

快手电商废止“退款不退货服务”引关注

# 滥用“仅退款”恶意“薅羊毛”困扰商家,咋破解?

舆论期待平台进一步优化“仅退款”规则,同时打击商家吐槽集中的恶意退款行为

本报记者 李国

近年来,为了提升消费者的购物体验,多家电商平台上线了“仅退款”服务,支持消费者在一定条件下,无需退货就可以获得退款。“仅退款”简化了售后服务流程,保障了消费者的合法权益,但同时也滋生了恶意“仅退款”行为,让其成为少数人“薅羊毛”的捷径。一些“羊毛党”还在网上售卖“薅羊毛”教程,让“仅退款”变“0元购”,损害商家利益。近日,快手电商宣布将废止“退款不退货服务”,此举引起了广泛关注。尽管快手电商废止的“退款不退货服务”和公众普遍理解的“仅退款”并非一回事,但也反映出舆论期待平台优化“仅退款”服务规则。

## 商家对“仅退款”颇有微词

在重庆经营女装店的小彭在多家平台都开设了店铺,自从销量上来之后,她几乎天天都能接到“仅退款”的申请。

“少则几十元,多则几百元,这些零零散散加起来,每天也不少。我们就算拒绝‘仅退款’申请也没用,买家只要选择退款理由为质量问题,或者在与商家聊天过程中提到质量问题,平台就会为其推送‘仅退款’链接。”小彭说。

在某平台经营服装店的刘先生也表示,自己经常被买家以衣服有褶皱、线头及气味等理由申请“仅退款”。

“有的并不是质量问题,但平台不会查验其合理性真假,只会判定商家是过错方。”刘先生说。

## 阅读提示

为了提升消费者的购物体验,多家电商平台上上线了“仅退款”服务。然而,“仅退款”在保障消费者合法权益的同时,也滋生了恶意“仅退款”行为,损害商家利益。专家表示,应进一步优化“仅退款”规则,同时打击商家吐槽集中的恶意“仅退款”和恶意“薅羊毛”行为,实现消费者和商家“双赢”。

“商家对于平台的‘仅退款’机制几乎无计可施。”在某平台售卖文具用品的郭先生说,有的商家为了赚回自己被“薅”走的钱,甚至会用同样的方法去“坑”同行。而网络上甚至还有“羊毛党”发布“最新仅退款教程”“0元薅50元现金”等帖子,教人们运用各种话术实现“仅退款”。

采访中,多名商家向记者表示,有些平台也会给商家申诉的机会,部分买家“仅退款”的请求会被驳回。但在个别平台上,不仅“仅退款”数量多,商家申诉了也没有用。

业内人士表示,“仅退款”的初衷是为了提升消费体验,改善消费者与电商平台之间的售后纠纷处理方式。对消费者来说,“仅退款”无疑是一大利好,倘若遇到商品货不对板或者以次充好的问题,无须再与商家理论,维权更容易。然而,也有少数消费者滥用“仅退款”权利,导致该服务背离其初衷,甚至对商家利益造成损害。

## 平台开始优化“仅退款”规则

11月28日,快手电商发布的最新公告显示,因业务内容调整,经平台综合考虑决策,快手电商现针对“退款不退货服务”进

行废止,后续将推出更好的服务产品供商家使用。

快手电商所指的“退款不退货”和公众理解的“仅退款”有所区别。其废止的“退款不退货服务”,是该平台于2021年11月23日发布的一项服务,适用于在快手小店发布的带有“退款不退货”服务保障的商品。商家加入该服务后,买家购买带有“退款不退货服务”标识的商品,符合指定条件,可自签收后7日内申请退款不退货。而“仅退款”通常指消费者在特定条件下,可无需退货直接获得退款。

也就是说,快手方面并未直接废除“仅退款”,而是细化了这项服务的应用场景,并强调“仅退款”需经商家同意。尽管只是规则优化,但不难看出平台对于“仅退款”模式态度的转变。

“每一项规定的提出,初衷肯定是为了平衡多方关系,保证多方权益,‘仅退款’如今引发争议,并不是说这项规定本身不好。如果能够优化,加上一定的补充条款能获得更好的效果。”北京德恒重庆律师事务所周怡律师说。

“仅退款”作为近年来电商行业的“标

配”,同时也是争议较大的条款,一些平台开始对其进行优化。例如,淘宝自今年7月优化“仅退款”规则,给予优质店铺更多售后自主权,对于店铺综合体验分≥4.8分的商家,平台将调整“仅退款”处理方式并优化申诉环节。

## 如何让电商业务健康可持续发展

在重庆工商大学教授莫远明看来,为了实现消费者和商家“双赢”,电商平台还应进一步优化“仅退款”规则,明确界定可以申请“仅退款”的具体情形,防止规则被恶意利用;另一方面,还应建立健全纠纷调解机制,为商家和消费者提供公正、公平的争议解决平台。通过专业的第三方机构进行评估和裁定,既能保护消费者的合法权益,又能避免商家因不合理退款请求而遭受损失。

莫远明表示,部分消费者认为平台受理了“仅退款”,即无须再和商家沟通退货的问题。但实际上,所谓“仅退款”通常是指买家未收到货或拒绝收货,所以不存在退货问题,只需直接退款,并非指买家可以在收到退款后无偿占用货物,除非平台或商家有特别承诺。

“消费者退货应当遵循诚实信用原则,不得利用7日无理由退货、‘仅退款’等规则损害经营者和其他消费者的合法权益。”重庆渝中区市场监管局四级调研员张载荣说,快手等平台优化“仅退款”规则,不仅是对现有电商模式的一种调整,也是对消费者与商家权益平衡的一种尝试。未来,平台应不断加强监管治理,不断倾听消费者与商家的声音,才能携手共建健康和谐的电商环境。



## 北京朝阳开展农贸市场“你点我检”活动

近日,北京市朝阳区市场监管局开展农贸市场“你点我检”活动。在活动现场,执法人员随机邀请消费者“点”出食品品种,由检测人员进行现场快速检测。

今年以来,朝阳区已开展食品安全“你点我检”进商超、进市场、进学校、进社区等8次活动,抽取各类食品55批次。图为执法人员在农光里农贸市场开展“你点我检”活动。

本报记者 杨召奎 通讯员 赵超舟 摄

## 我国将着力推动运输结构调整优化

本报北京12月3日电(记者甘哲)今天,交通运输部举行专题新闻发布会,介绍交通物流降本提质增效有关情况。记者从会上获悉,今年1月~10月,全国铁路、水运完成货运量较2020年同期分别增长了14.2%和29.9%。下一步,交通运输部还将全力推进实施优化运输结构攻坚工程,聚焦重点领域和薄弱环节,确保全面完成运输结构调整优化目标任务。

交通运输部要求,抓重点领域,推动“公转铁”“公转水”取得务实成效。争取到2027年,全国铁路货物运输周转量较2023年增长10%左右,港口集装箱水联运量年均增长15%左右。重点推进西部陆海新通道、长江经济带物流通道、沿黄生态经济带物流通道、中部多式联运通道等物流的互联互通,促进通道内节点建设、数据交换、组织创新等,打通运输结构调整堵点卡点。

此外,将大力推进铁水联运、公铁联运,以及江海联运、水水中转和“散改集”,支持打造铁水联运、江海联运组织服务中心,创新高铁快运、双层集装箱班列、多联快运等运输组织模式,健全铁路专用线运营维护机制,促进多式联运高质量发展。

## 市场监管信用修复将设全国统一平台

本报北京12月3日电(记者杨召奎)记者今天从市场监管总局获悉,该局正加快推进市场监管信用修复全国统一平台(以下简称统一平台)开发建设,预计将于今年底或明年初上线,全面支撑高效办成信用修复“一件事”。

统一平台建成后,将充分发挥国家企业信用信息公示系统在经营主体信用信息归集公示方面的优势,为经营主体提供违法失信信息查询、信用修复申请服务。经营主体只需通过国家企业信用信息公示系统首页的电子营业执照登录统一平台,即可一键获取行政处罚、经营异常名录、严重违法失信名单等违法失信信息,全方位了解自身信用状况。

此外,全国各级市场监管部门公示的各类违法失信信息,经营主体均可一键申请信用修复,通过跨省数据传输通道,实现异地信用修复,让数据多跑路、群众少跑腿,提高信用修复效率。其他部门在国家企业信用信息公示系统依法公示的行政处罚等违法失信信息,也会在统一平台设置弹窗提醒,一键告知经营主体信用修复的渠道,助力经营主体信用修复。

## 国家发改委完善成品油管道运输价格形成机制

本报北京12月3日电(记者于灵歌)记者今天从国家发展改革委获悉,为贯彻落实党的二十届三中全会精神和党中央、国务院关于进一步深化石油天然气市场体系改革的决策部署,提高成品油管道运输效率,保障成品油稳定供应,国家发展改革委近日印发《关于完善成品油管道运输价格形成机制的通知》。

通知基于成品油管道运输特性,按照“准许成本加合理收益”的原则核定最高准许收入,国家石油天然气管网集团有限公司在不超过最高准许收入的前提下,与用户协商确定跨省管道运输具体价格。

通知明确了供需双方协商价格的原则:一是对于其他运输方式可替代的,管道运输价格不高于替代运输方式价格;二是对于其他运输方式无法替代的,管道运输价格不高于所在地区或邻近地区铁路运输价格。

通知自2025年1月1日起实施。国家发展改革委首次核定最高准许收入前,成品油管道运输价格暂按油气管网运营机制改革过渡期价格政策有关规定执行。省级价格主管部门可参照通知相关规定管理省内成品油管道运输价格。

## 中老铁路累计发送旅客超4300万人次

本报北京12月3日电(记者刘静)记者今天从中国铁路集团有限公司(以下简称国铁集团)获悉,截至12月2日,中老铁路开通运营满3年,运输安全保持稳定,累计发送旅客超4300万人次、运输货物4830万吨,黄金大通道效应日益凸显,为推进中老经济走廊建设、构建中老命运共同体注入强劲动能。

据介绍,中老铁路开通运营3年来,国铁集团与老挝铁路部门密切协作,聚焦高标准、可持续、惠民生的目标要求,高质量管好用好中老铁路,努力打造共建“一带一路”合作样板,客货运量持续增长,服务品质显著提升,辐射效应不断增强,较好地服务了两国民众便捷高效出行和区域经济社会发展,中老铁路已成为中老人民的发展路、幸福路、友谊路。

中老铁路对老挝乃至东盟国家的运输成本降低和物流效率提升产生了显著影响,昆明经老挝至泰国的货运成本降低30%至50%,老挝境内运输成本降低了20%至40%。

## 宁夏加强生态环境分区管控

本报讯(记者马学礼 李静楠 通讯员崔万杰)近日,宁夏回族自治区党委办公厅、自治区人民政府办公厅印发《关于加强生态环境分区管控的实施意见》(以下简称《意见》),提出建立健全生态环境分区管控体系,助推经济社会高质量发展、实施生态环境高水平保护等3方面共10项措施,以充分发挥生态环境分区管控在生态环境源头预防体系中的基础性作用,形成节约资源和保护环境的空间格局、产业结构、生产方式、生活方式。

《意见》明确,宁夏将通过制定生态环境分区管控方案,明确全区生态环境分区管控总体格局,统筹确定管控单元的空间分布和面积比例,编制全区生态环境总体准入要求,并聚焦生态环境功能定位和解决突出生态环境问题,按照“一单元一策略”实施精细化管理,精准制定差异化生态环境准入清单。同时,推进信息化平台落地实施,共享生态保护红线、水土保持重点区域等数据,推动成果备案、跟踪评估、监督管理数字化全覆盖,逐步实现跨部门、跨层级共享共用,优化在线政务服务和智慧决策功能,满足多元主体的不同需求。

在助推经济社会高质量发展方面,《意见》提出,坚持“大生态”和“单元管控”相统一,探索生态环境分区管控支撑经济社会高质量发展的具体实施路径和方向,服务现代化产业体系。同时,充分发挥生态环境分区管控对重点行业、重点区域的环境准入约束作用,引导产业园区科学布局、推动产业结构优化、规范开发建设行为,支持工农业生产、交通运输、文旅产业等领域企业用数智技术、绿色技术助推特色产业绿色低碳转型升级。



## 优质医疗服务下沉基层

12月3日,在安华镇中心卫生院的中医骨伤科,医生给患者进行康复治疗。

11月底,浙江省诸暨市安华镇卫生院升级成为中心卫生院,全面启用800余平方米的健康服务中心、700平方米的“医防护”儿

童健康管理中心以及200平方米的全市首个基层医疗机构核磁共振(MRI)检查中心,并配套设立了体检中心和中医理疗馆,推进优质医疗服务下沉基层,极大地提升了乡镇医疗服务质量。新华社记者 徐昱 摄

# “AI医院”来了吗? 医疗创新“快”中要有“稳”

新华社记者 董瑞平 李恒 袁念

到医院看病,迎面而来的可能是智能机器人;检查结果出来,人工智能迅速给出诊断意见……随着AI技术飞速提升,诊疗应用越来越广。

人工智能当家的“AI医院”是不是真的来了?记者采访了解到,目前在一些新闻中亮相的“AI医院”,实际是AI辅助诊疗技术的应用。医疗创新在提速,但安全监管的“闸门”仍在人类医生手上。

## 看病更便捷?“医疗+AI”是趋势

近日,一家研发机构称,即将上线一款“AI医院”人工智能大模型:AI医生通过“阅读”医学文献、“诊疗”虚拟病人,不断自我进化,未来有望介入真实的医疗应用场景,辅助人类医生完成工作。

公开资料显示,这一大模型目前并未投入医院实际应用。不过,AI技术在一些医疗机构已经得到广泛应用。

在浙江,乌镇智能医院自去年开放以来,不到10名医生与一批智能导诊机器人,已经

接待了数千名患者。通过AI技术,这家医院还可以快速分析人体健康大数据,形成个性化的智能健康评估结果。

在上海,一支医生团队发起、参与研发的人工智能医学大模型,能顺利“通过”国家执业医师资格考试。输入患者的主诉、现病史、体格检查等,AI就可给出诊断和下一步处理的辅助建议。

大模型可以“吃进”数千本医学教材,AI可以更精准地比对CT影像,集成视觉、触觉等传感器的智能监测床可以及时发出预警,快捷的病例搜索功能可以有效辅助医生作出判断……越来越多医院引入人工智能技术,“医疗+AI”成为趋势。

专家表示,“医疗+AI”前景广阔,无论患者还是医生,都将在这场科技革命中受益。

## AI直接看病? 还得医生“拍板”

一位医生向记者讲述了一个真实案例——患儿两次住院,前后历时近一年,专家确诊其患有十分罕见的一种自身免疫性疾病。而人工智能几分钟就给出了同样的诊断。

不过,即便AI能大大提升看片、审方、诊

断等医疗工作的效率,最后“拍板”的仍是身穿白大褂的医生。

今年11月,国家卫生健康委等部门联合发布《卫生健康行业人工智能应用场景参考指引》,涵盖了医疗服务管理、基层公共服务、健康产业发展和医学教学科研4大类84种具体场景,力求全方位发挥AI的优势。

其中,从辅助诊断、辅助决策,到辅助治疗、辅助规划手术,“辅助”是AI医疗的一个关键词。

上述由医生团队发起、参与研发的人工智能医学大模型,在上海一家医院已经投入应用,给医生提供辅助。医院负责人介绍,这个大模型的特色是来源于医生、服务医生,将成为与医生共同在医学领域深度探索的有力工具。

## “AI医院”会来吗? 监管将更完善

尽管人工智能看病水平越来越高,但AI医疗还面临不少挑战,真正意义的“AI医院”更需迈过多重门槛。医疗安全风险如何防范?医疗数据如何确保安全?需要制定一系列监管标准以避免技术滥用。

此前,国家药监局发布了《人工智能医用

软件产品分类界定指导原则》,明确提出人工智能医用软件产品管理属性和管理类别的判定依据。专家表示,这有助于保障AI医疗产品的安全性和有效性。

国家卫生健康委发展研究中心副主任游茂表示,目前我国AI医疗器械的大多数研究产出都集中在医学影像类,技术发展有同质化倾向,“决策规则”领域研究几乎空白。此外,高质量数据仍然较为缺乏,真实世界数据应用实现机制还需进一步建立。

游茂认为,医学AI需要构建一个全生命周期动态评估体系,覆盖质控等标准体系、临床准入体系、临床应用评估体系和真实世界数据。这些将为AI医疗器械的科学监管提供框架和决策依据。

中国医学科学院医学信息研究所所长刘辉表示,在推动技术创新与升级的过程中,需构建和完善科学合理的法规政策与技术体系,加强对算法准确性、公平性、透明度、可解释性、隐私保护等关键维度的评估与监管力度,确保AI技术的安全性和有效性,为医患双方提供更优质的应用体验和医疗服务。

(新华社北京12月3日电)