

网约车洗牌，规矩不能坏

市场监管

在滴滴离开聚光灯的日子里，美团打车、高德打车、T3出行等多个企业高调争抢市场。巨额补贴下，消费者又开始晒出几块钱就能打车、甚至免费打车的订单。网约车行业似乎重回多年前的起跑线。

随着第二梯队你追我赶，各种新旧问题交织出现。据黑猫投诉统计，滴滴下架后，7月高德打车投诉环比增加168%，同比暴增1131%；T3出行投诉环比增加23.2%，同比暴增1162%；美团打车投诉环比增加68.9%，同比增加300%。

从投诉问题来看，有的是因为服务和管理跟不上快速扩张的脚步，扯出了新问题，且司机端和消费者端都有。例如，有司机投诉有关出行平台为了拉新客户推出的“全天免佣活动”实际并不免佣；还有打车用户称打车金无法使用。另有大量用户投诉未使用打车服务却被无故扣款，不知是什么缘故。

在滴滴离开聚光灯的日子里，美团打车、高德打车、T3出行等多个企业高调争抢市场，各种新旧问题交织出现。网约车企业必须明白：行业内部可以重新洗牌，但该有的规矩绝不能坏。

有的是已有解决方案的老问题又出现在新平台。比如，有消费者投诉打车平台车辆没有录像，导致自己手机遗失后无法找回。还有消费者发现网约车司机在正常收取远程费后，又哄着老年乘客支付了高额返程费，甚至还有消费者投诉网约车司机以“扣押行李”威胁自己支付返程费。

消费者投诉最集中的是实际价格比预估价高、司机不按时来接、不按定位来接等。这些问题在有关平台均存在，特别是某些聚合类平台，对网约车和司机的管控力度不够强，解决问题的渠道不够畅通。

网约车行业的整体合规率也不容乐观。

据全国网约车监管信息交互平台统计，截至6月30日，全国共有236家网约车平台公司取得经营许可，但13家月订单量超过30万单的平台中，竟有9家订单合规率不足60%。

网约车行业关系消费者出行便利乃至生命财产安全，参与者无论大小，无论新旧，都应被一视同仁地管起来。

行之有效的经验要及时推广。有些经验不是某个企业的流程，而是全国数亿消费者用真金白银乃至血泪代价换来的宝贵经验。比如车内录音录像功能，是当年“顺风车事件”后上线的，遗失物品送回功能是根据多年的乘客失物找回需求开发的。这些保护司

乘安全与财产安全的有效手段，各个平台应当“标配”。

已经出台的政策应抓紧落实。消费者和司机并不固守一个平台，会根据价格、便利性随时变换。只有整体合规，才能推动行业良性发展，保障消费者权益在各个平台不受侵犯。尤其是消费者反映强烈的差价问题，监管部门应要求平台公布估价标准，保障消费者知情权。

至于价格补贴，可以再观察观察，不必急于干预。网约车就算补贴略高，也不会对公交车、地铁等形成过大冲击，而司机和消费者又是自由流动的，哪家服务好，他们会用脚投票。目前，靠巨额补贴抢占份额、合并上市的“出口”已经被管住了，资本自己会算账。不管身处哪个梯队，网约车企业必须明白：行业内部可以重新洗牌，但该有的规矩绝不能坏。

余新

理财转型需加强投资者保护

李凤文

近年来，在资管新规的引导下，银行理财产品业务转型不断加快。银行业理财登记托管中心近日发布的《中国银行业理财市场半年报告（2021年上）》数据显示，截至今年6月末，银行理财产品存续规模达25.8万亿元，同比增长5.37%；商业银行和理财公司累计新发产品2.55万只，累计募集资金62.41万亿元，上半年累计为投资者创造收益4137.51亿元。

银行理财为投资者创造的收益确实很抢眼，但投资人数增长更为抢眼。《报告》显示，截至6月末，持有理财产品的投资者数量达到6137.73万，较年初增长47.45%，同比增长137.71%。其中，个人投资者达到6114.09万人，占比99.61%。

从目前情况看，资管新规已将理财产品销售门槛大大降低，1元理财成为现实。随着银行不断推出理财产品、设立理财公司以及增加代销网点数量，投资者购买理财产品如同在银行存款一样方便。不过，银行理财不同于储蓄存款，其收益存在较大不确定性，上下波动属于正常现象。在理财产品打破刚兑、向净值型转变期间，难免会出现客户收益未达到预期问题。

另外，在理财产品销售过程中，仍存在一些比较突出的问题。如，将理财产品与储蓄存款混为一谈，客户明明是到银行办理存款，却被销售人员“忽悠”购买了理财产品；有的销售人员未按规定对客户进行风险评估，误导投资者购买与其风险承受能力不相匹配的理财产品；有的虚假宣传、片面或者不当宣传，故意夸大产品收益，结果产品到期后收益与预期相差较大等。

由于理财销售不规范等问题的存在，客户投诉呈现高速增长态势。银保监会消保局发布通报显示，2021年第一季度，银保监会及其派出机构接收并转送的银行业消费投诉中，涉及理财类业务投诉4510件，环比增长35.1%，占投诉总量的5.8%。

值得注意的是，随着理财产品净值化转型不断加快，保本保收益的产品将不复存在，加之目前理财市场个人投资者增长迅猛且占据绝对比重，因此，对投资者的教育和保护是一个不可忽视的问题。

对此，理财产品销售机构要进一步加强对外投资者的教育，提高投资者对理财产品风险的认识。要从提升投资者金融能力的高度出发，提升投资者教育的针对性和有效性，坚决打破刚性兑付，实现“卖者尽责”与“买者自负”的有机统一，推动银行理财健康、可持续发展。投资者也应及时转变投资理念，提高对投资风险的研判能力以及对理财机构的选择能力，根据自身风险承受能力购买合适的理财产品，避免投资的盲目性，确保个人财产安全。

更重要的是，要压实理财产品销售机构主体责任。银行理财产品销售机构要认真执行有关规定，在产品销售过程中，不得存在误导投资者、虚假宣传、夸大过往业绩、将理财产品与存款或其他产品进行混同等违规行为。同时，建立健全上岗资格、持续培训、信息公示与查询核实等相关制度，确保理财产品销售人员具备必要的专业知识、行业经验和管理能力，熟悉相关法律、行政法规、监管规定，保证销售行为合法合规。同时，应充分揭示风险，履行如实告知义务，强化信息披露。对于存在的业务纠纷，理财销售机构应及时妥善处置，切实履行好投资者保护义务。

除此之外，监管部门也要加强非现场监管和现场检查工作，定期对理财产品销售业务活动开展评估，依法查处违规行为，加大惩处和问责力度。通过强有力的监管，依法保护投资者合法权益，促进银行理财业务健康发展。

打通废旧家电再利用堵点

王丽美

据报道，东京奥运会的奖牌是用回收小家电和旧手机提炼的金属做成的。“再生奥运奖牌”不仅节约了资金资源，也凸显了强大的环保意识。

曾几何时，添置家电是生活宽裕、经济条件较好的表现。随着我国经济快速发展，人们生活水平不断提高，家电升级迭代越来越快，废旧家电如何处置成为一大难题。

废旧家电往往需要专业人员拆解，不少废品回收人员表示，除去运输和人力成本，其回收获利很少。废旧家电放在家里占用空间，随意弃置既有碍市容面貌，又浪费资源。更需注意的是，某些回收废旧家电的小作坊为了牟利，用落后的技术提取废旧家电中的贵金属，对生态环境带来污染。

随着电器更新速度加快，我国废旧电器回收的需求在不断增加，这也催生了一批提供专业家电回收服务的互联网平台。近期，国家发展改革委等三部门

联合发布通知，鼓励生产企业开展废旧家电逆向回收，这为废旧家电变“废”为宝提供了政策指引与有力支撑。

目前，一些互联网公司充分利用先进技术优势，提供一键预约、免费上门回收等服务，回收的家电进行批量拆解后，还可以查询家电去向，便于环保责任落实与追溯。很多城市也在做出新的尝试，试点拼单清运、有偿回收等方式，提高了回收效率，降低了回收成本。

仍需看到，再生资源回收利用工作牵涉诸多方面，要让废旧家电变“废”为宝，还有待发动各方力量，全面推进公共平台建设，不断完善回收工作的商业模式，采取更专业、更高效的技术办法，提高家电回收的商业价值与社会效益。还要加大宣传，提高大众的环保意识，大力营造“变废为宝、保护环境、人人有责”的社会氛围。有关企业在提取废旧家电资源时，也须注意污染物的无害处理，让废弃资源更好地高效利用起来。

学会与野生动物和谐共处

拓兆兵

随着我国生态环境进一步改善，会有越来越多的野生动物进入城市，不但数量会增加，种群会扩散，而且其生存习性也可能会发生改变。这就需要我们牢固树立生命共同体观念，借鉴世界上一些城市善待野生动物的好做法、好经验，积极创造条件，为其找到合适的栖息场所，努力实现人与动物和谐共处。

前一段时间，云南野象迁徙引发广泛关注。野象不但进入村寨，还闯入城市。如今，野象已安全回家。在对沿途各地各部门积极保护和引导野象回家的人性化做法点赞的同时，人们也在思考一个话题：人类该如何与野生动物和谐相处。

党的十八大以来，生态保护和生态文明建设被提到一个新高度，并取得了丰硕成果。很多地方树多了，水净了，天蓝了，生态环境明显改善。因为生态好了，动物的栖息地恢复了。在乡村，过去数十年见不到的一些野生动物又出现了；在城市，不仅鸟儿多了起来，甚至好久不见的野生哺乳类动物也出现了，比如上海市区就出现了相当数量的貉。此种情况令人欣喜，但也提出了挑战，不少市民担心受到野生哺乳类动物攻击，此种情况需要重视。

农村的野生动物较多，农村居民普遍了解一些常见野生动物的习性，因而具有一定的应对野生动物的经验办法。城市野生动物少，见的较多的是野生鸟类，不过新出现的貉等野生哺乳类动物可能会伤人，有关担心和害怕在情理中，甚至可能导致一些人采取防范和攻

击措施。

在我国，城市野生动物管理是一个关注度有限的领域。那么，如何与野生动物邻居和谐相处呢？关键要做好两点。一是城市相关部门要动员组织科研院所和大学等深入研究本城市出现的野生动物，对其特点和习性做系统总结，并向市民广泛宣传，做好科普工作，消除人对野生动物的认知误区，教会市民与野生动物相处的技巧。比如，上海市有关单位就深入开展了本市野生貉种群现状及其保护对策研究，及时向市民宣传告知。二是城市管理部门要正确分析保护动物生态安全、公共安全管理难点问题，做好风险防范工作，分类指导，综合施策，做到人与动物平安相处。

未来，随着我国生态环境进一步改善，会有越来越多的野生动物进入城市，不但数量会增加，种群会扩散，而且其生存习性也可能会发生改变。这就需要我们牢固树立生命共同体观念，借鉴世界上一些城市善待野生动物的好做法、好经验，积极创造条件，为其找到合适的栖息场所，努力实现人与动物和谐共处。



医保个人账户“家庭共济”

朱慧卿作(新华社发)

北京市医疗保障局日前发布《关于城镇职工基本医疗保险个人账户使用范围的补充通知》，明确城镇职工基本医疗保险个人账户可用于支付参保人员配偶、父母、子女在定点医疗机构就医、定点零售药店发生的由个人负担的医疗费用。多年来，很多省份禁止医保账户资金借与他人使用，旨在防止医保资金被随意套取滥用。不过，这一方面造成医保资金花不出去，另一方面还带来了医保报销比例偏低、范围偏窄等质疑。此前，有的省份探索推出医保个人账户“家庭共济”制度，既有利于解决民生痛点，又提升了医保资金使用效率，受到广泛欢迎。期待这一思路得到更多推广，让医保保障功能得到更好发挥。

（时 锋）

城市更新要善待历史记忆

——“积极稳妥实施城市更新行动”系列评论②

易承志

当前，我国城镇化率超过60%，已经进入相对成熟的阶段，城市发展方式正在从外延式增长向更加重视质量的内涵式提升转变。这种转变要求城市更新要“善待”城市历史记忆。

每个城市都有着自身的特色和特殊的记忆。一个城市的历史遗迹、文化古迹、人文底蕴，是城市生命的一部分。承载了记忆的城市，才能涵养城市生命力，迸发城市的活力，彰显城市的魅力。总体来看，一些地方在城市更新中较好地保留了城市记忆。但也有个别地方在城市更新过程中大拆大建，不尊重、不善待城市历史文化，使一些历史建筑、老街区和特色风貌遭到破坏，导致城市特色泯然于众。近期住建部发布的《关于在实施城市更新行动中防止大拆大建问题的通知（征求意见稿）》强调，“坚持应留尽留，全力保持城市记忆”，这一要求重要而及时。

笔者以为，保留城市历史记忆，一个重要原则就是应留尽留。

其一，城市更新是一个涉及多方利益的复杂互动过程。如果不坚持应留尽留的原则，城市的历史文化保护和记忆守护就可能因为多方利益的复杂博弈、商业资本的逐利倾向、个别城市管理者的短期政绩导向而难以得到落实。应留尽留的原则为城市

历史文化的延续、历史建筑的保护和特色风貌的守护划定了明确保护线，为城市历史记忆的保持提供了可操作规则。

其二，城市记忆具有时间性、空间性和主体性。在时间上，城市记忆纵贯城市的历史；在空间上，城市记忆遍布城市的每一地段；在主体上，城市记忆为所有城市居民所承载。这就使得城市记忆具有与城市历史、空间、文化联系在一起的整体性，只有坚持应留尽留的原则，才能在城市更新中保持属于城市和城市居民的完整记忆。

其三，城市记忆具有载体形态的多样性、动态性。众多历史建筑、老街区、旧居住区、旧厂区、旧商业区以及古井、古树、古桥等历史遗存都可能作为城市记忆的承载体。随着时间的推移，城市记忆的新承载体会不断出现。只有坚持应留尽留的原则，城市更新中一些与城市记忆守护相背离的行为才不会出现，例如，不会随意拆除、迁移具有保护价值的历史建筑，不会破坏传统城市格局和街巷肌理，不会随意拉直拓宽城市道路，等等。只有坚持应留尽留的原则，在城市更新行动之前对可能的城市记忆承载体科学评估，并根据情况采取相应措施，才能切实守护住城市记忆。

那么，如何坚持应留尽留的原则来守护城市记

忆呢？

首先，应该进一步强化对城市记忆重要性的认识。越来越多的人认识到，城市记忆作为城市的生命特征和文化标识，是城市软实力的重要载体。没有记忆的城市只是一片钢筋水泥丛林。只有切实认识到城市记忆的重要性，才会城市更新行动中对待历史文化和特色风貌自觉坚持应留尽留原则。

其次，对计划更新的城市区域要科学评估。明确应留的范围是落实应留尽留原则的前提。这就要求将调查评估作为城市更新行动的前置条件，在城市更新前对计划实施的城市更新区域开展科学调查评估，明确应保留保护的清单，最大程度地实现守护城市记忆的目标。

再次，大力促进公众参与。城市记忆不是属于某一个人或某些人的记忆，而是属于所有居民的记忆。在城市更新和城市记忆守护中，应探索有效的方法促进公众充分参与，广泛征求市民意见，尤其是作为利益相关居民的意见和建议，将城市记忆的守护和城市居民的获得感有机结合起来，在保护城市历史文化和特色风貌的同时，促进老城区、老街区居民居住生活条件不断改善。

（作者系上海交通大学中国城市治理研究院教授）