守望洞见

市场监管

外卖竞争升级带来什么

在让利给生态链各参与方的基础上，探讨出监管与企业、用户、商家、骑手多方共赢共管的商业模式，才有希望打出行业生态革新的破局之战、社会责任落地的示范之战、行业价值重构的标杆之战。

“五一”假期，景区人挤人，外卖“江湖”也热闹得如赶集一般：淘宝闪购联手饿了么宣布要送出1亿杯奶茶；京东外卖砸“百亿补贴”；美团称要投入千亿元到餐饮行业。现在点杯咖啡、奶茶，用上满减红包，价格直接回到5元到6元。

细心的消费者可能发现了，各家红包大多卡在满15元减10元上下。这可不是平台小气，而是背后有个看不见的“安全阀”：经过前几年的平台经济专项整治，企业合规意识大幅增强，过高的补贴不仅企业自己受不了，还容易踩到不正当竞争的红线。

合规的大前提，促使企业将补贴金额控制在相对合理的范围。正餐减10多元不痛不痒，饮品减10元直接“腰斩”甚至“脚踝斩”。这波操作让咖啡奶茶商家成了最大赢家，平台单量也跟着蹭蹭猛涨。

接下来的“外卖大战”中，各类市场竞争也须在合规前提下开展。比如，不得以排挤竞争对手为目的，以低于成本的价格销售商品；不得捏造、散布虚伪事实，损害竞争对手的商业信誉、商品声誉。这是竞争的底线。

对于消费者而言，这场“外卖大战”无疑是“神仙打架，凡人得利”。以某商家的酸菜鱼饭为例，3家平台到手价分别为15元、22元和24元。这实实在在省下近10元，都够再买一杯奶茶了。“薅羊毛”的快乐，让消费者乐此不疲地在平台之间比价，哪家便宜选哪家。

比起便宜的奶茶，更该关注红包背后的“暗战”。此次“外卖大战”有个特点，那就是不再仅仅是价格战，而是首次将社会保障、分配方式调整以及“零佣金”“五险一金”作为内容，获得市场好感。

近千万名骑手的社保问题一直是块硬骨头。很多人觉得为骑手全员缴纳“五险一金”天经地义，但真要解决，经济、法律、社会方面存在的困难不少，不是喊两句口号就能成的。当下，有企业主动将话题提出来，行为本身就具有一定社会价值，为推动问题解决迈出重要一步。

外卖是门苦生意，行业平均利润率仅为3%左右，比京东提出的5%上限还要低。然而，目前涉足外卖市场的几家平台企业，旗下都有电商、金融、酒旅等多个业务板块，外卖只是其中之一而已。反倒是消费者一天点两三次外卖，打开两三次APP平台，为平台其他高利润业务带来更多曝光机会。这种隐形价值，可能比外卖带来的利润还值钱。

外卖行业发展到今天，分好“蛋糕”的重要性已不亚于做大“蛋糕”。平台企业一个季度利润就有几百亿元，有能力在外卖业务上让点利出来，留给生态链各参与方。如果平台能通过调佣金、降配送费，让商家多赚点，从而有动力提升菜品和服务质量；让骑手收入更稳，保障更足，干活更积极；让消费者享受优质低价服务，并在此基础上探讨出监管与企业、用户、商家、骑手多方共赢共管的商业模式，这场“外卖大战”才有希望打出行业生态革新的破局之战、社会责任落地的示范之战、行业价值重构的标杆之战。

李明阳

徐 骏作(新华社发)

防范保健品诈骗卷土重来

近期，市场监管总局和中国消费者协会联合发布防范“保健品”诈骗老年人消费提示，提醒老年消费者增强风险防范意识，远离诈骗陷阱。一些不法经营者炒作“保健品”概念，通过低价旅游、免费讲座、免费鸡蛋以及“包治百病”等形式，设置套路与陷阱，对产品作虚假或引人误解的宣传，诱导老年人消费，损害老年人合法权益。相关部门要加强监管，进一步规范保健品市场。老年朋友在选购“保健品”时，要增强防骗意识，警惕虚假营销套路，注意查看产品功能或功效是否经过科学验证，切勿把食品当药品、把用品当医疗器械，更不要过度依赖“保健品”。治疗疾病要去正规医院就诊，避免贻误病情。（时 锋）

着力稳就业、稳企业、稳市场、稳预期，是日前召开的中央政治局会议提出的一个重要着力点。我国新就业形态劳动者群体日益壮大，数量已达8400万人，且仍有增长趋势。作为就业“蓄水池”，这一劳动者群体越来越受到政府和社会各界的普遍关注。

一段时间以来，多地推出保障举措，构建起新就业形态劳动者权益“保障网”，为这一群体带来了福音。贵州省实施新就业形态劳动者维权服务“十个一批项目”，切实维护新就业形态劳动者合法权益。四川省实施《四川省新就业形态劳动者专项互助保障计划》，为新就业形态劳动者减轻因遭受意外伤害或罹患疾病承担的医疗费用负担。

然而，随着规模的不断壮大，新就业形态劳动者所面临的劳动关系模糊、社会保障不足、职业伤害风险增加、平台算法束缚、维权渠道不畅等问题可能会日益凸显，亟需从社会保障、企业用工、纠纷调解等方面出台更加有效的保障措施，促进劳动者体面劳动和高质量就业。

健全劳动者社会保障体系。推动将新就业形态劳动者纳入社会保障体系，是保障劳动者权益、促进社会公平与和谐的重要举措。一方面，要建立健全劳动报酬机制，明确计价规则、收入分配规则，规范劳动报酬支付标准、形式、周期及依法代扣等内容，确保新就业形态劳动者劳有所得。另一方面，要完善社会保险参保机制，探索适应新就业形态的社保制度，降低参保门槛，简化参保手续，针对劳动者收入不稳定特点，设计弹性缴费档次，提升社保制度适配性，确保劳动者在养老、医疗等方面享有基本保障。针对外卖骑手、快递员等易发生职业伤害的群体，进一步增加职业伤害保障试点，建立专门职业伤害保障机制，明确伤害认定标准、赔偿流程，兜牢职业风险底线。

强化企业用工指导和监督。在新就业形态领域，需不断提升企业用工规范化水平。要明确平台企业用工责任边界，细化新就业形态用工规范指南，引导平台企业依法与劳动者签订劳动合同、书面协议，厘清双方权利义务，包括工作时间、劳动报酬、劳动规则等内容，指导企业依法合规用工。加强企业用工培训，通过政策宣讲会、案例解读等方式，增强企业合规用工意识，规范企业用工行为，提高企业源头预防和化解劳动用工风险的能力。

拓展多元化纠纷解决渠道。新就业形态领域，劳动关系与合作关系边界模糊现象比较常见，一些平台企业通过签订合作、承揽等协议，或利用层层转包、劳动者注册个体工商户等方式逃避法律责任，给新就业形态劳动者维权带来重重困难。因此，要拓展纠纷解决渠道，切实保障劳动者权益。发挥劳动权益争议调解相关组织作用，组建专业调解队伍，妥善处理薪资拖欠、工伤赔偿等高频纠纷，并制定标准化的调解流程。强化劳动保障监察执法，定期针对平台企业开展专项检查，确保其经营行为的合规性，并依法查处侵害劳动者权益的行为，形成法律震慑。畅通劳动者举报投诉渠道，提供电话、邮箱及在线平台等多样化举报方式，确保劳动者能够方便地反映问题。

本版编辑 梁剑箫 仇莉娜 来稿邮箱 mzjjgc@163.com

广发银行发布2024年报

发挥优势 深耕实体经济 全力服务发展大局

4月29日，广发银行发布2024年年度报告。2024年，在中国人寿集团党委坚强领导下，广发银行始终胸怀“国之大者”，坚持与趋势同行、与时代共进，牢牢把握“破与立”的辩证法、“稳与进”的方法论，交出了一份质量向好、结构向优、动能向新的年度答卷。

截至2024年底，全行总资产达到3.64万亿元；实现营业收入692.4亿元、净利润152.8亿元；不良贷款余额、不良贷款率连续2年“双降”；核心一级资本充足率升至9.67%，达到历史新高；坚持服务实体经济的职责使命，全年累计投放对公一般贷款7895亿元，创“十四五”以来新高。

坚持服务大局 践行担当更有力

广发银行积极响应中国式现代化建设对金融行业发出的时代召唤，深入贯彻落实国家决策部署，深耕细作金融“五篇大文章”，努力践行商业银行的使命担当。

科技金融赋能新质生产力。制定《广发银行2024年度科技金融业务方案》等纲领性文件，建立科技企业融资服务协同工作机制，优化“科创慧融”方案，为科技型企业提供高效、便捷、智能的金融服务体验。截至2024年底，广发银行科技企业贷款余额2355亿元、较年初增长24.96%。

绿色金融绘就生态底色。打造“保险+银行+投资”绿色综合金融服务体系，“海洋碳汇+融资担保”“可持续发展挂钩贷款”等创新业务荣获广东金融学会“2024年度广东绿色金融改革创新推广案例”和“2024年度绿色金融高质量发展优秀案例”奖项。截至2024年底，绿色信贷余额突破2000亿元、同比增长42.30%。

普惠金融润泽万千小微。建立“总行标准化产品+分行特色专案”的全类型产品体系，实现“线上+线下”“扶持+陪伴”“融资+融智”的立体化服务，积极为企业提供贯穿经营发展全流程的金融类和非金融类增值产品。截至2024年底，普惠型小微企业贷款余额1961亿元，新发放贷款利率3.29%、较上年下降111BP。

养老金融持续创新升级。组织养老品牌活动“自在卡杯”广场舞大赛，升级养老客群专属产品“自在卡”，打造集“医食住行乐”于一体的养老综合服务体系，服务社保客户超620万户，个人养老金累计开户约320万户，位居股份制商业银行前列。2024年养老金融服务案例被人民网纳入“建设金融强国创新实践案例库”。

数字金融引领行业变革。完成大模型能力规划及架构设计，构建智能语音客服、智能外呼机器人、智能知识库、智能文本客服、智能坐席辅助、智能虚拟数字人等六大智能服务板块，有效提升客户服务质效。分布式银行核心系统荣获2023年度“金融科技发展奖”一等奖，为广发银行首次获评“金融科技发展奖”最高奖项。

坚持发挥优势 服务实体更高效

广发银行牢记金融服务实体经济的根本宗旨，着力在自身特色优势上发挥作用，以拳拳之心支持中国经济更快更好地发展。

依托中国人寿集团充分发挥综合金融优势，在科技强国、绿色中国、健康养老、基础设施、先进制造、能源电力等重点领域，提高综合金融产品和服务供给质量，满足人民群众日益增长的多元化金融需求。截至2024年底，综合金融服务模式项下合作投融资业务规模累计超7200亿元，保银协同托管规模超1.1万亿元。努力建设成为“服务保险业特色银行”，为更多保险机构提供资金清算、投资撮合、客户运营三大类服务支持，持续扩大保费集中收付特色产品“收付保”服务，累计与37家央企及国内主流保险机构合作，交易规模同比增长15%。

扎根粤港澳大湾区，发挥总部区位优势，深入推进中国人寿粤港澳大湾区改革创新试点工作，优化体制机制、细化工作举措、强化政策保障，持续加大信贷资金投入，以金融活水助力粤港澳大湾区发展。全面支持湾区地方债发行，作为广东省地方政府债券主承销商，2024年累计投资广东地方债243亿元，为湾区重点项目建设提供有力支持。截至2024年底，粤港澳大湾区制造业、科技企业和绿色金融贷款余额分别为690亿元、694亿元、626亿元，较年初分别增长24.5%、25.9%和42.2%。

坚持守住底线 发展基础更稳固

为有效应对复杂多变的内外部环境，广发银行着力在经营理念、展业模式、产品服务等方面积极调整、推动变革，为高质量发展打开空间、赢得主动。不断优化风险管理流程，深耕数据分析在智能风控业务场景的应用，有效提升风险管理智能化、精细化水平。大力弘扬合规文化，建立健全合规风险管控流程，强化全行合规履职，持续完善反洗钱管理机制，不断夯实合规管理基础。全面提升数字化风控能力，完成“信用风险监测中心及监督检查中心”的两中心建设，实现系统抓取并丰富风险线索，提高风险信息的识别与监测能力，扩大风险检查的覆盖面。持续加大不良资产处置力度、拓宽清收处置方式、强化现金清收力度，压降风险资产。截至2024年底，不良贷款余额、不良率实现“双降”，拨备覆盖率165.60%、较年初上升4.7个百分点。

2025年，广发银行将全面贯彻党的二十大和党的二十届二中、三中全会，以及中央经济工作会议精神，坚持稳中求进的总基调，以党建为引领、以发展为主线、以改革为动力，夯实可持续经营基础和高质量发展根基。全力推进价值创造。落实国家区域战略，做好金融“五篇大文章”，全力助推实体经济企稳向好。提升金融服务质效。坚持金融工作的政治性和人民性，紧跟政策、紧盯市场，不断优化产品和服务，更好地满足客户需求。打造特色经营优势。发挥根植湾区和综合金融优势，服务粤港澳大湾区，打造服务保险业特色银行，构建差异化发展优势。强化科技支撑引领。顺应金融科技变革，用科技赋能业务发展、风险管控、客户服务、内部管理，推动经营管理模式转型升级。严守风险合规底线。健全全面风险管理体系，加大合规管理力度、增强三道防线合力、加快处置化解风险，守牢风险底线。

（数据来源：广发银行）

·广告