## A®

# 3年, 查处各类市场违法案件142万件!

#### 市场监管扫黑除恶专项斗争见成效

□据新华社报道

全面加强市场监管执法,全力推动扫黑除恶专项斗争向纵深开展。三年来,全国市场监管系统共摸排涉黑涉恶线索 17.8 万条,向各级扫黑办及公安机关移交线索 1.9 万条,查处各类市场违法案件 142 万件。这是记者昨天从市场监管总局获悉的。

针对社会关注、群众关心的民生领域以及监督检查中发现问题突出的重点行业、重点地区、重点商品及服务,市场监管部门加大涉黑涉恶线索摸排和分析研判力度,加强重点商品质量专项整治,打击制售假冒伪劣商品行为。有效规范新业态、新商业模式生产经营活动,严厉打击网上诈骗,敲诈勒索、收取"保护费""软暴力"等带有网络黑社会性质的新型涉黑涉恶犯罪。

突出民生领域专项治理,市场监管部门将食品 "黑作坊"、预付费、传销"黑窝点""黑中介""黑 旅游"中的"黑店"等领域作为线索摸排的重要战 场,严厉打击集贸市场内欺行霸市、强迫交易等违法 行为,打击一批"菜霸""肉霸",查办一批典型案 例。从源头上铲除黑恶势力滋生土壤,营造公平竞争 的市场环境,切实维护广大消费者的合法权益。

为做好疫情防控工作,市场监管总局联合8部门 开展打击整治非法制售口罩等防护产品专项行动,查 办口罩等防护用品案件3.8万件,查获问题口罩1.5 亿只,移送公安机关1050起;联合5部门开展打击 野生动物违规交易专项行动,依法取缔、查封、关闭 野生动物违法经营场所;联合7部门开展防疫物资产 品质量和市场秩序专项整治,严厉查处哄抬价格违法 行为,严厉查处黑作坊、黑窝点等。

下一步,市场监管部门将建立健全长效机制,确保扫黑除恶专项斗争常态化。结合民生关注热点,持续加大涉及民生领域的执法办案力度,深入开展市场流通领域乱象整治,进一步压实行业监管责任,解决群众反映强烈和长期困扰市场监管领域的重点、热点、难点问题。对食品、药品、保健品、网络电商等领域,探索建立相应监管的长效机制,推动实现长效常治。

### 在11家网贷平台欠下近25万元债

金融监管"禁令"下仍有网贷平台诱导过度消费

□据新华社"新华视点"报道

每月工资仅五六千元,却要还款27000 多元。26 岁的小吴在11 家网贷平台欠下近25 万元债务。"根本还不起,已经没辙了,只能逾期,等着平台找上门来。"小吴无奈地说。

2020 年底,银保监会会同央行等部门起草了《网络小额贷款业务管理暂行办法(征求意见稿)》,银保监会发布《关于警惕网络平台诱导过度借贷的风险提示》;1月初,人民银行召开会议,要求严禁金融产品过度营销,诱导过度负债。

虽然监管部门一再发布相关提示和要求,但"新华视点"记者近日调查发现,部分互联网平台依然使出各种花招,诱导消费者分期付款或办理小额贷款。

记者观察发现,当前,小额贷款广告 依然十分活跃。网页、社交媒体、App ……就连一些办公软件也都在推送信贷广 告。一些医美、教育、租房企业也纷纷与 互联网金融机构合作推波助澜。

与传统金融产品相比,网贷产品的最大特点就是门槛极低、审核简单,年满18周岁、通过实名验证即可,额度则是花得多给得多,且不断提供优惠进行诱惑。每到"双11""618"等大促季,平台就会自动给用户临时提额。

尤为值得注意的是平台的算法跟踪。

不少互联网平台可以采用大数据技术,监测分析用户在网上留下的搜索、消费、浏览记录等,有针对性地对用户进行商业营销。

没钱租房子,可以用租金贷;没钱买 手机,可以打白条;没钱做医美,可以分 期付。曾经遥不可及的商品、服务变得唾 手可得,一些年轻人贷款成瘾、超前消 费,也给自己的生活埋下隐患。

毕业没多久的"90后"王小姐说: "各大消费平台铺天盖地的宣传让我们觉得什么都买得起、办得到。即便知道要计 入央行征信,也觉得影响不大。"

年轻人成为网贷消费的主力军。据广州互联网法院统计,涉网贷纠纷案件的被告近六成为 35 岁以下青年。北京市第二中级人民法院在通报中披露,网贷案件被执行人年龄主要集中在 20 至 30 岁,不少是刚入职的大学毕业生。

央行数据显示,截至 2020 年 9 月 30 日,全国信用卡逾期半年未偿信贷总额已上升至 906.63 亿元,环比增长 6.13%,是10 年前的 10 倍多,而这仅仅是正规银行渠道发出的信用卡相关数据。

困在超前消费里的年轻人负债累累, 隐匿于经济发展上行阶段的社会金融风险 也不断积累,其危害值得关注。

中国社科院国家金融与发展实验室发 布《2020年度中国杠杆率报告》显示,2020 年,我国宏观杠杆率从2019年末的246.5% 攀升至 270.1%,增幅为 23.6 个百分点。

香港慢牛投资公司董事长张化桥认 为,过度消费、寅吃卯粮的文化不适合于 发展中国家。美国在信贷泡沫上堆砌起来 的生活方式,造成的经济危机值得反思。

业内人士认为,整顿借贷消费乱象, 有待监管持续发力,促进互联网金融行业 规范发展;同时,对于青年群体的客观消 费需求,要进行正确引导。

零壹研究院院长于百程认为,《网络小额贷款业务管理暂行办法(征求意见稿)》应尽快落地,严格执行。金融机构在与平台合作的过程中要严格审核,尤其对变相分期付等业务,从前期准入到中期推广销售需做出规范和提醒,监管部门应进行日常抽查,对未严格把关的金融机构加大处罚力度。

中国人民大学法学院教授杨东认为,各平台信息不对称,极易产生多头共债、坏账风险。建议平台发挥主体责任,加强审核,并将网贷平台全面纳入征信系统,让借款人拥有完整的"信用画像",避免系统性风险。

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建议,消费者要养成良好的消费习惯,量人为出,不要过度借贷;如确需贷款,一定要选择正规的金融机构和产品,不要轻易在不了解的网络平台申请贷款。

### 直面问题揭"短",上海链家多举措修复"客户满意度"

"链家很快就决定将150万元垫付给我!如果单靠我一个人还不知道什么时候能拿回钱,可能都没办法继续买房。谢谢链家!"这是2月23日上午在上海链家举办的第四届"2·23客户日"上,购房者孙先生(化名)的肺腑之言。

会上,面对众多消费者尤其是投诉客户的由衷感言,链家COO王拥群表示: "我们对品质和消费者抱有最高的敬畏, 直面和反思每一次交易中出现的问题,并 保障这些问题都能第一时间得到解决。"

#### 永远不会"过去"的2.23

2.23,在链家人心里不止是个日期。

2016年的这天,因一例普通的客户投诉事件中上海链家未积极处理,演变成链家最严重的一次品牌危机。这一事件虽已过去,但永远不会真的"过去",它留给链家的思考一直都在。为此,链家将2月23日定为"客户日",而上海链家每年也都在这大举办客户日活动,至今已是第

在王拥群看来,面对客诉问题,选择的背后是信什么。"我们始终相信服务没有捷径,只有把客户至上放在首位,牢记'国民链家 品质为先'的价值主张,才能持续赢得消费者满意正循环。"也正是这份相信的力量,让上海链家对当下及未来有了更多的反省与思考,也更坚定了初心。

即便无责,链家依然秉承"客户至上"的服务理念,帮助消费者解决难题。 2020年2月底,孙先生通过上海链家购买了一套二手房,网签并支付了150万元购房款后,与原房主董先生(化名)约定6月过户。但3月开始,原房主以各种理由 拖延不办过户。6月7日拉产调还显示正常,6月23日却通过上海市不动产登记中心查询到该套房屋已被查封!

为避免进一步扩大损失,孙先生在上海链家的协助下行使单方合同解除权。同时为了不耽误原定的购房计划,上海链家先行垫付孙先生已支付的150万元购房款,并协助其进行诉讼维权。

韦尔奇说: "比在危机中失败更可怕的,是在危机后失忆"。如链家这般,不因向外界公开客诉问题而担心"抹黑"自己,选择直面、反思与改变,是整个服务业都在期待的进步。

毕竟,不论是服务还是服务者本身, 客户至上既是出发点,也是目的地。

#### 多举措修复"客户满意度"

为实现消费者满意正循环,上海链家 不断迭代并针对市场需求变化给出新的解 决方案。尤其是近几年,在品质提升上做 了诸多努力:

推出行业首个经纪人行为规范——绿金服务标准,15条具象化、可视化的服务标准,覆盖了房产经纪行业服务的关键触点,为消费者提供"有形又有情"的服务价值。

持续丰富与升级安心服务承诺,目前 上海链家已有十六大安心服务承诺,涵盖 二手房、新房、租房三大领域。截至2021 年1月份累计提供安心保障金5.88亿,切 实保障了消费者的权益。 此外, "30124"链享无忧客服体系达成效果也在不断提升。虽受到疫情影响,但2020年全年30分钟内响应率依然达到98.7%,12小时内给到解决方案的处理率99.89%,24小时内实现结案率达到97.1%

同时,通过举办客户接待日,并将该 项举措从公司下沉至事业部层级,自上而 下聆听消费者最真实的声音;通过神秘客 这一内部检查机制,挖掘服务弱项和短 板,从而有的放矢进行改进提升。

为保证经纪人的品质,上海链家用首年8000元/月保障性薪资吸引更多本科生加入,用"30天脱岗入职训"为经纪人打好专业基础,给到他们安全感和确定性。

与往年不同的是,今年的"2·23客户日"上还出现了几位特别的消费者,他们是上海链家首批社区代言人。作为曾在链家有过房产交易体验的真实客户,他们对链家的品牌表示深度认同。这说明把时间和信念,投入到能够长期产生价值的事情中,坚持做难而正确的事,市场和消费者终会给予相应问报。

而在阳光灿烂的日子修屋顶,每天加固品质护城河,及时解决问题,让消费者感知到服务的品质性、可靠性、关怀性与有形性,这些事未必没有人做过或者在做,但链家的决心在于坚持和全面细致,如同层积岩一般,堆叠出一部房产服务业的品质进化史。

万物皆有裂痕,那是光照进来的地方。新的时代,我们希望这样敢于直面问题,在解决问题中不断迭代的企业,能给我们的生活、城市带来更高满意度的消费体验!

