

市场监管

消费者满意才是最高标准

今年春节,20元“6根面”火了西安回民街,1500元4个海鲜菜又火了广西北海。作为旅游城市,口碑就是生命。上述事件发生后,两地市场监管部门迅速介入,两家餐厅虽然都落实了明码标价,但均因存在其他问题被停业整顿。

从这两起处罚来看,监管部门的态度很明确:明码标价不是免责条款,消费者满意才是最高标准。当地用最严执法守护城市形象,换得游客口碑,不容忍一粒沙子的姿态有助于打消游客顾虑。

全国很多城市都在大力发展旅游业,网红景区就是城市名片。景区租金贵、价格高看似天经地义,但换个思路看,再火热的假期也只有短短几天,再大的景区也只是城市的一部分,景区商家不应定位做一锤子买卖的“快闪店”,而应该做宣传城市形象、传播商家品牌的“旗舰店”,提供有特色、性价比高的产品和服务。这样一来,每年成百上千万的游客都可能成为义务宣传员,把商家品牌和城市口碑传播到全国各

当前旅游正从逛景点向休闲游转变,城市自驾游、深度体验游日益流行。一座城市的每家餐馆、每个商店,甚至每个人都是城市代言人,任何一个环节给消费者留下的坏印象都可能在互联网平台上放大。从业者和城市管理者不妨吸取教训、总结经验,须知口碑如镜,时时擦拭,才能呈现一座城市的美好形象。

地。重庆网红景点洪崖洞有家老火锅,常年推出百元左右双人餐,几万条消费者评价中“服务好”“口味赞”占了大多数。这家老火锅近几年在全国迅速扩张,应该是沾了口碑营销的光。

春节是消费旺季,渔船停渔、员工工资上涨等因素造成餐饮价格远高于平时,对此,游客通常有心理准备。文旅部统计显示,春节假期全国国内旅游出游人次恢复至2019年同期的88.6%,国内旅游收入却仅恢复至2019年同期的73.1%。换句话说,人们

愿意出门了,但却不大舍得花钱,旅游市场或有“穷游”趋势。结合2022年居民消费支出中食品、药品等必需品支出增幅较高,以及金融机构存款余额同比增速高企,说明居民预防性储蓄上升,改善型消费在收缩。

不同来源的数据共同提示包括旅游市场在内的消费市场,今年价格敏感型消费者预计增多,更多人可能倾向于花小钱办大事,对体验差差的包容度降低。这两天又爆出50元一份豆花太贵、58元的烩菜里没有肉、3只螃蟹880元等,也从侧面说明

了这一趋势。适应变化,商家除了落实明码标价,可能还要抓紧调整经营策略,推出低单价产品;监管部门要继续推动完善行业标准、规范市场秩序、做好公示提醒。平时补短板,旺季才不会手忙脚乱。

还要看到,当前旅游正从逛景点向休闲游转变,城市自驾游、深度体验游日益流行。这意味着一年四季,一座城市的每家餐馆、每个商店,甚至每个人都是城市“代言人”,任何一个环节给消费者留下的坏印象都可能在互联网平台上放大。口碑如镜,时时擦拭,才能呈现一座城市的美好形象。否则,等到旅游旺季抓几个重点景区,可能就来不及了。



董希淼

岁末年初之际,不少个人住房贷款借款人加快提前偿还贷款,掀起一波提前还贷热潮。这其中的原因是多方面的。商业银行、借款人及相关部门应理性对待,并采取合理措施加以缓解,进一步稳定居民信心和预期。

在银行信贷中,提前还款本是一种较为常见的行为。借款人出于自身资金安排考虑提前还款,可以减少利息支出;银行出于风险管理需要,在符合合同约定的情况下也可能要求借款人提前还款。不过近期的“提前还款热”,主要动因在于借款人。近年来,受经济下行和疫情反复等多重冲击,部分居民收入不稳定性增大,对未来预期不明朗。部分借款人试图通过全部或部分提前还款来减轻还贷压力,降低住房消费负担。

与此同时,2022年以来,我国金融市场波动加剧,股票、基金等价格下行,一贯稳健的银行理财产品出现“破净”。在这种情况下,普通居民投资风险偏好趋向保守,将原来用于投资的部分资金用于提前还款。央行2022年四季度城镇储户问卷调查结果表明,倾向于“更多储蓄”的居民占61.8%,比上季增加3.7个百分点;倾向于“更多投资”的居民比上季减少。此外,部分存量房贷利率偏高,也是借款人提前还款的原因之一。2020年以来发放的部分住房贷款利率在6%以上,尽管2022年LPR(贷款市场报价利率)下降3次,但部分存量房贷利率仍然高于目前约4.3%的平均房贷利率。

由于新增住房贷款申请量下降明显,借款人提前偿还住房贷款行为增多,少数银行采取收取违约金、补偿金等形式增加提前还款成本;多数银行以提前预约、长时间等候等为手段,试图降低或推迟提前还款压力。

从法律上讲,提前还款是对原借款合同约定的贷款期限或金额的变更,的确需要借款人与银行协商一致。但近年来,国家和金融管理部门多次要求银行加大对实体经济的支持与服务,切实为企业和个人纾困解难,降低实体经济综合融资成本和个人消费信贷负担。商业银行应立足长远,提升服务,通过线上线下结合等方式,为客户提前还贷提供便利。部分收取提前还贷“补偿金”“违约金”的银行,可进一步转变观念,展现出商业银行的应有作为与担当,更好服务社会。

对个人来说,判断是否需要提前偿还个人贷款,最直接的方式是看投资收益是否可以覆盖贷款利息。如果投资收益高于贷款利率,则考虑将资金更多用于投资;反之则可以考虑部分或全部提前还贷。当然,还需要为日常生活支出与未来养老、医疗等留足资金。扎堆提前还贷并不可取。

从还款方式看,一般来说等额本金的还款方式前期偿还本金多、利息少,相比来说提前还款会更划算一点;等额本息的还款方式前期偿还利息多、本金少,如果还款已过半,其实可以不考虑提前还款。另外,如果是公积金贷款,由于利率显著低于市场上一般贷款的利率,也可以不用考虑提前还款。2023年,随着我国宏观经济恢复回暖,资本市场上行概率较大,而贷款利率还有下行可能,后续提前还贷需要慎重考虑。

当前,部分存量房贷与新增房贷之间的利差过大问题需要引起重视。建议相关部门加快出台相关举措,引导银行适度降低存量房贷利率,逐步缩小存量房贷与新增房贷之间的利差,进一步降低住房消费者的负担,有效解决居民扎堆提前还款及违规“转贷”等问题。可加快引导5年期以上LPR下降,继续降低新增和存量住房贷款利率,减轻居民住房消费负担。

考虑到2023年宏观经济企稳回升和房地产市场回暖,下一阶段提前还贷热潮或将趋于平缓。当然,稳定居民信心和预期、减缓提前还贷还有更重要和深远的意义。2022年12月份,中央经济工作会议强调,“要把恢复和扩大消费摆在优先位置”。如何采取有效措施,减少住房贷款提前还款行为,引导居民将储蓄转化为消费和投资,将为恢复和扩大消费、促进经济社会加快恢复提供有力支撑。

洞见

稳岗留工需用心

陈朋

近期,一些地方针对部分行业和企业阶段性用工紧缺等问题,纷纷以真金白银的投入和暖意融融的政策,鼓励企业一线员工返岗复工,以实现稳岗留工。

虽然各地举措各有侧重,但目标是相同的——那就是以“强政策留岗、稳生产留工、送温暖留人、优服务留人”,重点支持与城市运行紧密相关的产业链、重大项目等稳产增效,在春节前后保障经济持续发展、城市有序运行。从这个意义上讲,稳岗留工既要拿出真金白银,也要作出温暖人心的安排,让留下来的人能稳得住、留得住。

这其中,各级政府要拿出务实举措。比如,可以发挥大数据作用,建立企业用工调度平台,适时掌握本地企业用工情况,以共享用工余缺的方式帮助用工需求较大的企业,提前对接富余员工较多的企业。还可以建立劳务“派出—接收”联络机制,推动用工数量大的地区提前赴劳务输出集中地,以人社部门对接、校企对接、人力资源机构对接等方式集中开展用工对接活动。对于企业积极协助外来务工人员“点对点”返岗的,企业所在地政府可给予合理补贴。

企业是稳岗留工的责任主体,也要充分发挥主体作用。比如,不折不扣地发放留岗补贴,仔细研判用工形势并制定预案,及时化解可能的人员短缺。要配合政府落实相关政策,准确提供台账,确保相关补贴第一时间直达一线人员。有条件的电商、物流等企业还可以增加佣金比例,为一线员工提供必要的餐饮、防寒保暖工装等基本保障。业务范围相近的企业还可以采取线上培训等方式,帮助留岗人员提升技能。

对于很多人来讲,工作地既是谋生之地,也是第二故乡。因此,在“用力稳”的同时,还要“用心留”,通过人性化的暖心举措将关爱带给留岗人员。比如,改善住宿条件、提高就餐标准、提供必备防疫物资等,让留岗员工感受温暖关怀。还可以开展内部联欢、免费参观景区、观看文化表演等活动,让留岗不仅有钱赚还有人情味。

稳岗留工不是权宜之计,而是事关经济社会发展的重要举措。只有在拿出务实举措“用力稳”的同时真情实意地“用心留”,才能让外来建设者既获得实惠,又体会到城市温情,“此心安处是吾乡”。



徐骏作(新华社发)

玩梗营销勿碰法律边界 营商环境再升级

春节假期前夕,某地市场监管部门在检查中发现,有咖啡店的商品包装上贴有“莲花清温咖啡”标签,执法人员责令该店停止使用该标签并对其进行立案调查。这是继此前某微商因销售“莲花清温茶”被市场监管部门查处之后,又一起因玩梗营销引发的案件。

近来,针对涉疫药品的玩梗营销不时出现。“莲花清温咖啡”“莲花清温精酿”“布洛芬凉茶”等玩梗商品,曾多次引发关注。总体上看,监管部门的执法行动及时制止了不当行为,妥善维护了市场秩序,也对涉疫玩梗营销敲响了警钟。

或许有人觉得,“玩梗”只图一乐,无伤大雅,“段子”不会成为“案子”。其实不然。上述玩梗营销,涉及疫情防控的常用、紧俏药品,主要情形是将药品名称用在食品、保健品的包装上。许多消费者是在应急情况下搜寻、选购这些药品的。当消费者看到与药品名称相同或近似的标记时,通常没有足够的耐心与时间去仔细考察、辨别具体情况,很容易认为这些“玩梗商品”包含特定药物成分,具有类似疗效功能。但实际上,大多数“玩梗商品”与上述药品没有任何关联。

许多玩梗营销在擅自使用知名药品名称的同时,还使用了与该药品高度近似的包装设计,甚至标上“同款配方”“防治新冠”之类的宣传用语,这进一步增加了迷惑性和欺骗性。这种行为与其说是幽默,不如说是打擦边球,很可能导致消费者做出错误的决策,损失金钱且延误治疗。

此外,某些被玩梗的药品名称是名牌,玩梗营销容易侵犯医药企业的商标权益,损害其商业信誉和品牌形象。也有个别玩梗营销真的在食品中违规添加药品,这种行为违反医药产品监管方面的法律规范,严重情况下,甚至可能构成犯罪。

疫情防控救治关系到人民健康与社会安定。不论是“挂羊头卖狗肉”,还是真把药品当食材,对涉疫药品玩梗营销,都可能成为医药资源顺畅流通、合理配置、规范使用的掣肘因素,干扰防疫大局。玩梗营销还可能违反多方面法律法规,在消费者权益、竞争秩序、营商环境、公共健康等多个层面造成危害后果和不良影响。创意不能任意,蹭热度也得适度。严格规制涉疫玩梗营销,确保其遵循法度,既是维护市场秩序的应有之义,也是强化食品药品安全监管和守护人民生命健康的必行之举。

1月30日,星巴克、肯德基、盒马邻里等3家企业的新开门店成为上海连锁食品经营许可便利化制度的首批受益者。在这一便利化举措的实施的,3家门店仅用1天时间便拿到了食品经营许可证。连锁食品经营许可便利化制度,是指连锁食品经营企业总部在通过市场监管部门评审,进入“许可便利名录”后,其门店办理食品经营许可时,可以提供简化申请材料、免于现场核查、缩短审批时限等。该制度在不放松许可标准的基础上,将大大降低连锁食品经营企业的许可办理成本,释放总部效应。除上海外,多地持续优化消费营商环境,进一步放宽消费企业市场准入,为消费复苏添助力。

治理药价虚高要靠完善机制

胡颖廉

春节前夕,2022年国家医保现场谈判成功举行,国家医保局谈判代表的“灵魂砍价”毫无悬念地再次刷屏网络。“药品用到患者身上,价值就不会被低估”“为了患儿再请示吧”等暖心话语,一度冲上热搜。同样的社会现象反复成为热点,说明人民群众对现象背后的期待是强烈、持久且具体的。

实际上,自2018年以来,我国医保改革持续推进,国家共组织7批药品集采,中选产品平均降价超50%。谈判还降低了新药价格,让患者更快用得上也用得起救命药。可以说相比以往,这5年,是群众医保获益更多的5年。

在医保跨越式发展的基础上,党的二十大对深化医药卫生体制改革提出了“三医”协同发展和治理的新要求。“十四五”规划和2035年远景目标纲要也专门强调,“推进国家组织药品和耗材集中带量采购使用改革”。步入新时代,踏上新征程,持续提升医保惠民实效的关键之一,就是坚持以机制挤压虚高药品价格的水分,把推进药品价格治理作为医保改革发展的最大共识。这一“共识”至少体现在目标和路径两方面。

一是目标共识,既要保民生又能促经济。民生是最大的政治,发展是解决中国所有问题的关键,两

持续提升医保惠民实效的关键之一,就是坚持以机制挤压虚高药品价格的水分,把推进药品价格治理作为医保改革发展的最大共识,既要保民生又要促经济,处理好约束和激励的辩证关系。

者不可偏废。过去个别观点把医保工作与经济发展对立起来,一说到药品集采就是企业利润受损,一说到医保基金监管就是医院自主性被抑制,这显然太过绝对了。实际上,抓民生也是抓发展,因为增进民生福祉往往伴随着更广阔的市场空间,带来更高质量的消费需求。

高质量本身内含了效率、公平、安全等价值,医保能够统筹发挥保障民生和促进发展的作用。例如,药品集中带量采购在有效减轻群众用药负担的同时,也重塑了医药行业生态,从而促进产业高质量发展。有研究表明,随着“带金销售”减少,近年我国头部医药企业研发费用逐步增加到20%左右,集采中选品种销售费用率则降至10%以下,本土和跨国药企创新药研发上市进程不断加快。在已有成绩的基础上,下一步要侧重提质增效,把医保“促经济”这篇文章做好。

二是路径共识,既抓攻坚又重长效。中国式现

代化的特征包括人口规模巨大和全体人民共同富裕,必须坚持在发展中保障和改善民生,鼓励共同奋斗,创造美好生活。从这个意义上说,医保改革要处理好当前和长远的关系。进一步而言,完善的医保体系是对公众健康的底线保障,特别是对老年人、罕见病患者等社会弱势群体的扶助,但其不能替代人们为追求幸福生活的努力。

具体到药品价格治理,需要处理好约束和激励的辩证关系。例如,人们希望越来越多的新药通过降价纳入医保报销,这当然是合理的。但药品创新是有成本的,有时候需要巨额投入,因此新药价格并非越低越好,需要给企业留出合理的利润空间和稳定的市场预期,以鼓励其加大研发投入,这样人们才能持续用上新药好药。此外,还要处理好“全国统一”和“地方创新”的关系,充分认识推动全国医保“一盘棋”的重大战略意义。继续完善国家带量采购、区域联盟协同干、各省积极主动干的上下联动、协同推进的医药集中带量采购格局。

有共识是为了更加务实。如何在民生和经济、当前和长远之间找到合理的“度”,则需要深入调研和扎实研究。这是留给学术界的命题,也考验着政策实务者的智慧。