

热评

推出增值服务没有问题,但名字起得不妥,容易让人误会。如果使用“加密签收确认”这一名称,或许能避免这场争议。企业在创新服务时,应多站在消费者的角度考虑问题,切勿想当然。

余颖

近日,顺丰因为加收1元钱“签收确认”上了微博热搜,还被浙江省消保委质疑涉嫌巧立名目收费,侵害消费者合法权益。《快递暂行条例》规定,经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人,并告知收件人或者代收人当面验收。浙江省消保委据此认为“签收确认”本是顺丰应尽的法定义务。顺丰速运的表述容易使得消费者误以为如不勾选此服务项目,顺丰速运就不提供“签收确认”服务,存在误导消费者的嫌疑。从这一角度看,点名顺丰,不算冤枉它。不过也要注意,顺丰此次推出的“签收确认”并非《快递暂行条例》规定的常规交付签收。与消费者理解的不太一样,它实际上是一种增值服务,要在常规交付签收之外,另向收件方提供验证6位口令信息。快递员送货上门时,收件方必须提供口令才能签收。说得准确些,这种服务应叫做“加密签收确认”,比常规签收多了密码生成和密码验证两道环节,多占用了快递公司资源和快递员时间,多收1元钱也可以理解。消费者在顺丰下单过程中,并不会自动出现“签收确认”服务选项,需要单独点击“增值服务”栏目才能看到。与这一服务一起并列的收费项目还有包装服务、代收货款、签单返还、定时派送等。但消费者对这些服务没有抵触情绪。综合来看,顺丰推出增值服务没有问题,但名字起得不妥,容易让消费者误会。如果当初上线这项服务时使用“加密签收确认”这一名称,或许可以避免这场争议。这也提醒企业在开发创新服务时,应多站在消费者的角度考虑问题,切勿想当然。

还要看到,顺丰1元“确认签收”引发巨大争议,并不只是因为消费者不想花这1元钱,而是因为他们此前快递不送货上门、不按时按要求投递积累的情绪找到了集中爆发点。消费者觉得自己本应享有的权益已受到侵害,现在居然还有企业明目张胆为“确认签收”收费。误解背后,是当前我国快递业务量猛增,而快递企业又长期陷在“低价竞争”中。快递员每天高负荷接单,能送完就不错了,根本谈不上保质保量送达,更无法保障当面签收。有的快递员送货压力太大,宁愿自己出钱把快件放在快递柜里,消费者不满,快递员也不满;还有的快递员不和消费者沟通,就将包裹直接放到小区门卫室,快件破损、丢失事件频发,纠纷不断,严重损害消费者合法权益。为破解难题,近期多家快递企业已宣布将上调派费,给快递小哥涨薪。今年7月,七部门联合印发意见,明确指出要从薪资保障、社会保障等各个方面确保快递员群体合法权益。这些措施有望增加末端派送的收益,让快递小哥收入更高,进而吸引更多加入这一职业,也希望快递企业在提高快递员收入后,有余地、有动力尽快提升服务质量。毕竟加密签收确认服务只有少数人需要,送货上门、准确投递才是大多数人的刚需。

警惕房地产不良贷款“双升”

本报记者 郭子源

视点

中国新闻奖名专栏

随着上市银行半年报陆续披露完毕,房地产领域信用风险再度引发关注。记者梳理半年报发现,不论国有大型商业银行、股份制商业银行还是城市商业银行,大部分银行在房地产领域的不良贷款余额、不良贷款率均出现“双升”。针对以上现象,多位业内人士表示,接下来需要高度警惕房地产领域潜在金融风险。一方面,上市银行要严格落实房地产市场调控政策,严把风险关口,防止信贷资金违规流入房地产市场;另一方面,金融管理部门要持续完善房地产金融监管机制,防范房地产贷款过度集中,促进金融与房地产良性循环。

房地产不良贷款“双升”

记者梳理上市银行半年报发现,除少数银行房地产行业不良贷款余额、不良贷款率较去年年末出现了微降,大部分银行房地产不良贷款均出现“双升”。

从国有大行已披露数据看,截至2021年6月末,中国工商银行、中国建设银行、交通银行的房地产业不良贷款余额分别为319.11亿元、115.64亿元、64.61亿元,较去年年末上升156.73亿元、25.53亿元、17.50亿元;房地产业不良贷款率分别为4.29%、1.56%、1.69%,较去年年末上升1.97个百分点、0.25个百分点、0.34个百分点。

部分股份行的房地产不良贷款也出现“双升”。例如,截至2021年6月末,招商银行、民生银行、平安银行的房地产不良贷款率分别为1.07%、1.04%、0.57%,较去年年末上升0.77个百分点、0.35个百分点、0.36个百分点。

相较于国有大行、股份行,房地产业信用风险对中小银行尤其是城市商业银行的冲击更明显。截至2021年6月末,宁波银行、上海银行房地产业不良贷款余额分别为5.37亿元、47.16亿元,较去年年末上升0.35亿元、9.69亿元;房地产业不良贷款率分别为1.48%、2.73%,较去年年末上升0.11个百分点、0.34个百分点。

“在房地产监管持续强化以及宏观政策调控背景下,受个别项目租售进度未达预期、还款能力有所下降等因素影响,上海银行房地产业不良贷款率有所波动。”上海银行相关负责人说,该行目前已开展了针对性风险排摸,强化风险化解处置,整体风险可控。

值得注意的是,部分银行房地产业不良贷款也出现了“双降”。截至2021年6月末,中国农业银行、中信银行的房地产业不良贷款余额分别为132.70亿元、92.35亿元,较上年末下降9.39亿元、3.98亿元;房地产业不良贷款率分别为1.54%、3.11%,较上年末下降0.27个百分点、0.24个百分点。

防止资金违规流入楼市

如何看待当前房地产领域信用风险?未来走势如何?多位业内人士表示,必须高度警惕房地产领域潜在违约风险向金融体系蔓延。

“宏观经济周期变化从根本上影响房地产贷款的资产质量。”招联金融首席研究员、复旦大学金融研究院兼职研究员董希淼说,叠加新冠肺炎疫情影响,经济增速下行压力仍然存在,房地产市场受到一定冲击。

部分国有大行房地产业不良贷款情况:

● 工商银行:

| | |
|---------------------|----------|
| 2020年12月末房地产业不良贷款余额 | 162.38亿元 |
| 2021年6月末房地产业不良贷款余额 | 319.11亿元 |
| 2020年12月末房地产业不良贷款率 | 2.32% |
| 2021年6月末房地产业不良贷款率 | 4.29% |

● 建设银行:

| | |
|---------------------|----------|
| 2020年12月末房地产业不良贷款余额 | 90.11亿元 |
| 2021年6月末房地产业不良贷款余额 | 115.64亿元 |
| 2020年12月末房地产业不良贷款率 | 1.31% |
| 2021年6月末房地产业不良贷款率 | 1.56% |

董希淼认为,过去10余年,我国房地产市场飞速发展,房地产贷款在快速增长下也集聚了较多风险。2019年以来,在“房住不炒”背景下,房地产市场宏观调控持续加强,特别是随着“银行业金融机构房地产贷款集中度管理制度”的建立以及房地产企业融资的收紧,部分房地产企业经营面临困难,也加剧了房地产贷款质量下迁。

因此,要在做好房地产市场降温、控制房地产泡沫的同时,高度注意防范房地产贷款不良率上升风险。对上市银行来说,要严格落实房地产市场调控政策,抑制房地产企业盲目扩张,逐步降低其对金融杠杆的过度依赖。“特别是要严把风险关口,全面审查信贷资金流向,防止资金违规流入房地产市场。”董希淼说。

“从短期看,房地产贷款集中度调整后,将在一定程度上影响建行个人住房贷款新增规模和占比,但由于设置了充分的过渡期,存量超标部分将逐年消化,今年的总体影响可控。”建行首席风险官程远国说。

“未来几年,兴业银行将兼顾业务开展和监管达标的需要,加强房地产贷款业务统筹,科学规划房地产贷款增长,有序压降房地产贷款占比,逐步满足房地产贷款集中度管理要求。”兴业银行相关负责人表示,同时,对于实体经济特别是先进制造业、绿色金融、普惠金融等经济社会发展的重点领域和薄弱环节,兴业银行将加大信贷支持力度,助力我国经济高质量发展。

整体融资数据呈向好趋势

除了各家银行要严把风险关口,从根本上看,有效防控房地产业信用风险需要不断完善房地产金融监管机制。

“银保监会始终坚持‘房子是用来住的,不是用来炒的’定位,围绕‘稳地价、稳房价、稳预期’目标,持续完善房地产金融监管机制,防范房地产贷款过度

集中,促进金融与房地产良性循环。”中国银保监会相关负责人表示。

具体来看,一是管好房地产信贷闸门。坚持房地产开发贷款、个人按揭贷款审慎监管标准,严格落实房地产贷款集中度管理制度。二是遏制“经营贷”违规流入房地产领域。经营贷违规流入房地产专项排查已基本完成,对发现的违规问题督促建立台账,逐项整改至“清零销号”。三是严惩违法违规。连续3年开展全国性房地产专项检查,基本覆盖所有热点城市,对发现的违规行为“零容忍”,对违规问题依法严肃问责。四是落实差别化房地产信贷政策。配合地方政府“因城施策”做好房地产调控,运用调控工具,稳地价、稳房价、稳预期。五是金融支持住房租赁市场。指导银行保险机构加大对保障性租赁住房支持,推动保险资金支持长租市场发展,会同人民银行推进房地产投资信托基金(REITs)试点。

值得关注的是,经过前期整治,尽管上市银行房地产业不良贷款仍有所“抬头”,但房地产融资整体数据已呈现出向好趋势。

最新监管数据显示,截至2021年7月末,房地产融资已呈现“五个持续下降”。一是房地产贷款增速创8年新低,银行业房地产贷款同比增长8.7%,低于各项贷款增速3个百分点;二是房地产贷款

集中度连续10个月下降,房地产贷款占各项贷款比重同比下降0.95个百分点;三是房地产信托规模自2019年6月以来持续下降,房地产信托余额同比下降约15%;四是理财产品投向房地产非标资产规模近一年来持续下降,相关理财产品余额同比下降42%;五是银行通过特定目的载体投向房地产领域规模连续18个月持续下降,相关业务规模同比下降27%。

“接下来,对于金融管理部门来说,在实施房地产贷款集中度管理等相关制度办法的过程中要注意把握好力度和节奏。”董希淼说,要充分考虑市场的承受能力,减少对市场的过大冲击,防范发生“处置风险的风险”,推动房地产市场平稳健康发展。

“食品级”化妆品？不存在的！

本报记者 曾诗阳

从现有标准以及技术规范来看,并不存在“食品级”化妆品的概念,也没有“可食用”的化妆品。一些商家打出“食品级”的招牌,是为了替代“纯天然”“无添加”等早已被禁用的违法违规宣传,标榜产品的安全性和高质量。消费者在购买时,应仔细查看标签标注的内容,通过其语言环境来判断是否属于违法违规宣称。

“纯天然”被明令禁止,这才有了商家自创的“食品级”化妆品的营销噱头。不法商家投机取巧,大打法律的擦边球,暗示消费者“能吃进嘴里的,用在身上更没问题”,目的只是让产品身价上涨,销量增加。除了“食品级”“纯天然”,化妆品中典型的违法违规宣称还有“特效”“顶级”等绝对化词语、“再生”“抗疲劳”等夸大性词语,以及“抗菌”“脱敏”等明示或者暗示具有医疗作用和效果的词语。“消费者在购买化妆品时,应仔细查看化妆品标签标注的内容,通过其语言环境来判断是否属于上述违法违规宣称。”该负责人提醒广大消费者保持警惕性,提高辨别能力,不要被商家的文字把戏忽悠。据了解,在国家药监局连续两年开展的化妆品“线上净网线下清源”专项行动中,化妆品非法添加禁用原料等严重违法行为属于重点打击对

象。专项行动期间,各地药品监管部门会同公安机关重拳出击,查处了一批化妆品重大典型案件,捣毁生产经营窝点55个,抓获犯罪嫌疑人200余人,涉案总金额超过20亿元。在日常生活中,消费者如何判断化妆品的安全性?业内专家介绍,公众可以通过国家药监局发布的化妆品监管APP来查询产品信息、了解化妆品知识、投诉举报。据了解,2021年5月24日,化妆品监管APP升级,增加了帮助中心、使用引导页、政策法规库、科普知识问答、调查问卷等功能。截至目前,用户下载量已突破260万。专家提醒,消费者使用化妆品发生不良反应时,应立即停用可疑化妆品,并立即清理皮肤上的残留物。如果感觉身体不适,应及时到正规医疗机构接受治疗。就诊时带上可疑的化妆品及外包装,以便做斑贴试验等辅助检查,同时配合医生上报化妆品不良反应报告。



9月11日,亚洲首条±400千伏直流海缆验收试验在江苏如东顺利完成,标志着“三峡—中广核”如东±400千伏柔性直流海上风电项目具备了送电投运条件。图为工作人员在进行阀厅加压线搭接。 汤德宏摄(中经视觉)