

别让消费者为合同套路叫苦

市场监管

先来猜一猜,如果一位北京消费者买了一辆小鹏汽车,发生争议后,该去哪里说法呢?答案是,去千里之外的广州仲裁委员会仲裁。这是北京小鹏汽车销售服务有限公司提供的《小鹏汽车购买协议》里规定的:“如果双方未协商一致解决该等争议的,则任何一方均有权将争议提交至广州仲裁委员会进行仲裁。”

这里边的门道有点复杂,普通消费者不一定看明白。首先,仲裁不实行地域管辖,双方原本可以协议选择。但受小鹏汽车与消费者签订的格式条款限制,消费者将只能去广州。也就是说,消费者如果想要维权,即便不算时间、食宿等成本,单是往返机票都要支出几千元。其次,消费者权益保护法规定,发生消费者权益争议的,可以通过投诉、仲裁、诉讼等方式解决。而仲裁实行一裁终局制度,裁决作出后,就算消费者不服,也不能再到法院起诉。打官司二审是常事,一次仲裁未必能让双方口服心服,可企业靠一纸格式合同,就剥夺了消费者选择诉讼的权利。

消费者权益保护法明确禁止经营者通过格式条款等方式作出对消费者不公平、不合理的规定。落实消法,监管部门应督促企业整改格式条款里的“不平等条约”,司法机关也应发挥示范和引领作用。最为关键的是,相关经营者应珍惜品牌声誉,拿出诚意,别再让“上帝”为合同里的套路叫苦了。

权益受损的不只是北京消费者。作为互联网汽车的代表,小鹏汽车相当一部分车辆通过APP销售,其购车协议中也有类似条款。不管消费者实际在哪里购车,有消费纠纷就得跑去广州仲裁。对于消费者来说,维权成本被格式合同硬生生拔高了一大截。正因如此,北京小鹏汽车销售服务有限公司因规定不公平合同条款、侵害消费者权益,被北京市朝阳区市场监督管理局警告并罚款3000元。

挨罚的虽是一家汽车企业,但其他行业、企业不能视而不见。中消协近日发布的《“新”消费领域投诉情况专题报告》指出,格式条款在互联网平台普遍使用,部分网络格式合同因其在线阅读不易,且暗含各类不公平内容,使消费者处于更加不利的境地,由

此引发的侵害消费者权益问题愈加突出。《报告》批评了视频网站普遍存在通过会员协议排除、限制消费者选择诉讼管辖法院的现象。比如,某视频平台包月会员费用是25元,但消费者如果要去平台所在地打官司,可能光机票就得花好几千元,大多数人权衡之后都会选择作罢。此外,《报告》还指出部分网络平台经营者存在随意变更核心条款、利用不公平格式条款减免自身义务和责任,加重消费者责任的情形,包括对预售商品设置超长预售期,或设置预付金不退等不公平格式条款。

遗憾的是,消费者长期吐槽,经营者无意整改,即使挨罚也未必真整改。比如被罚后,小鹏汽车APP把诉讼权还给了消费者,但依然将管辖权限定在自己所在的广州市

天河区。这是不少企业的“惯例”。相对于企业,单个消费者本就处于弱势,如果企业再自我优待,在合同里设置套路,消费者权益将大打折扣。

消费者权益保护法明确禁止经营者通过格式条款、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定。落实消法,监管部门应督促企业切实整改格式条款里的“不平等条约”,在平台创新与公众利益之间找好平衡。司法机关也应发挥示范和引领作用,以案释法,引导经营者树立“科技向善”的经营理念。最为关键的是,作为第一责任人,相关经营者应当珍惜品牌声誉,尊重消费者权益,让消费者能够及时有效地解决争议,不必负担不合理费用。都说消费者是上帝,那企业就应拿出诚意,别再让“上帝”为合同里的套路叫苦了。



作为支持“三农”和小微企业名副其实的金融主力军,农商行想要顺利上市,除了应有稳定向好的业绩外,还要处理好股权问题。在行业竞争加剧的背景下,只有不断提升服务能力,才能获得各方认可。

日前,大丰农商行上市会首发未获通过,成为A股史上首家上市失利的银行。这无疑让不少仍在排队等待上市的银行感到不小压力。笔者梳理发现,今年以来,多家农商行上市之路发生波折。厦门农商行主动撤回上市申请,重庆三峡银行、广东南海农商行2家银行因合作中介机构遭证监会立案审查,被暂停上市。

农商行因合作中介机构被监管立案、暂停上市,究其根源,无疑是其公司治理中存在风控不严、管理不善等情形。比如,另一家排队上市逾3年的农商行一度曾被曝出股东涉嫌偷税漏税等负面消息。

农商行要顺利上市,应坚持“打铁必须自身硬”。近年来,受新冠肺炎疫情反复影响,农商行整体经营状况受到一定冲击。不过,从已上市农商行的情况来看,尽管机构之间存在一定差异,但整体表现不俗,营业收入和净利润普遍实现同比增长。一些农商行虽然规模增长幅度不大,但是在资产质量提升、资产收益增长方面都交出不错的成绩单。而反观一些排队上市时间较长的农商行,近年来的业绩却不太稳定,有的甚至出现大幅下滑。

除了要有稳定向好的业绩之外,农商行还要处理好股权问题。多家排队上市的农商行都曾收到监管部门有关“股权问题”的反馈意见。股权高比例质押、屡遭拍卖、股东变动频繁等,正成为一些农商行上市路上的“拦路虎”。比如,一家排队上市时间超过4年的农商行此前被曝出存在多名股东股权被质押的情况,且质押比例均超过90%。又如,2019年3月,证监会要求一家农商行核查并补充披露发行人历次增资和股权转让情况;同年11月份,证监会要求另一家农商行核查并披露发行人内部职工持股以及非内部职工持股的自然人股东情况等。

当然,即便遇到不少困难,还是有不少农商行愿意排队等待上市。实际上,当时一些信心满满准备“百米冲刺”上市的农商行,已经熬成百折不挠的“长跑选手”。据证监会发审委公开披露信息,目前有3家农商行排队上市已超过4年,另外8家银行排队时间也大多在2年以上。

这背后一个重要的原因,是上市能够极大缓解农商行面临的资本金补血“刚需”难题。目前,上市中小银行资本金补充方式较为多样,而未上市农商行的资本金补充渠道较为单一。股东增资和利润留存是最常用的方式,但在目前受到疫情、区域经济发展增速下降等因素影响的情况下,大多数农商行利润留存的规模较小,“补血”效能有限;而在股东增资方面,也有农商行面临股权吸引力下降,很多股东不愿意持续注资的境地。

农商行是支持“三农”和小微企业名副其实的金融主力军,也是县域经济的重要力量。尽管没能成功上市的农商行都存在无法满足上市条件的各类情形,但是换个角度看,对于一些农商行来说,力有不逮,未必要走公开上市之路。中国银行业协会统计显示,目前全国农商行已达1545家。这些农商行如何才能发展好?上市并非唯一途径。对于一些规模较小的农商行来说,当前最重要的是专注服务本地、服务县域,发挥自身优势和特长,巩固好支农支小主力军的优势地位。在行业竞争加剧的背景下,只有不断提升服务能力,才能获得各方认可。

陆敏

近郊游走热还需冷思考

秦志发

近期,近郊游逐渐走热,吸引了众多投资者入场。然而,不少近郊游项目出现同质明显、创新不足、服务能力参差不齐等情况。在大热的近郊游投资项目背后,还需要加点冷思考。

从消费需求侧来看,新冠肺炎疫情持续至今,对各地文旅项目冲击不小,相关投资需要新热点。今年“五一”假期,国内旅游出游人次同比减少30%左右,游客流动减少。面对“线上云旅游”“飞盘运动”等文旅新亮点,以踏青赏花和住宿度假为主要形式的近郊游项目受众被分散,参与形式也较为传统。

从生产供给侧来看,文旅融合、康养结合、亲子贴合的特色游已成为文旅焦点。如果只是把10年前流行的农家乐稍作打扮,把郊区山林河湖的风景简单地圈地而展,把烧烤野炊和瓜果采摘坐地论价,而没有将探险娱乐、运动竞技、科普研学、沉浸体验等群众喜闻乐见的现代元素深度捆绑,那么近郊游项目将面临长时间淡季化的困境。

从区域产业规划上看,城市在招商

引资时普遍期待自己有独具一格的网红景点,在满足群众休闲度假需求的同时,可以刺激规模化消费、构建本地化标签。须知,一个近郊游项目的打造需要重资金投入、基础设施、公共服务、内部环境、安全监管都离不开政府部门多方协作,因此加大招商引资,要根据当前经济和消费的实际科学谋划。一方面,近郊游项目能打通城市与乡村之间的文旅桥梁,这座桥梁能否长久矗立,还需要决策者和文旅人士具备更多的文创设计、业态联动、跨界思维和营销意识。另一方面,近郊游项目要深入挖掘本地文旅优势,拓宽产品上下游链条,从吃、喝、玩、乐、购、娱、住、行等多维度创新布局,在了解游客真实需求的基础上,开发有艺术感和差异化的深度体验项目。

近郊游项目切忌一拥而上,围绕自身优势打造IP才是未来突围的发展方向。当下火爆的文旅项目,不少都在互联网上抢占眼球。实际上,唯有“死磕”IP特色,打开知名度和话题度,才能受到游客的长久青睐。

善用巧劲推进“两链”融合

杨开新

两链

融合

为推进秦创原创新驱动平台建设,陕西省近日启动科技型企业创新发展倍增计划,提出在“十三五”末的基础上,到2024年底要实现科技型中小企业、高新技术企业、专精特新“小巨人”企业数量翻一番。此前,陕西省启动秦创原创新驱动平台,旨在充分发挥科教资源优势,以市场化、共享式、开放型、综合性的创新平台,推进产业链和创新链“两链”融合。此类平台的建设对破解长期存在的科技优势和经济发展的“两张皮”难题,提升社会创新氛围,具有积极作用。

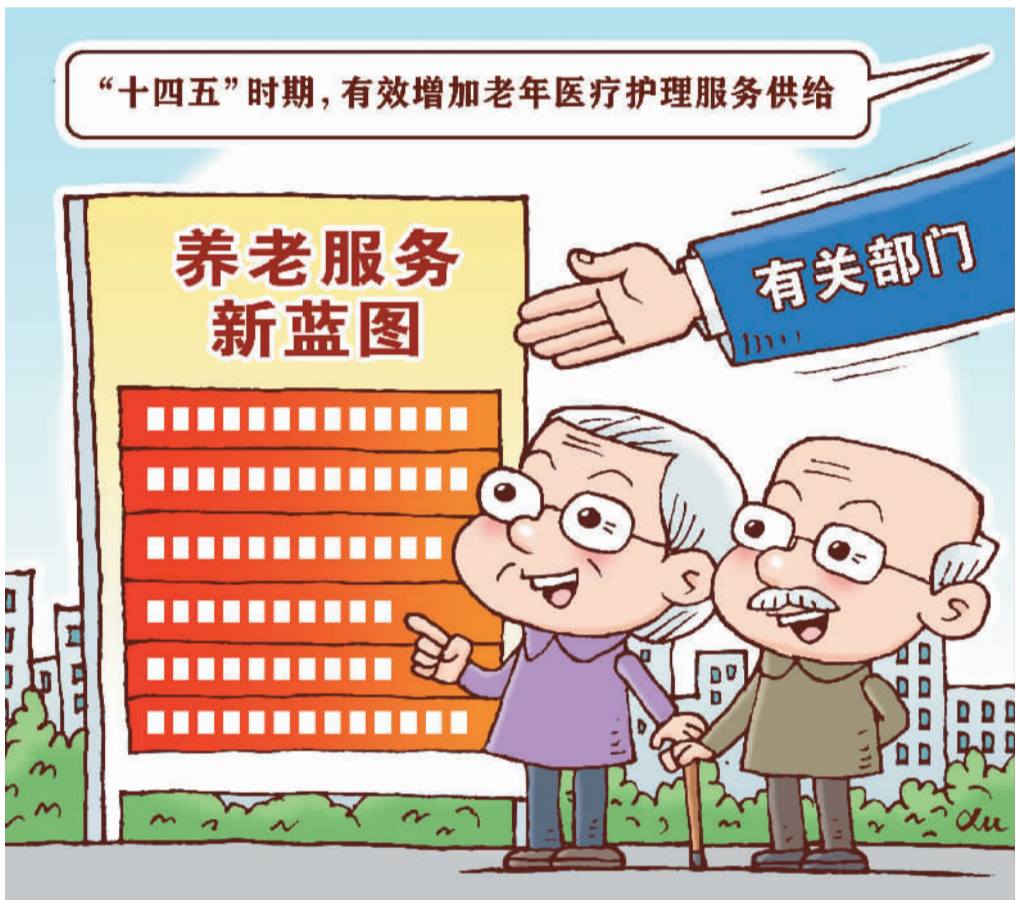
围绕产业链部署创新链、创新链布局产业链,能为高质量发展增添更多动能与活力。当前,不少地方都在进行此类体现链式思维的平台化探索,加快科技成果转化,培育壮大科技型企业。不过,对于如何具体推进产业链和创新链融合,还有待在突出“企业主体、人才主力、市场主导、政府主推”的基础上,进一步厘清工作思路。

一方面,推进“两链”融合,应当虚功实做。如今有的地方,天天有突破、处处有模式,其实不少只是沾点边、挂个牌,存在将创新驱动平台变成包罗万象的“大杂烩”之嫌。既然是新理念、新探索,就应当有新的思维方式和解决方案。充分立足原有基础固然重要,但不能样样都“新瓶装旧酒”,使“两链”融合沦为噱头。

“两链”融合看似看不到、摸不到,但创新源泉充分涌流。

需注意的是,还有些地方为了快速出成绩,更多将“两链”融合的注意力放到大项目上。科技创新有其客观规律,从大到强固然需要支持,但由无到有、由小到大更需要政策的阳光雨露。应当突出问题意识和重点领域,做好通盘考虑,抓大放小。

总之,创新是引领发展的第一动力,打造创新发展优势本身也是崇尚创新。只有实干加巧干,方能四两拨千斤,让创新源泉充分涌流。



做好养老必答题

徐 骏作(新华社发)

近日,国家卫健委印发《全国护理事业发展规划(2021—2025年)》称,“十四五”时期,我国将有效增加老年人、妇女等领域护理服务供给。当前,我国人口基数大、人口众多的基本国情没有改变,老年人口比重继续上升。如何解决养老之忧、破解养老难题,是全社会积极应对人口老龄化要做的必答题。对此,应优化城乡养老服务供给,支持社会力量提供日间照料、康复护理等服务,鼓励发展农村互助式养老服务,推动老龄事业和产业高质量发展,勾勒养老服务新蓝图。(时 锋)

以数字经济促进共享发展

江小涓

希望发展平等、希望所有社会成员都能够共享,是人类长久以来的愿望。但是以前,无论是政府能力、市场能力还是技术能力,都达不到让发展普惠共享这一要求。如今,我们将促进共享发展列入政府职责和企业社会责任,又逢数字时代,数字技术通过广泛链接、智能匹配和信用塑造的能力,提供了更多市场化、广覆盖、可持续的共享机会。如果从比较狭义定义共享的角度出发,即相对弱势群体有更好的参与机会、收入水平和参与能力,数字技术对这三个方面都能够给予有力支撑:

第一个能力是使得参与市场的人进入市场的门槛比较低。这个能力主要来自于数字技术提供的链接能力。进入市场能力比较弱、教育水平比较低或者偏远农村地区的人群只需一部联网的手机,就可以发布自己的需求,低成本地将自己呈现到就业市场中。第二个能力是智能匹配。百万、千万的就业者和百万、千万的岗位放在一个平台上,唯有智能技术能够把所有的供给方和需求方完整呈现,并以双方满意的方式恰当地匹配起来。

第三个能力是信用塑造。较晚进入市场、自身呈现能力较弱的人群是市场中的“陌生人”,和这些“陌生人”进行交易,风险相对较高。数字技术的发展能给新进入者或市场信用积累较少的进入者塑造信用,使他们能够参与到市场交易当中。数字技术增加共享的三个基本能力,对于促进弱势群体就业和交易、促进低资产人群的融资和发展、促进低教育人群的参与和提升,都能够发挥出重

要作用。比如外卖骑手,据统计,77%的美国外卖骑手来自农村,四分之一来自原国家级贫困县,他们借助平台提供的机会可以快速参与市场,最快一两天就可以正式开始工作;再如电商平台,带来了就业机会,相应带来了劳动者收入的增长。根据世界银行的研究,淘宝村家庭收入水平远远高于非淘宝村家庭收入。外卖骑手的收入水平也远高于农村居民收入,即使和城市就业者的平均收入相比也毫不逊色。增加就业、增加收入的同时,也就促进了共享发展。

除了就业之外,如果低资产人群想创业,还需要更多的资源支持。我们倡导多年的普惠金融服务,即希望能向小微企业、个体户、个体创业者提供金融服务,由于现实技术能力的不对配,提供小额贷款的成本高,导致服务质量一直不高。如今到了数字、互联网和移动支付发展迅速的时代,为小微企业和个人提供大量的金融服务能力和塑造信用的能力大大增强,成本大幅下降,金融普惠服务逐渐普及。

数字还有助于解决医疗资源分布不均衡问题。对于难以去城市就医的偏远地区病人而言,因病致贫、返贫是不可承受之重。数字技术的发展可以弥补这个漏洞。在拥有5G的年代,医疗条件好的大型医院可以通过远程医疗系统完成基层医院的某些高难度手术。数字医疗促进了优质医疗资源的异地共享,偏远地区的老百姓大大受益。

社会参与是到了一定发展水平之后人们的正常社会需求,对于人的全面发展也非常关键。教育参与、文化参与是其中的重要组成部分。数字技术提供

了优质教育共享的资源,只要连接上互联网,便可获得最优质老师的授课,对年轻人的成长大有裨益;数字技术提供了共享优质文化资源的机会,国内几家大型视频网站可以提供的电视剧、电影、综艺和动漫种类都超过了1万部,不少普通人通过在互联网上分享生活、文化和个人创作而忽然走红,表明老百姓对于贴近生活、烟火气足的文化产品需求很高,甚至超出了想象。

对于政府治理而言,需要支持和监管并重,更好发挥数字经济促进共享发展的积极作用。第一,数字基础设施建设一定要尽可能普惠,所有人能够链接和上网;第二,政府提供的数字服务也要普惠和全纳,对那些确实从数字化角度进入社会比较困难的人群,要提供等效的线下服务;第三,要给予更多的准入机会。在公共服务过程中,更多给予数字平台发挥技术优势的机会,让更多的人共享发展过程;第四,要保护好灵活就业人群的基本权益,比如劳动条件、社会保障和职业发展等。另外,还要监管各个数字平台,让平台都能够遵纪守法,规避劣币驱逐良币的现象。

有一点值得说明,数字平台在有利于共享发展的同时,使用独特的技术能力获取个人信息、数据及隐私,也可能产生损害共享、损害平等、损害价值观等不当行为,需要严格规范企业行为,保证数字技术增加人类福利,促进社会进步。

洞见

(作者系全国人大常委会委员、中国行政管理学会会长)