

# 监管就该有监管的样子

易其洋

单个平台最高罚款15亿元,7家平台合计罚没35.97亿元;企业法定代表人和食品安全总监合计罚款近2000万元;暂停新增蛋糕店3个月至9个月不等……前些天,国家市场监督管理总局公布了依法对拼多多、美团、京东、饿了么(淘宝闪购)、抖音、淘宝、天猫7家电商平台“幽灵外卖”系列案作出的行政处罚结果。这是食品安全法施行以来,监管部门开出的最大罚单。

前后历时近10个月、覆盖全国31个省(区、市)、涉及当前所有主流电商平台,这个“史上最大罚单”,让人看到罚款数量的大和罚款对象的多;更让人看到监管该有的样子:为了保障群众“舌尖上的安全”,必须敢作善为、动真碰硬。

2025年7月12日,北京市海淀区市场监管局北太平庄市场监管所接到刘姓消费者投诉举报,怀疑在某平台上一家名为“甜颜情书”的店铺买的生日蛋糕,有安全问题。海淀区市场监管部门在调查时意外发现,“甜颜情书”在北京地区的20多家店铺都没有实体店。更令执法人员震惊的是,“甜颜情书”名下378家连锁店的食品经营许可证,全部是伪造的。执法人员顺藤摸瓜,挖出了一条电商平台、转单平台、蛋糕店铺等分工明确的“幽

灵外卖”黑色产业链。

一家蛋糕外卖店,竟能为旗下门店伪造378张食品经营许可证,其低价者得的竞价机制,彻底暴露了平台的“黑洞”——平台与“幽灵店铺”坐收渔利,真正提供食品的经营者陷入“内卷式”竞争,实体店铺无利可图,食品安全无从保障。案情触目惊心,引起国家市场监督管理总局重视,决定提级调查,延伸排摸,一查到底。

电商平台的底座,是数量庞大、存储分散的业务数据,调查人员遇到的最大挑战就是数据量大、取证难、固定难、核验难。这次调查,像极了一场攻城他守、斗智斗勇的遭遇战。电商平台企业采取“软对抗”的方式破坏调查取证——或以“系统升级”“无数据授权”“数据不在本地”等为由拒绝提供数据,或以“商业秘密”“网速不够”为借口拖延配合,或安排无关人员反复周旋;有的平台表面上“积极配合”,实则提供碎片化、格式混乱的数据,企图淹没关键信息。

面对平台企业的种种“花招”,专案组采用了“最笨”的办法——登录7家平台,一个蛋糕店一个蛋糕店去核验信息、查对资质,有的还去实体店进一步查验。调查人员花了两周时间,跑“废”了几十个手机号(对于每一个手机号,平

台会限定登录查看次数),核验了三四千家店,终于有了自己的大数据据库。

在专案组进驻现场调查时,有的平台采取“一瞭二拖三拒绝”的“太极战术”;有的平台安保负责人甚至带着一群人直接冲击办案现场,对执法人员推搡拉扯,暴力抗法。

最终,经过3轮现场核查,专案组在7家平台的“铜墙铁壁”中撕开缺口,查实了67604家“幽灵店铺”的铁证;国家市场监督管理总局先后召开24次专题会议,逐条研究平台违法情形,为依法查办案件奠定了坚实基础。什么是敢作善为、动真碰硬,这就是;什么是监管该有的样子,这就是。

守护商品质量和安全,是市场监管部门的首要职责。而只要监管不到位或不到位,自认为聪明的胆大妄为者,便会想出种种办法坑蒙拐骗消费者。这次,7个主流电商平台全部涉案,连它们的食品安全总监也牵涉其中,就是明证。这也正是国家设置监管部门的必要性和价值所在。

可惜的是,有些监管部门,没了监管的样子,丢掉了监督的职责。一是怕麻烦,不想管。试想一下,如果经办人员接到那个蛋糕问题的投诉后,对食品安全不上心,或者偷懒应付,只是当作个案简单

处理,“史上最大罚单”就不可能出现,“幽灵外卖”的毒瘤就会越长越大,危害越来越重。二是看不懂,不会管。就像这次,收集到的数据有几亿条,表多、字段杂、干扰项多,如果不了解平台运作模式,不会分析数据,不懂穿透深挖,让“幽灵”现身就是妄想。三是怕得罪人、怕伤到自己,甚至拿过对方好处,不敢管。违法乱纪者,往往不肯轻易就范,甚至拿暴力抗法,监管者如果怕这怕那,不敢斗争,维护市场秩序就成了一句空话。

不光是食品安全问题,所有安全问题,细究起来,监管者丢掉了该有的样子,无疑是重要原因。今年6月1日,《网络餐饮服务经营者落实食品安全主体责任监督管理办法》将施行,旨在从源头阻断劣质商家入网,强化全链条、全流程管控。像规定外卖商户必须有实体店。这当然是好事。但“徒法不足以自行”,如果监管不到位,执行不得力,店铺一样会弄虚作假,平台一样会胡作非为。就此而言,集中查处“幽灵外卖”的标志性案件,值得被好好总结、反思和借鉴。



## 安全红线不容侥幸逾越

### 新华时评

周楠 张格

湖南长沙浏阳市华盛烟花制造有限公司车间5月4日发生爆炸事故,截至目前已造成26人遇难、61人受伤。令人痛心的数字,是生命的悲剧,更是对安全生产敲响的警钟:必须以最坚决的态度和最严厉的措施,盯紧压实安全生产责任。

事故发生后,习近平总书记作出重要指示,要求“全力救治伤员,妥善做好善后等工作”“盯紧压实安全生产责任,抓好重点行业领域风险隐患排查整治,加强公共安全管理,确保人民群众生命财产安全”。成立国务院事故调查组,湖南烟花爆竹企业全面停产整顿。总书记的重要指示和有关方面采取的一系列举措,彰显了人民至上、生命至上的价值取向,体现了安全生产红线不可逾越的刚性要求。

浏阳是闻名全国的“烟花之乡”,相关产业发展多年,安全监管本应有成熟的制度体系、完备的防控预案,为何仍发生如此惨痛的事

故?痛定思痛。企业安全主体责任是否悬空,相关监管责任是否真正落实到位?事故原因要尽快查明,依法依规严肃追责。

安全生产的关键,在于将“责任”二字落到实处。质量监管、风险管控、隐患排查,安全生产的每个环节都不能流于形式、停在纸面,要坚决杜绝“说起来重要,做起来次要,忙起来不要”,以“时时放心不下”的态度盯紧压实,确保责任扎实落地。

安全生产,一失万无,这是红线,是底线,更是生命线。烟花是浏阳的金字招牌,是传承千年的文化符号,绝不能以鲜血为代价去点燃。从生产、储存到流通,全链条每一个环节都不能有丝毫闪失。抓好重点行业领域风险隐患排查整治,抓早抓小、举一反三,坚决堵住安全漏洞,容不得一丝一毫麻痹松懈、半斤侥幸心理。

生命已逝,不能让事故重演。愿逝者安息。对生命存敬畏、对人民有感情、对工作负责任,是安全生产的初心,宁可百日紧,不可一日松。唯有把最坚决的态度、最严厉的措施贯穿工作全链条、落实到每个岗位,才能织密筑牢公共安全防护网,确保人民群众生命财产安全。

## 酒店岂能以“服务回访”之名 索要好评

江德斌

“五一”假期刚过,有些人明明已经结束旅行回了家,却依然频频接到酒店的回访电话、推销短信,借着服务回访的名义,追着索要好评。近期,不少消费者在社交平台上吐槽酒店的这类行为(5月7日中国之声)。

酒店对好评的执念,根源在于互联网时代“好评定生死”的流量逻辑。在激烈的市场竞争中,一条好评或许能带来更多曝光与客源,一条差评则可能劝退潜在消费者。这种评价体系的“指挥棒效应”,促使商家将索要好评视为运营必修课。但是,一些商家花式讨好好评走了样,频繁纠缠客户,已偏离了提升品质的初心。原本作为消费体验真实反馈的评价体系,在商家的花式索取下,其客观性与公正性亦难以保障。

《消费者权益保护法实施条例》明文规定,未经消费者同意,经营者不得发送商业性信息或拨打商业性电话。《民法典》亦将骚扰私人生活安宁列为侵犯隐私权的行为。酒店在客人离店后,仍反复利用其留下的联系方式进行营销性质的“回访”,已超出了合理的服务范畴,构成了对消费者生活安宁权的直接侵害。

而且,此举背后潜藏着个人信息被滥用的巨大风险。消费者入住时留下的手机号、身份信息,本应仅

用于身份核验、房费结算等必要服务,其使用范围应当遵循“合法、正当、必要”的最小原则。但是,不少酒店将这些个人信息当作“求好评”的工具,在服务结束后,未经消费者同意擅自使用,甚至有酒店为了提升好评率,将客人的住宿信息打包提供给第三方“刷评”团伙,导致消费者隐私信息泄露,并遭到非法利用。

在流量为王的时代,消费者评价是商家的“门面”,也是其他消费者选择的重要参考。一份真诚的好评,本应是优质服务的自然馈赠,如果消费者心里满意,自然愿意主动分享,为商家积累口碑。这种基于真实体验的评价,既是对商家的肯定,也是对其他消费者的指引,本是双赢之举。但如今,一些酒店将好评异化为经营捷径,把功夫花在“求好评”而非做好服务上,完全是本末倒置。

让评价体系回归其本意,既是保护消费者的正当权益,也是维护市场公平竞争秩序的内在要求。因此,对花式索要好评的治理,不能仅停留于道德呼吁。电商平台应优化评价机制,通过技术手段识别并过滤掉带有诱导、强迫色彩的评论请求,让评价回归真实自愿。监管部门应对构成骚扰或侵犯个人信息的行为果断亮剑,明确法律红线。更重要的是,商家应清醒认识到,真正的好评源自过硬的产品与服务本身,不能靠打电话索取。

## 用餐馆餐具喂狗 不只是道德失范

徐根凯

5月4日,台州一餐馆门口,两名顾客在店外就餐区域用餐期间,私自使用店内提供的一次性餐具喂狗,店员当时未能及时制止。由于“五一”期间人流量比较大,此事引起广泛关注和(5月5日极目新闻)。

公共就餐场域关乎集体健康与公共文明,个人举止一旦突破卫生底线与公序边界,便极易引发争议。这起用餐具喂狗事件,正是公民规则意识淡薄的典型体现。

先不说涉事餐具后续回收处理流程,问题根本不在餐具本身,而在于当事人无视规则、罔顾他人健康的自私举动。虽然涉事餐具为一次性用品,店家已及时配合监管核查,但事件造成的卫生隐患与行业声誉损害难以快速消除。都说餐桌礼仪是个人素养的直观体现,然而类似违规行为屡禁不止。比如,江苏常州曾出现顾客在餐厅用餐具喂宠物狗的情况,广东深圳也曾发生食客放任宠物上桌、与人共用餐具就餐的乱象,种种行为持续

冲击公共卫生安全底线。

当事人的行为并非单纯道德失范,更涉嫌触碰法律红线。《食品安全法》早已明确,餐饮场所餐具、饮具使用前必须保持洁净,严禁不洁接触引发交叉污染。《治安管理处罚法》也规定,饲养动物干扰他人正常生活,将面临警告、罚款甚至行政拘留。倘若养犬群体我行我素,漠视法律与公共规则,公共就餐秩序便会形同虚设,再完善的卫生防控措施也难以筑牢食品安全防线。

公共空间从不是个人私欲的放纵之地,敬畏公共秩序是每个公民的必修课。当事人的不当举动,本质上是对他人健康权、公共卫生权的漠视,更是对社会公序良俗的公然挑战。个人喜好必须服从公共利益,自由的边界就是不侵犯他人权益。这起事件也是在警示每一位公民,文明素养从来不是口头标榜,而是体现在一言一行、一举一动之中。无视规则、任性妄为,不仅会损害自身形象,更会给他人带来困扰,破坏整个社会的文明根基。



漫画角

“擦边”

朱慧卿 绘

## 宁波银行专栏

### “双十”增长!宁波银行一季度数据亮眼,净利润81.81亿元

近日,宁波银行发布一季度财报,以扎实的经营数据、优异的资产质量,交出了一份理性务实、质效兼顾的季度答卷。

一季度,宁波银行实现归属于母公司股东的净利润81.81亿元,同比增长10.30%;营业收入203.84亿元,同比增长10.21%。核心经营指标稳步达成两位数增长,不良贷款率保持低位运行,经营基础稳固扎实。

行稳而致远,谋定而后动。宁波银行以不冒进扩张、不浮躁逐利的稳健风格,在行业变局中保持定力,尽显经营底色与金融担当。

**盈利稳健提质**  
宁波银行一季度的业绩表现,并非单纯的规模驱动,而是源于长期深耕客户服务、持续优化经营模式。该行坚持以客户为中心,推进专业化、数字化、综合化、国际化服务体系建设,依托科技赋能提升服务效能,积极拓展多元化盈利渠道。

一季报数据显示,盈利结构持续优化;利息净收入146.88亿元,同

比增长14.44%,筑牢传统业务基本盘;手续费及佣金净收入25.75亿元,同比增长81.72%,多元化经营成效逐步显现,综合化服务能力显著增强,经营发展根基持续夯实。

**深耕实体为本**  
宁波银行始终紧扣国家政策导向,落实金融“五篇大文章”工作要求,聚焦实体经济重点领域与薄弱环节,把信贷资源、金融服务精准投向实体经济,在助力实体经济发展的同时,实现自身业务的稳步拓展。

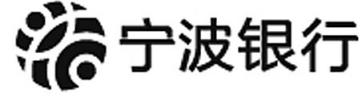
数据可见务实举措:截至2026年3月末,宁波银行资产总额38592.25亿元,较年初增长6.35%;贷款及垫款18970.45亿元,较年初增长9.45%;客户存款22453.06亿元,较年初增长10.89%。各项业务协同推进,信贷投放力度稳步加大,不偏离主责主业,不盲目追逐热点,以金融力量精准赋能实体经济,实现了金融与实体的共生共荣,也积累了自身差异化的经营优势。

**风控坚守底线**  
银行业是经营风险的行业,风

险管控能力,直接决定银行能否行稳致远。宁波银行始终将风险管理作为经营发展的生命线,秉持“经营银行就是经营风险”的核心逻辑,不断完善全流程、全方位风险管理体系,强化风险把控,让资产质量始终保持行业领先水平。

一季报数据显示,截至3月末,宁波银行不良贷款率0.76%,与年初持平;拨贷比2.80%,拨备覆盖率369.39%,风险抵补能力保持稳健。自2007年上市以来,宁波银行更是连续19年不良贷款率低于1%。长期稳定的资产质量,源于对风险底线的始终坚守,也为银行应对市场波动、专注业务发展筑牢了坚实屏障。

秉持“真心对客户好”的服务理念,宁波银行始终坚守金融本源,以专业赋能发展、以稳健应对变局,在服务实体经济高质量发展的过程中,走好自身长期发展之路。



### 建行宁波市分行:七旬老人手写感谢信点赞建行温度

近日,一封手写的感谢信被送到了建行宁波市分行辖余姚支行营业室。写信的周大爷年逾七旬,他用工整的字迹,向该行客户经理戚聪聪表达了诚挚的谢意,起因是一笔“莫名”消失的钱款。

不久前,周大爷焦急地来到网点,向客户经理小戚求助,称自己账户内的养老金不明原因地变少了。小戚立即安抚老人情绪,并耐心细致地帮他逐笔核对账户流水。

经查,问题根源在于某第三方软件在老人不知情的情况下开通了自动扣费服务。面对复杂的手机应用和客服条款,周大爷十分无助。

了解情况后,小戚主动协助周大爷与客户客服进行沟通。她清晰地为客户解释,老人年事已高,对智能手机功能不熟悉,所谓的“自主订购”并非其真实意愿,且相关的产品界面在适老化方面存在不足。经过她有条不紊、据理力争的沟通

协调,最终成功帮助周大爷追回了全部被扣款项。

问题解决后,周大爷深受感动,特意购买红纸,亲手写下感谢信,并冒雨将信送至网点。“纸短情长,服务无界。”这封质朴的感谢信,不仅是一位客户对建行员工专业、耐心、富有同理心服务的最高认可,更是对建行坚守“金融为民”初心、切实履行社会责任担当的生动诠释。(建轩)

### 别让收款设备变“陷阱”! 鄞州银行全力守护商户经营安全

对于商户来说,收款设备是日常经营的“好帮手”,但如果使用不当、随意转借,就可能沦为诈骗、洗钱的“工具”,让辛苦经营的资金面临风险!

为切实帮助商户守住经营安全底线,防范化解涉诈支付风险,遏制电信网络诈骗及洗钱违法犯罪蔓延,近日,鄞州银行收单商户维护团队聚焦辖区商户群体,全面开展反诈宣传行动,用专业服务守护商户经营保驾护航。

宣传行动中,鄞州银行收单商户维护团队深入辖区沿街商铺、农贸市场、社区便民小店等各类经营场所,与商户面对面聊反诈、传知识。通过一对一精准讲解、发放反诈宣传手册的方式,把专业的反诈知识讲得通俗

易懂,让每一位商户都能听得懂、记得住。

工作人员重点提醒商户,收款设备一定要妥善保管——个人及经营用的收款牌、条码终端、POS机等,千万不要出借、出租、出售,避免违规转借、挪用,从源头堵住涉诈漏洞,不给不法分子可乘之机。

同时,工作人员还结合近期辖区内发生的真实涉诈典型案例,详细拆解不法分子的作案套路:他们往往利用商户的收款设备实施诈骗、洗钱,而商户一旦转借设备,不仅可能遭遇资金被盗刷、银行账户被冻结的损失,还可能因协助违法犯罪,承担相应的法律责任!这些真实案例,让反诈警示真正入脑入心,时刻

敲响安全警钟。

除此之外,工作人员还现场手把手指导商户规范操作支付设备,叮嘱大家妥善保管设备和账户信息,不随意将他人代收代转不明资金。如果遇到可疑交易、陌生人求助等异常情况,一定要第一时间拨打报警电话,同时联系银行核实处置,主动规避风险。

反诈护商,久久为功。鄞州银行始终将商户反诈宣传纳入常态化工作中,持续扩大宣教覆盖面、加大宣传力度,不断强化支付风险管控,严格落实支付安全责任,全方位守护商户经营资金与支付安全,和商户们一起,共建安全、规范、有序的经营支付环境!(何超影)

### 兴业银行宁波杭州湾新区支行荣获浙江省“工人先锋号”称号

近日,在庆祝宁波总工会成立100周年暨表彰劳模先进大会上,兴业银行宁波杭州湾新区支行荣获浙江省“工人先锋号”称号。

兴业银行宁波杭州湾新区支行自2020年成立以来,始终扎根前湾新区发展热土,坚守“金融为民、服务实体”初心使命,秉持“一流工作、一流服务、一流业绩、一流团队”理念,将党建引领与业务发展深度融合,创新服务、实干争先,在服务地方经济、深耕实体经济、践行社会责任中交出优异答卷,赢得客户广泛认可。

支行始终坚持党建引领业务

发展,将党的领导贯穿经营管理、金融服务、风险防控全过程,充分发挥党员干部先锋模范作用,把“金融为民”初心融入日常工作。同时持续强化队伍建设,常态化开展技能练兵、服务素养和服务质效。

立足区域发展需求,支行精准发力,紧扣区域产业特色重点支持新能源汽车等主导产业,深耕普惠小微领域切实破解小微企业融资难、融资贵问题。积极践行绿色金融,响应国家“双碳”战略,抢抓前湾新区产城融合发展机遇,助力城市更新、基础设施等重点领域建设,赢得客户与

市场广泛认可。先后荣获2023年宁波市工人先锋号、2023年度宁波市金融系统青年文明号等多项荣誉。

潮起东方风正劲,奋楫扬帆再出发。荣获浙江省“工人先锋号”,是肯定,更是新的起点。兴业银行宁波分行将大力弘扬劳模精神、劳动精神、工匠精神,坚守金融本源、深耕宁波热土,持续强化党建引领、创新服务模式、提升服务质效,以更坚定的信念、更务实的作风、更优质的服务,在支持实体经济、服务地方发展的征程上勇毅前行、再創佳绩,为宁波经济社会高质量发展贡献更大兴业力量!