让人舒心。”

为了使群众生活更实惠、更便捷,爱民社区党委努力打造社区便民生活圈,于2017年引入大型企业德克隆超市运营社区惠民超市,并采取免租金方式降低超市运营成本,让利给社区居民。惠民超市与便民服务大厅、卫生室、活动室等功能区在一栋楼里,构成社区“15分钟便民生活圈”。

“超市的商品由过去的1000多种,增加到现在的3000多种,价格约是社区外同款商品的九折,绿叶蔬菜折扣力度更大。我们还准备了推车、拉筐,方便居民运货到家。”惠民超市负责人李小会说,截至目前,超市共让利63.8万余元。

考虑到老年居民不会使用智能手机“下单”,惠民超市跟社区志愿者“暖心服务小分队”密切合作,一个电话,采购的货物便送到家。

爱民社区还和惠民超市合作,为社区56户低保户办理了“爱心卡”,持卡到超市购物享受更低的“爱心价”。同时,惠民超市还设置了免费发放区,接收民政、工会等部门的捐赠,为生活困难群众发放米面粮油等物资。

“有了‘爱心卡’,家里每月能节省二三百元生活开支。”社区居民马志珍说,小小红色卡片让一家人感到温暖舒心。

不仅是生活困难户,惠民超市还为爱民社区每一个志愿者服务:志愿者完成志愿服务即可得到相应分值,积分可在超市兑换牙膏、香皂、暖壶等用品。

“总书记嘱咐我们‘要把人民放在心中最高位置,全力为群众排忧解难’。牢记总书记嘱托,我们社区工作者以居民为中心,通过超市这个载体,将便民和惠民服务工作做得更细。”楚古兰街道爱民社区党委书记李佳说。

## 激发消费新活力

走进奕奕的超市,温馨的灯光下,水果区榴莲、“阳光玫瑰”葡萄等水果整齐排列,生鲜区海鲜与各类新鲜蔬菜一同陈列,冷藏区各类奶制品与熟食肉类有几十种……

为了更好激发消费活力,最近,“佳美家”还积极向电商学习,把生鲜产品精包装过程、菜品分拣流程等分享给客户群,让大家沉浸式了解超市规范运行情况;在抖音、快手等平台介绍新品,消费者可以提前在微信群里预订下单,到货后送货上门。

“总书记强调,要‘拓展消费新模式,把消费潜力充分释放出来’。超市是消费的晴雨表,只有不断丰富消费场景,才能为群众带来更高质量的消费体验。”奕奕说。

(新华社北京10月14日电)

## 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抽象,但电力、电子知识则要抽象很多,故障需通过各种检测设备才能间接体现出来,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,新能源汽车维修正成为蓝海市场。

针对人才短缺问题,各种新能源汽车培训如雨春笋般涌现,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院副教授林云表示,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)

# 新能源车『买车易、修车难』问题凸显,如何破解?

新华社“新华视点”记者 黄兴

# “古村落”焕发新生机——民宿带动乡村旅游



天津市蓟州区渔阳镇西井峪村有“石头村”之称,历史上这里的村民曾用石头垒屋、铺路。近年来,西井峪村通过大力发展乡村旅游,形成了以精品民宿为主的特色旅游业态。据了解,该村现有60余家精品民宿,还有20余家在建。今年预计旅游收入超1800万元。

- 图①为游客在西井峪村游玩。
- 图②为游客在西井峪村的一家民宿阳台休息聊天。
- 图③为游客在西井峪村的一处石碾打卡拍照。
- 图④为游客在西井峪村的一家民宿前休息。

新华社记者 赵子硕摄