

市场监管

# 维护口碑重在信守承诺

这两天,大量网友反映自己在美团平台的团购券没有按约定自动退款。消息迅速登上热搜,把消费者吓得够呛。

团购券是一些年轻人心中排名第二的省钱大法,仅次于买黄金,主打一个“花了钱等于没花”;如果实际使用,就省了钱;如果没用,到期自动退款或者申请退款,感觉又发了一笔小财。

这个消费习惯成立的核心,就在于消费者相信团购券能“随时退、过期退、自动退”。有人这些年囤了成千上万张团购券,多得连自己也数不清。现在,你告诉他,这些券可能没有自动退款,那不是“摸老虎屁股”吗?

团购是美团的核心业务之一,支付信任又是消费环节中最关键的一环。所以,美团连夜出了公告,解释出现此类情况的原因。有些是早期退款进程的相关信息展示更新不及时或更新错误,导致用户误解;少部分是用户原支付渠道出现问题,平台已提供兜底方案。美团还表示,周末已紧急成立了专项客服团队,也在持续通过短信等方式,提醒相关用户接收退款。

应该说,这个反应速度和回复内容体现

诚意和担当不能只出现在热搜后,而应体现在包括客服在内的每一个细节中。平台作为交易的参与方、规则的制定者和资金的归集方,有责任确保资金链路的完整与透明,出现问题应及时通知消费者或征求消费者意见。

了大平台的专业性,针对消费者顾虑作出有诚意的解释;也展现了平台的担当,给出的措施能够比较稳妥地帮消费者追回资金。

但回看整个热搜,真正让事件升温的也是美团客服此前的回应。据报道,当时客服的说法是:“如果是我们的问题,我们会帮用户处理;如果不是我们的问题,我们建议用户去联系微信或者是银行那边。”

这个解决方案被认为是甩锅给“第三方支付渠道”,导致用户恐慌性查询过往订单,并形成社交媒体传播。这提示平台,客服团队是消费者与平台沟通的第一道窗口,应当纳入系统性处理流程。

更值得关注的是,消费者排查后发现,“自动退款不自动”并非个例,其他平台同样存在类似问题;有的平台虽承诺“过期退”,

却需要用户手动申请;有的平台坚持“原路退回”,但用户支付账户变更时却缺乏备用机制。

这暴露出当下平台企业在服务机制中的一个普遍性漏洞——平台在构建交易闭环、享受流量与资金沉淀红利的同时,未能建立起与之匹配的资金保障与主动纠错机制。

平台作为交易的参与方、规则的制定者和资金的归集方,有责任确保资金链路的完整与透明,出现问题应及时通知消费者或征求消费者意见。换个角度想,如果是自动扣款没有成功,10分钟平台短信就发来了。这样的鲜明对比,反映出平台服务机制上的不合理。

面对这一普遍现象,监管层面的完善尤

为重要。正在征求意见的《互联网平台价格行为规则》虽然规范了自动续期、自动扣款等行为,但对“自动退款”却缺乏明确规定。亟需完善相关规则,为消费者权益提供更有力的保障。

此次事件更应该成为平台自我革新的契机。平台有技术能力,也有责任义务追溯“沉睡”的退款,不能等着热搜和监管来催。诚意和担当不能只出现在热搜后,而应体现在包括客服在内的每一个细节中。这才是对消费者负责的态度,也是企业在当下激烈的市场竞争中维护口碑的最佳选择。



陈超凡

## 野景点藏隐患不可擅闯

近期,多地发生游客到网红“野景点”游玩遇险遇难事件——有的进入未开发开放的荒郊野岭遭遇山洪,有的擅闯自然保护区禁入区域遇险。不少“野景点”在社交媒体上颇受追捧,有的社交博主甚至诱导游客绕开管制违规进入,由此引发了大量事故。“野景点”的走红,折射出人们对原生态探险的向往,但背后隐藏的安全、生态和管理困境,已成为亟待破解的难题。对此,要疏堵结合守护生命与生态红线。对具备开发条件的景区,加强基础设施建设,完善社会公共服务,回应公众文旅需求,并把安全放在第一位。通过短视频等渠道加强宣传教育,提高民众安全意识,普及相关法律法规和知识。此外,还要探索完善执法与惩戒机制。

(时 锋)



未经批准不得擅自闯入

网红“野景点”探险

自然保护区 禁入区域

徐 骏作(新华社发)

# 全力以赴打好秋粮“保卫战”

夏先清

秋粮丰歉,事关民生根基。作为占全年粮食总产量75%的“压舱石”,秋粮生产直接关系到今年国家1.4万亿斤粮食生产目标能否实现。当前距收获时间仅剩月余,正值产量形成与灾害叠加的“双关键期”,各地必须把“抗灾夺丰收”作为当前“三农”工作压倒一切的中心任务。

秋粮不仅关系口粮绝对安全,更关乎饲料、工业原料和种源安全。今年全国秋粮长势总体平稳,但是7月份以来,黄淮、江淮、江汉等地区出现大范围高温天气,湖北、湖南、广东、广西、重庆、贵州、云南等省份受洪涝、台风等灾害影响,个别地方出现病虫害,秋粮丰收面临多道关口。

打好秋粮“保卫战”需要系统施策,着力强化农业防灾减灾。各地要用好农业科技政策,建立“天—空—地”一体化监测体系,利用卫星遥感、物联网设备实时追踪墒

情虫情,精准监测、“叫应”到人,跑赢预防灾害“最先一公里”。要精准实施田间管理,在8月下旬至9月上旬窗口期,组织社会化服务组织、合作社“统一时间、统一配方、统一飞防”,力争多促一片、多收一成。黄淮海地区要推广“一增四改”玉米高产技术,长江中下游地区要抓好晚稻“三控三促”,把技术措施落实到“最后一公里”。受灾地区要开展农作物改种补种、灾损农业设施修复、农田疏渠排涝等,把灾害损失降

到最低。

着眼长远,当前气候异常已成为粮食生产需应对的常态化挑战,在此背景下,“抗灾夺丰收”必须从应急响应转变为长效机制。各地要构建三级责任体系,进一步提升农业防灾减灾救灾能力,稳步推进高标准农田建设、农田沟渠修复整治等,持续增强农业“气候韧性”。加密研判,尽早发布灾害预报预警,将防灾成效纳入粮食安全考核,推广耐旱品种,提高智能灌溉等先进技术覆盖面和

到率。通过制度固化、资源优化和技术标准化,推动防灾工作从“灾后补救”转向“灾前预防”。

打好秋粮“保卫战”既是对农业技术的攻坚,更是对责任担当的检验。面对极端天气频发的严峻形势,必须以“时时放心不下”的使命感,推动防灾措施精准覆盖每块农田、每个生产环节。只有将制度优势转化为治理效能,才能筑牢国家粮食安全根基,为端稳“中国饭碗”提供坚实保障。

# 补短板强协同建设长江经济带

赵西君

今年前5个月,长江经济带11个省市外贸进出口值达8.31万亿元,创历史新高,同比增长5.4%,占全国进出口总值的46.3%;长江经济带11个省市科技部门签署《长三角—长江经济带联动科技创新引领新质生产力发展合作框架协议》,协同推进跨区域科技产业创新;《长江经济带高质量发展版图报告》发布……近期,关于长江经济带的好消息接踵而至,受到广泛关注。

长江经济带覆盖11个省市,横跨东中西三个板块,面积占全国的21.4%,人口和生产总值均超过全国40%。近年来,在“共抓大保护、不搞大开发”的理念下,长江经济带实现从粗放式增长到高质量发展的历史性跨越,成为推动中国式现代化的重要引擎。长江干支流水质明显改善,中华鲟、长江江豚、长江鲟等三大珍稀濒危物种出现频率显著增加。

不过,深入推进长江经济带建设仍存在诸多短板。如产业上下游企业间

缺乏紧密协作,新兴产业集群的规模效应、协同创新优势尚未充分释放;生态环境保护的结构性、趋势性压力尚未得到根本缓解,环境质量改善从量变到质变的拐点还没有完全到来;上中下游地区经济落差大,上游地区产业结构单一,基础设施薄弱,与中下游协同度较低。未来,更深入地推进长江经济带高质量发展,需以破除行政壁垒为突破口,以产业链协同重塑竞争优势,以绿色转型培育新质生产力。

强化机制创新打破行政壁垒。深化长江流域省级河湖联席会议机制,推进法治化与标准化建设。建立跨区域产业联盟,推动要素市场一体化,试点跨省域排污权、用水权交易。推进高铁、高速公路等交通网络纵深延伸,确保上中下游地区协同发展,创新“飞地经济”模式。

推进产业链深度协同。增强关键技术攻关、重大技术产业化和应用

示范,形成世界级制造业集群。增强产业数字赋能和智能化改造,推动传统产业改造升级和绿色转型。建立和完善以市场化为导向的创新成果转移转化中心、知识产权运营中心和产业专利联盟。构建“链主+生态”协同模式,深化跨区域产业链分工,创新产业转移激励机制,探索绿色供应链管理,培育世界级产业集群。

秉持“零容忍”态度强化生态环境保护。建立健全生态环境监测体系,利用卫星遥感、大数据分析等技术手段,对长江全流域生态状况进行实时监控,及时发现并处置污染问题。完善生态补偿机制,对积极保护生态的地区给予经济补偿,激发地方生态保护积极性。完善绿色金融支持体系。着力推动绿色低碳高质量发展,总结推广好绿色发展试点示范经验。

(作者系中国科学院科技战略咨询研究院副研究员)

## 邮储银行深圳分行

### 发展养老产业金融 率先落地养老产业贷款

近年来,在人口老龄化加速推进的背景下,银发经济已成为培育经济新动能的重要领域,养老金融成为连接金融与养老事业高质量发展的关键纽带。2025年以来,国家层面持续释放支持养老产业发展的政策信号,不仅为养老产业带来了实实在在的金融支持,更明确了金融机构在服务养老事业中的角色与方向,为行业发展注入了强劲的政策动力。

作为国有大行分支机构,邮储银行深圳分行迅速响应政策号召,主动对接深圳市相关部门,组织辖内分支机构迅速摸排项目储备投放,并于8月19日落地邮储系统内首笔养老产业贷款,助力养老产业金融高质量发展。

位于深圳市龙华区的某电子商务有限公司,是一家专注养老助行器跨境销售的企业,通过深度整合大湾区供应链资源,依托亚马逊、eBay等国际电商平台,将养老助行器等适老化产品远销至欧美养老服务市场。然而,随着全球老龄化加速带来的市场需求激增,公司面临着采购资金周转压力。

在了解到企业需求后,邮储银行深圳分行迅速组建专

国家发展改革委、工业和信息化部、国家能源局日前印发的《关于开展零碳园区建设的通知》提出,支持有条件的地区率先建成一批零碳园区,并部署了8个方面重点任务。这一部署不仅是我国锚定“双碳”目标重大战略举措,也是应对国际各类“绿色壁垒”、培育外贸竞争新优势的关键抓手。

绿色贸易正成为国际经贸新秩序的重要特征。欧盟碳边境调节机制将于2026年正式实施,并拟扩展至下游制成品。我国是欧盟最大进口来源国,2024年欧盟自我国进口商品达5178亿欧元,占自非欧盟国家进口总额的21.3%。随着碳关税落地,我国钢铁、铝等原材料行业将首当其冲,若进一步覆盖下游产品,汽车、机械、家电等行业碳成本也将显著上升。此外,环境技术标准、绿色包装和标签要求、碳足迹等“绿色壁垒”持续趋严。面对这样的形势,我国零碳园区建设虽已起步,但在绿色贸易适应力上仍有短板,例如,碳排放统计核算监测体系不健全,能源与产业结构错位,绿电绿证等认证缺乏国际衔接与互认,绿色金融支撑不足等。基于此,应将零碳园区作为统筹能源转型、技术与制度创新、产业升级的关键载体,以可溯源能源供给、全流程碳足迹管理和低零碳技术应用为抓手,在出口导向型园区先行示范,主动对接绿色贸易规则,探索可复制推广的系统性方案,为我国出口产品赢得低碳“通行证”,在全球绿色贸易中塑造竞争新优势。

健全碳排放数据统计核算标准体系,提升碳数据管理与应用水平。建立园区统一的能碳数据管理平台,覆盖碳排放采集、核算、验证、报告全流程,形成标准化、透明化机制,并推动与国际主流碳核算和报告规则兼容。依托区块链、大数据、物联网等技术,构建出口产品能耗与碳足迹追溯系统,同时加强碳数据标准与绿色贸易标准的协同衔接,在碳足迹核算、绿色产品与服务分类及统计体系等方面加快制定统一规范,探索与国际贸易及通关平台对接,降低企业合规成本,提升贸易便利化水平。发挥链主企业的引领作用,推动龙头企业率先建立碳足迹核算和绿色供应链管理,带动上下游企业采集、披露与优化碳数据,塑造协同减排增效的产业链生态。强化碳数据在绿色金融、碳资产管理、低碳产品认证等领域的应用,探索基于碳数据的信用评价与交易机制,将园区企业的减排绩效转化为融资支持、碳资产交易、低碳溢价等市场化激励。

建立国际互认的“绿色标签”体系,以零碳园区为试点,推动与主要贸易伙伴开展绿色认证合作。引入国际权威第三方认证机构进驻园区,提供绿色认证、碳足迹审核和合规服务。以绿电为核心,加快园区绿电消费标准与国际核算和认证体系对接,推动标准制定、认证衔接和核算应用等实质性合作。充分发挥中国绿证交易平台、绿证绿电服务中心的作用,结合企业出口的实际需求,提供个性化的绿电与绿证服务。推动园区龙头企业、国际采购商与物流服务商组建绿色供应链联盟,制定统一减排目标和认证标准,推动碳标签、绿电等绿色产品标准的国际协同与互认,提升我国在全球绿色贸易规则重构中的制度性影响力。

促进能源结构与出口结构协同,加快建立绿色贸易金融支撑体系。探索“以绿制绿”模式,确保能源端与产品端的低碳属性。鼓励各地区立足产业基础与资源禀赋,因地制宜发展契合国际绿色需求的产业。能源优势地区可加快探索和发展绿电制氢、储能、新能源装备制造,资源密集型地区应加快传统产业的低碳改造与绿色升级,沿海外向型地区则可聚焦绿色航运、绿色物流和出口导向型低碳制造,形成差异化绿色出口优势。强化绿色金融供给,构建多层次差异化的金融支持体系,针对园区内出口企业开发绿色信贷、绿色保险、绿色债券等专属产品,将能源转型、工艺改造、碳管理能力建设等纳入绿色融资范围,鼓励政策性银行和商业银行设立零碳园区专项贷款或贴息机制,吸引更多社会资本参与园区低碳改造和绿色生产。通过能源转型、产业升级与金融创新的协同联动,逐步形成“绿色能源—绿色产业—绿色金融”的良性循环,全面提升我国绿色贸易国际竞争力。

(作者系北京师范大学经济与工商管理学院副教授)

本版编辑 梁剑箫 仇莉娜

来稿邮箱 mzijgc@163.com

项服务团队,通过跨境电商出口退税数据、供应链订单追踪等方式,建立立体化风控评估体系。依托“小微易贷”系统实现全流程线上审批,5个工作日内向此电子商务公司发放了200万元贷款,精准有力地支持了养老助行器跨境贸易,为银发经济产业链升级注入新动能。

这笔资金将专项用于该电子商务有限公司采购佛山市某医疗器械科技有限公司的新型可折叠轮椅等助行架产品。电子商务公司负责人感慨道:“融资支持既保障了企业养老产品的持续供货,又通过批量采购降低了采购成本,有助于带动上游厂商产能提升,形成产业链良性循环。接下来,我们打算用节省的成本研发适合日本市场的轻便型助行器,把‘中国造’的适老化产品送到更多老年人身边。”

养老离不开资金支持,金融力量不可或缺。邮储银行深圳分行将持续创新金融产品和服务,进一步加大养老产业领域信贷资源投入力度,以实际行动践行金融为民。

(数据来源:邮储银行深圳分行)

广告