

揭秘 无条件全额退保 广告背后的黑色产业链

新华社 新华视点 记者 谭谔晓

专业团队指导，一对一跟单任意险种无条件全额退保。近期，一些所谓代理退保的广告频繁在网上出现，令不少消费者尤其是老年人上当受骗。

新华视点 记者调查发现，一些不法分子以代理退保等名义，通过诋毁保险产品、承诺更高收益等手段，诱导消费者恶意投诉或举报保险机构进行退保，以此收取高额手续费，甚至侵占退保资金，逐渐形成一条黑色产业链，严重扰乱保险市场秩序，侵害消费者合法权益。

虚假宣传、伪造证据、以闹施压

退保，本是正常的保险消费行为。按照一般规定，在购买保险产品10天或15天内的犹豫期，消费者可以全额退保；如果过了这个时间段再退保，就会有损失。代理退保黑产则是一些组织或个人打着可以帮助全额退保的幌子非法牟利。

近期，福建省福州市连江县人民法院判决6名涉代理退保黑产不法人员犯敲诈勒索罪。经调查，涉案人员通过设立信息咨询公司，借助微信、抖音等网络平台发布可全额退保的信息，诱导投保人委托机构进行退保，以杜撰保险公司违规行为的方式编写投诉信，向监管部门恶意投诉保险公司，诈骗钱财。

记者发现，网络平台上不少标注退保咨询、保单协商咨询的店铺。记者给多个店铺客服留言后，对方均表示此处不详谈，要求打电话或添加微信。咨询过程中，记者发现套路满满：

虚假宣传。我们公司专业的法务和律师。一家店铺的工作

人员称，无论保单是有效的还是保费断缴了，都可以全额退保。

记者采访保险专家了解到，保险合同对退保等事项有明确约定，消费者一定要充分了解，所谓全额退保就是吸引消费者上钩的诱饵。

伪造证据。某代理退保黑产工作人员要求记者把身份证、银行卡、保险合同等交出，由他们冒用记者本人的身份退保。

当记者表示担心退保理由不足时，多位代理退保黑产工作人员表示，可以直接杜撰证据；也可以通过设计圈套等形式，引导被保险人或保险公司销售人员作出不利的陈述。如隐瞒保险责任、夸大收益等，并利用录音、截屏等取证。

以闹施压。代理退保人员会通过电话、信函等方式反复投诉举报，或指使消费者采取缠访闹访等手段向保险公司和监管部门施压，逼迫保险公司退保，并要求收取退保金额的30%以上作为代理费。

业内人士表示，一些消费者缺乏金融知识，担心自己去退保手续会很繁琐，同时又希望能多退一些钱，当代理退保黑产工作人员宣称好退且能全额退保时，消费者就易被怂恿。

受骗者面临失去保险保障、资金损失、个人信息泄露等风险

记者调查发现，投保人轻信代理退保，不法分子将面临失去保险保障、资金损失、个人信息泄露等风险。

大家人寿总经理助理刘树杰说，被怂恿退保的多是老年人，涉及重疾险、寿险等与健康相关的保障型险种。老年人退保后，一旦出现意外情

况将无法获得赔偿，可能出现重大财产损失。而且，未来再投保时，由于年龄、健康状况变化，将面临保费上涨甚至被拒保的风险。

还有消费者受到不法分子蛊惑，贪小便宜吃了大亏。他们说我的保单能全额退保，还要给我介绍一款收益率更高的保险，但要交500元定金。我一想这比我自己去退划得来，还能买高收益产品，就配合他们到保险公司去闹。最终退了两万多块钱，但钱很快就被他们划走了，我的微信和手机号都被拉黑了。64岁的刘女士告诉记者。

此外，国家金融监督管理总局有关部门负责人表示，代理退保黑产组织和人员往往还会利用掌握的消费者身份证号码、手机号码、金融账户等实施不法行为，消费者面临银行卡盗刷甚至被冒名贷款的风险。

消费者贾先生反映，他在网络上认识了自称是保险顾问的不法分子，承诺帮忙全额退保。其使用贾先生信息并用手机操作保单贷款。贷款到账后，不法分子称该笔资金是第一笔退保金。贾先生信以为真，便支付了退保手续费。但支付费用后，再也无法联系上这名保险顾问。贾先生不但没拿到退保金，还要偿还保单贷款。此后不久，他还不断收到多家借贷机构发来的还款通知。

中国保险行业协会特别提醒，不法分子为达目的，教唆、指使、诱导消费者伪造证据、提供虚假信息等进行投诉、举报或诬告，可能导致消费者面临较大的被诉讼的法律风险。

加大防范打击力度

正常收单，全国找合作伙伴，招代理。记者发现，为逃避相关

部门的打击，当前一些代理退保黑产的违法行为更加隐蔽。不法分子广泛发展下线代理，以所谓保单维权说明会、专业培训会等名义诱导消费者上当。

据悉，有关部门已加大对代理退保黑产打击力度。金融监管部门多次发文提示风险并进行常态化工作部署，多地重拳出击，严打乱象。

深圳金融管理部门与公安刑侦、经侦、市场监管等部门联合开展专项行动，定期会商代理退保等金融黑产的刑事打击突破点；上海银保监局联合上海市高级人民法院等部门建立联合打击机制，深挖代理退保黑产犯罪行为；江西、安徽、广西、内蒙古等地公安机关公开征集代理退保黑产违法犯罪线索。

此外，多地保险行业协会还组织会员单位签署了自律公约，从投诉举报处理、信息安全保护、案件信息共享等方面强化自律和约束，共同应对和打击代理退保黑产。

代理退保乱象频发，也和个别保险从业人员在展业过程中存在不合规行为，服务不到位有一定关系。平安人寿北京分公司有关负责人说，要增强合规经营意识，强化对销售人员、销售行为以及保单品质的管理，加强风险提示，确保所销售保险产品匹配投保人实际需求。要畅通投诉维权渠道，及时解决客户诉求。

国家金融监督管理总局有关部门负责人提示消费者，对保险产品或服务有疑问，应通过正规渠道提出合理诉求：可以直接与保险机构协商解决，协商不成可通过行业纠纷调解组织化解，或向金融监管部门反映，还可以向人民法院提起诉讼。

新华社北京7月10日电

铁腕出重拳 齐心治乱象

我市从严整治旅游客运行业初见成效

张运



为落实好市委、市政府关于开展铁腕治旅行动的部署，近期，市交通运输综合行政执法支队对我市旅游客运行业各种乱象进行铁腕治理。

从严从快 整治车载购物顽疾

为贯彻落实《张家界市旅游市场秩序管理规定》，根治车载购物顽疾，全市旅游客运车辆在车身统一位置张贴“严禁车内兜售商品”车贴、举报二维码标识，既起到了宣传发动的作用，也可随时接受游客和市民监督。同时市交通运输部门整合现有执法力量，并联合文旅部门，齐心协力整治车载购物。一方面扩大日常巡查面，在武陵源核心景区、大峡谷、天门山、七星山、土司城等旅客集散地检查车载购物情况，另一方面依托智能监控系统抽查旅游车在运行过程中是否有车载购物现象。整治以来，对旅游道路运输经营者在车辆运行过程中兜售商品的行为，已立案19件，责令整改12起，向文旅部门移交车载购物涉案线索13条，部分案件已在媒体进行曝光，车载购物乱象得到有效遏止。

铁腕治理，打击旅游客运乱象

6月以来，市交通运输执法支队以中心汽车站、火车站、张家界西站、旅游客运停车场等地为重点区域依法严厉打击黑车、非法网约车、旅行社

无客运营资质车辆从事旅游客运服务等非法客运行为，依法查处旅游客运车辆各类违规经营行为，重点整治异地经营乱象。同时全面加强了对出租汽车行业监管，大力整治巡游出租汽车不打表、拒载、甩客、绕行和网络预约出租汽车非平台渠道组客、平台组客后取消订单、脱离平台继续承运乘客等行为。整治以来，已立案查处非法营运案件9件，旅游车违规经营案件10件（其中旅游车异地经营案件5件），出租车违规经营案件11件。

用心用情，办好群众涉旅投诉

群众事，无小事。为用心服务群众，市交通运输执法支队成立涉旅投诉处置工作专班，明确专人负责投诉办理，做到了及时为群众排忧解难，为旅客解忧。在群众涉旅投诉反映问题较为集中的出租车行业，采取重点突破的办法，针对涉出租车投诉件较为集中的张家界高铁西站，加大执法检查力度，执法人员每天对该区域进行巡查。整治以来，共处理12345（12328）投诉件41件，按时办结率100%。据乘客反映，目前在市中心城区、张家界高铁西站等地，拒载、甩客、不打表等情况较以往显著减少，巡游出租车定点揽客、送客，网约车自觉排队候客，秩序井然。

经过一段时间的整治，我市旅游客运企业经营不规范、车载购物、出租车违规经营、非法营运等乱象均得到了有效治理，旅游客运市场秩序得到了有效规范、秩序更加有序、环境更加优化，旅游交通乘客满意度得到了进一步提升。

市保险行业开展 保险进园区 宣传活动

本报讯（全媒体记者 郭文）7月6日，市保险行业协会开展保险进园区宣传活动。各保险机构的80多名保险人参加了活动。本次活动紧紧围绕今年全国保险公众宣传日主题，保险力量，为奋斗的你加把劲，开展系列活动。活动首先组织大家对工业园本土企业天门郡莓茶企业进行参观，开展了互动学习，让保险从业者了解工业

园企业的发展历史、园区建设、园区企业文化等，为保险金融进园区做好铺垫。16家保险机构在工业园广场进行设点保险宣传活动。宣传内容包含保险业高质量发展、防范非法集资、保险欺诈、整治代理退保、税优健康险扩容、养老保障等，现场进行互动、接受咨询，阐述保险功能作用，普及金融保险知识。

张家界税务： 四举措 为园区企业保驾护航

本报讯（通讯员 皮明勇）今年以来，市税务部门坚决落实园区企业赋码保护机制，全面规范园区企业赋码保护机制，营造一流营商环境，为园区企业发展保驾护航。

访企必先线上约。根据园区企业赋码保护机制要求，凡拟进入企业开展政策宣传、风险应对、巡查巡查等访企公务活动的职能科室，必须先通过统一的赋码平台提前预约，未预约或预约未通过的不得进入企业开展各类公务活动，尽量减少对园区企业正常生产经营的打扰。

入企过程全监督。对预约成功进入企业开展公务的，必须现场扫企业二维码打卡，以便对公务活动全过程进行监督，未扫码或扫码未获绿码的一律不得入企。访企公务活动结束后，企业可通过赋码平台对相关部门

的访企公务活动进行客观真实、公平公正的满意度评价。

涉企诉求快响应。园区企业在生产经营过程中遇到困难需要帮助的，可利用赋码保护平台线上与相关单位零距离沟通，承办单位必须在1个工作日内反馈受理意见，在2个工作日内回复办理情况并在规定的最短期限内办结，未及时处理或办理进度缓慢的将予以通报，确保园区企业合理诉求有求必应。

惠企政策落地快。对国家、省、市出台的各类涉企优惠政策，相关职能部门及时梳理，并在政策发布之日起5个工作日内上传至赋码保护平台，经审批后第一时间发布在惠企政策专区，便于园区企业及时了解掌握相关政策，助力企业高质量发展。

永定区财政局赴秦淮区取经

本报讯（刘萱）近日，永定区财政局主要负责人带队赴南京市秦淮区财政局开展对口交流合作，重点围绕财源建设、财税征管、项目监管、厉行节约、防范化解政府债务等方面展开座谈和考察。

座谈会上，永定区财政局和秦淮区财政局分别就两地区情、总体收入情况、财税政策、企业扶持情况、政府债务情况等内容做了详细交流，秦淮区着重介绍了财源建设、厉行节约、防范化解政府债务等方面的政策

和理念，为永定区提高财政管理能力、提升财政资金使用效益、严控政府债务风险、激发地区经济活力等工作提供了借鉴和参考。

学习考察期间，考察团一行参观了南京中国科举博物馆，作为秦淮区政府投资重点项目，南京中国科举博物馆在拉动旅游收入方面表现突出，生动体现财政资金因地制宜、因时制宜进行项目投资的重要性和必要性，具有重要的示范意义。

桑植县交投公司多举措 防范非法集资

本报讯（董叶翠 钟川）近日，桑植县交投公司集中开展守住钱袋子 护好幸福家 防范非法集资宣传月活动。

该公司结合实际，强化对工程施工、交通运输、建材销售、房产开发、文旅行业等重点领域、重点人群进行宣传。在人流、车辆密集的县汽车站，工作人员通过发放宣传手册、讲解典型案例等方式，向群众宣传非法集资的定义、基本特征、表现

形式和常见手段等，重点提醒老年群体对高额回报的民间借贷及虚假养老产品销售等要提高警觉，自觉远离非法集资，守好自己的“钱袋子”。

据悉，该公司本次宣传月活动共发放防范非法集资宣传手册3000余份，现场解答群众咨询100余人次，张贴宣传海报30余张，悬挂宣传横幅20条，有效增强了广大人民群众识别和防范非法集资诈骗的能力。

莓茶手工制茶

本报讯（毛明 李名山）增强专业技能，争当技术能手。近日，永定区第五届职业技能大赛暨莓茶手工制茶决赛在张家界莓茶孵化中心举行。

本次大赛分为理论考试、传统手工制茶、成品感官评审三部分。经过三轮比试，以及专家严格评审，通过综合得分评出一等奖1名，二等奖3名，三等奖5名，并且一等奖获得者被授予永定区技术能手称号。

据了解，我市先后制定了《张家界莓茶加工技术规程》《张家界莓茶种植技术规程》两项地方标准以及《张家界莓茶冲泡和品鉴方法》等五项团体标准。标准的制定与实施为张家界莓茶高质量发展、做大张家界莓茶品牌、提高市场竞争力、增强高技能人才队伍建设起到基础性、引领性作用。本次比赛以上述规程和方法为评定标准。



▲参赛选手在比赛

▲评委们在认真进行评审打分

民宿管家： 点亮乡野生活的 魔法师

新华社记者 张晓洁 徐中哲

短短几年时间，民宿管家从业者规模跨越到百万级，他们提供住宿、餐饮以及当地自然环境、文化与生活方式体验等定制化服务，满足旅游者的个性化需求，为乡村振兴贡献力量。记者日前走访了几家民宿，看看民宿管家如何点亮乡野生活。

民宿管家的载体

浙江温岭市石塘镇一家民宿内，民宿管家林波与一对来自青岛的夫妻住客在茶桌前交谈甚欢：昨天晚上吃的虾很好吃，怎么做的？想吃就跟我们说，给你寄去。

住客张女士说，前一日等候入住时，林波就请他们饮茶聊天，介绍当地风土人情和游玩路线，很多细节我们做攻略时不掌握，民宿管家让我们很省心。

作为民宿管家，看到客人离开民宿时比来时更开心，很有成就感。林波说。

富春江畔，桐庐县富春江镇芦茨村一家民宿的主管余美林同住客一边散步，一边指着山上的植物娓娓道来：这是山桐子，果实可以榨油；这是黄花菜，生吃可能中毒。

3年前，家住安徽的余美林到桐

庐旅游时，曾入住这家民宿，被民宿管家工作吸引，决定成为其中的一员。我小时候在乡村生活过，很喜欢这份工作。工作中我会留意山里哪些花开了、哪些食物能吃，自己做足功课，客人问时才不会一问三不知。

民宿管家直接接触住客，传递人文关怀，是民宿与住客之间的桥梁，也是民宿设计理念的载体。他们决定着一家民宿的品质。莫干山民宿管家培训中心教师缪炳翔说。

德清县莫干山镇目前有民宿883家，约5000名民宿从业人员，全县民宿去年接待住客745.2万人次，营收29.7亿元。浙江省目前有2.2万家持证民宿，带动15万人就业，年营业收入超100亿元。

服务有标准 要做全能手

或面朝大海，或栖居山间，民宿管家的工作环境对许多人很有吸引力。

民宿管家的工作在别人眼中可能是诗和远方，但实际却是喂马劈柴。莫干山民宿管家培训中心教师崔美艳说，民宿管家工作内容综合性很强，一个职业包含了十几种职

业的工作内容，要求高、有挑战。

经过5天集中培训，来自全国不同省份的12名学员在莫干山民宿管家培训中心进行了结业考核。房务、茶艺、咖啡制作、餐饮摆台，每一项都是必备技能。

浙江省人力资源和社会保障厅相关负责人介绍，浙江省杭州、宁波等8个地市去年有2574人参加民宿管家服务专项能力考核，发证2331人。民宿管家国家职业技能标准编写研讨会去年8月在浙江德清召开，目前初稿仍在完善中，未来，该标准将规范民宿管家职业技能，为开展培训提供指导方向，推动行业健康发展。

教育部于2021年设置民宿管理与运营专业，目前约30所职业院校开设此专业。该专业学生毕业后将成为民宿管家的重要来源。浙江旅游职业学院民宿管理与运营专业教授章艺说，除了概论、管理理论课程，各学校也结合自身特色开展了实践课程，让学生对民宿行业有系统性认识。

提高职业吸引力 助力乡村振兴

民宿行业蓬勃发展，驱动乡村旅

游发展，也助力村民增收。在德清县莫干山镇仙潭村，一家民宿餐食中的笋干受到住客青睐。民宿店长兼管家徐邵跃介绍，很多笋干由当地农户制作，一些住客品尝后当作特产买走，民宿管家在农产品推广中起到重要作用。

走进余美林所在民宿的员工宿舍小院，茶寮可休憩闲聊，土窑可烘焙食物，一间杂货铺为员工免费提供零食和日用品。宿舍有24小时不间断热水，员工餐可个人定制，住宿、餐饮条件改善后，民宿管家更愿意留下来了。这家民宿的创始人尹明海说。

德清县人社局职业能力建设科科长费佳敏介绍，为了让民宿管家人才引得进、留得住，县里出台办法，对在当地参加培训并通过考核的民宿管家给予奖励补贴，对获得技能等级证书的人才给予人才技能津贴，对新引进的高技能人才给予安家、就业等补贴。

民宿管家这个新职业可以吸引更多年轻人回到或走进乡村，实现产业更新，助力乡村振兴。章艺说。