

本是为了提升购物体验,如今却成为商家的隐痛和“羊毛党”牟利的工具

有的店铺退货率超七成! 运费险赔付漏洞如何堵上?

本报记者 陈曦

“没有运费险的加持,退货就要自己付钱,网购也失去了吸引力。”近日,来自北京的90后白领黄越发现,自己经常买鞋的一家网店,突然不赠送运费险了。记者发现,在社交媒体上,也有不少消费者吐槽,由于近期退货次数较多,自费购买运费险的选项也被取消了。

据了解,运费险最初在2010年推出,旨在降低消费者的退换货成本。因市场反应良好,这一险种逐渐成为各大电商平台揽客客的“标配”。然而,十几年过去,运费险在优化购物体验的同时,也一定程度上推高了退货率,甚至滋生了“虚假骗保”的“职业羊毛党”,大大增加了商家和保险公司的经营压力。当各方失去积极性,运费险的未来在哪里? 赔付机制的漏洞该如何堵上?

“无忧下单”推高退货率

“关了担心订单变少、店铺评分下降;不关的话,退货量实在吓人。”最近,某女装品牌主理人吴非(化名)也在考虑关闭运费险服务。开网店将近两年,她的店铺退货率一路飙升到75%。她无奈地告诉记者:“快递公司、保险公司都在赚钱,平台也有佣金,损失是我一个人的。”

数据显示,在电商销售中,鞋服、配饰等品类的退货率居高不下。在吴非看来,女装的竞争渐趋激烈,消费者货比三家也正常。但她表示,在“退货无忧”的模式下,有的顾客下单太“冲动”,“同一款衣服,两种颜色各拍下3个码,寄到半路又退掉其中两件。”

对电商卖家来说,退货率的畸高牵扯到一系列支出。吴非给记者算了一笔账,随着退货率上升,每单运费险的保费从最初的几毛钱涨到了4.3元,已经超过了发货运费。此外,一旦买家退货,除了运费打水漂,还涉及运输过程中的货损、重新熨烫上架的人工成本。

“更让人焦虑的是,对于季节性强、销售周期短的衣服,退回来短期内就没有重新上架的机会,进而导致库存积压。”吴非透露,为应对这种情况,一些同行搞起了预售,不按实际订单量备货,而是将第一批顾客的退货卖给第二批顾客,以循环发货来规避风险。

“羊毛出在羊身上,如果商家运营成本增加,要么抬高价格,要么偷工减料。”从事服装电商的张先生在社交媒体上表示,自己今年赠送过3个月运费险,退货率达到了68%,关闭之后下降到40%以内,虽然订单量有所减少,但也省去了很多麻烦。

“职业骗保”形成产业链

推高退货率只是一方面,运费险本身的设计也暴露出一些缺陷,给“羊毛党”留下了可乘之机。具体而言,运费险的赔付金额相对固定,但如果选择自行寄回,实际退货费用有议价空间,一些买家便在批量下单后恶意退货,套取理赔金与快递费之间的差价。

吴非和“羊毛党”正面交手过几次。她告诉记者,有时发出去的包裹没拆就被退回来,退款单直接覆在发货单上,一看就是奔着骗运费险来的。“一般是新账号,连拍十几件帽子、发箍等不超重、单价较低的小件商品,电

话打过去,不是空号就是没人接。”吴非说。

记者发现,快递行业的个别企业也成了骗保链条上的一环。“首重低至3.5元”“一单能赚8元多”……在社交网站搜索关键词可以看到,甚至有快递驿站和小型寄件平台发布“薅羊毛教程”,以招募合作“刷退货”的兼职人士,并从中赚取代收发快递的费用。

去年6月,女装品牌茵曼创始人方建华发文表示,有人专门租仓库做起“薅运费险羊毛”的生意。“这个‘生意’大规模操作,一天买一万单,一单赚取运费险差价4元,单日可获利4万元。”

除了恶意退货,还有不法分子通过“虚假下单”来骗保。在江西萍乡警方去年9月破获的一起案件中,犯罪嫌疑人购买多部手机,通过使用自己及近亲属身份信息注册大量网店,采取自买自卖的方式虚构交易过程,购买大额商品的同时购买“运费险”,在确认收货后,编造未曾发生的保险事故申请退货退款,骗取平台商品运费险赔偿金100余万元。

“‘羊毛党’的行为涉嫌违法,如果骗取的保险金数额较大,可能构成保险诈骗罪。”北京盈善律师事务所律师张清鑫向记者表示,骗保“黑灰产”的存在,对商家、保险公司及电商平台都造成了不小的负担,使电商生态受损,也间接侵害了消费者的权益。

让运费险回归“多赢”初衷

“打击‘羊毛党’,关键在于有效识别骗保行为。”张清鑫认为,意图骗保的买家与正常买家在购物规律上有所不同,平台与保险公司应加强大数据分析,对消费者的平台信用

分、既往同类商品消费记录及退货记录、本年度退货次数等进行监测,及时发现并处理潜在的欺诈行为,并鼓励商家发现异常后迅速上报,逐步建立用户黑名单以及预警机制。

在业内人士看来,恶意“羊毛党”是行业公害,单靠一方的力量难以有效治理。平台、商家、保险公司之间应达成合作,加强数据联通共享。电商平台之间也要打破“信息孤岛”模式,让在某一平台有过不良行为的账号也能在其他平台被迅速识别。

上海财经大学数字经济系教授崔丽丽建议,对于买家自行投保的运费险,可引入消费者信用评价机制,以及运费险费率浮动机制,根据风险指数对保费进行更精细的定价。

张清鑫表示,保险公司应进一步优化运费险的风险评估模型,纳入更多影响运费风险的变量,如货物类型、运输距离、历史赔付率等,以提高定价的准确性和公平性。对于物流公司来说,应当提供真实的交易和物流数据,帮助保险公司更准确地评估风险,并提高物流服务的标准化和规范化水平,减少货物在运输过程中的损失,降低运费险的赔付率。

近期,为更好地平衡用户体验和商家利益,不少电商平台对运费险机制做出改进。例如,去年9月,淘宝在退换货环节推出了“退货宝”服务,为商家降低至少10%的退货成本,同时进一步优化模型提升对异常行为的识别能力。

“从长远来看,只有赔付机制进一步完善,链条上的各方形成良性互动,才能推动运费险市场健康发展,回归多方共赢的初衷。”张清鑫说。



Robotaxi 直通北京南站

3月13日,小马智行正式开通北京南站往返北京亦庄的Robotaxi服务。这是北京市区首次开放火车站场景的自动驾驶出行服务。

乘客在“小马智行”APP或小程序的“火车站”入口,提前一天预约自动驾驶接送用车,即可从北京亦庄2600多个打车站点乘车往返北京南站。 本报记者 杨召奎 本报通讯员 赵祥 摄

指数全面上升! 中小企业2月发展向好

本报讯 (记者姜雨晴)中国中小企业协会近日发布的数据显示,2月中小企业发展指数为89.8,较1月上升0.8点,创过去12个月新高。其中,分项指数、分行业指数和分区域指数全面上涨。当前中小企业运行呈现企业发展预期明显改善、市场需求稳步提升、资金状况好转、劳动力需求明显上升、企业投资意愿增强、企业效益有所改善的特点。

中小企业开工率上升显示产能释放的积极信号。数据显示,样本企业中,2月完全开工的企业占比52.5%,环比上升7.2个百分点。

分项指数的全面上升印证中小企业景气水平回升态势。2月,中小企业宏观经济感受指数、综合经营指数、市场指数、成本指数、劳动力指数、投入指数继续上升,分别环比上升0.5、1.1、0.8、0.2、0.6和0.4点。资金指数、效益指数由降转升,分别环比上升1.1、1.3点。

江苏首部海岸带及海洋空间规划发布

本报讯 (记者黄洪涛)划定海洋功能分区、建立海岸建筑退缩线制度、建设海洋灾害自动化预警平台……近日,《江苏省海岸带及海洋空间规划》(以下简称《规划》)发布。据了解,这是江苏首部海岸带及海洋空间规划,在海洋经济发展、生态环境保护等方面具有重要意义。

江苏海域面积3.75万平方公里,海岸线954公里,是共建“一带一路”新亚欧大陆桥沿线地区、长江经济带、淮河生态经济带的重要出海门户,沿海滩涂等海洋资源禀赋独特。

《规划》涉及海岸带及海洋空间部署、资源利用、生态保护、产业布局、人居环境等诸多方面。《规划》明确对江苏管辖海域的功能划分,其中生态保护区、生态控制区合计占比超三成,以保护为主,原则上限制开发性、建设性活动以及人为活动;海洋发展区占比近七成,将合理布局渔业、旅游、交通运输等涉海产业,统筹推进沿海地区高质量发展和高水平保护。

西宁数智赋能推动工业产业转型升级

本报讯 (记者邢生祥)近年来,西宁将数智赋能、绿色发展作为构建产业生态、培育新质生产力和推进新型工业化的重要举措,全方位、多维度推动数智技术、绿色技术和产业融合发展,全市工业产业加快向绿色化、低碳化和可持续化迈进。近日,西宁市成功入选国家第二批中小企业数字化转型试点城市,时代新能源光储充检一体化充电站入围工信部第四批智能光伏试点示范名单。

在数智赋能产业升级方面,西宁以绿电智算融合示范园建设为引领,成功建成西宁国家级互联网骨干直联点,并有序推进国家超算无锡中心青海大学分中心一期、青藏高原生态大数据中心等项目。

在梯度打造企业雁阵方面,西宁深化专精特新发展,累计培育省级“专精特新”中小企业84家,省级创新型中小企业114家。

推行“小份菜” 倡导“新食尚”

3月13日,在山东省青岛市李沧区九水街道于家下河社区一家餐厅,就餐人员正在按需选取不同分量的菜品用餐。

近年来,李沧区持续深化“文明餐桌”行动,积极推广“小份菜”“半份菜”等点餐服务,倡导绿色消费“新食尚”。

本报通讯员 张鹰 摄



百城消费者满意度总体处于良好水平

本报北京3月13日电 (记者姜雨晴)今天,中国消费者协会发布《2024年100个城市消费者满意度测评报告》。测评结果显示,2024年全国100个城市消费者满意度综合得分为80.36分,总体处于良好水平。据悉,这是中消协自2017年以来连续第八年发布全国大中城市消费者满意度测评结果。

测评结果显示,2024年100个大中城市消费者满意度综合得分为80.36分,比上年得分增加0.44分。分指标来看,2024年满意度得分前5名的三级指标分别是公共基础设施完善、物流便利、维权渠道、维权效率、维权结果。得分后5名的三级指标分别是信息真实、消费政策、消费执法、消费警示提示、交易安

全,这也是未来提振消费和共筑满意消费的发力方向。

中消协相关负责人表示,对照2017年至2023年的71.75分、73.68分、77.02分、79.32分、80.59分、78.81、79.92分,2024年消费者满意度得分在近8年中位居第二,“消费供给”保持平稳,“消费维权”评价向好。

特大型社区里的电力护卫队

高楼林立,人潮熙攘,车水马龙。2月11日早8时,走进建筑面积超2000万平方米的亚洲第一大楼盘、贵阳特大型社区花果园,一派热闹繁忙景象。

急匆匆赶到办公室的花果园电力护卫队成员之一、南方电网贵州贵阳供电局城南分局配网综合班配电运检三组组员林兴宇未休息片刻,第一时间打开电脑,点进南方电网生产运行支持系统,仔细浏览着445个配电房、1079台变压器的运行工况。

“花果园常住人口超50万人,接近贵阳市全市总人口的十分之一,入驻企业、商户逾2万户,日均人流达100万人次,是贵阳市人口密度最大的社区,做好冬季负荷高峰期间的用电保障尤为重要。”林兴宇一边说着,一边根据巡视计划规划着巡视路线。

大约半小时后,林兴宇开始打印巡视检查表,换上工装,戴好安全帽,背上工具包,和同事一起开展隐患排查。林兴宇说:“虽然今天系统显示没有任何告警信息,但不能麻痹大意,仍需按周期开展‘地毯式’现场排查,及时排除安全隐患。”

“今天的工作任务之一是排查花果园R2区的4号配电房。”林兴宇介绍,与常规配电房不同的是,该配电房采用“电鸡”物

联技术,加装了中压保护测控装置和烟雾传感器等10余种传感器,可通过配电房进出口处旁的集控装置全景展示设备运行工况,不到3分钟便能完成隐患排查。相较常规配电房隐患排查,效率提升约10倍。

快速巡视完该配电房后,林兴宇根据“运维信息一览表”,对紧邻配电房的环网柜和箱变开展隐患排查。“带电指示器正常,六氟化硫气体正常,运行温度测试正常……”检查完一项,林兴宇便在巡视检查表上认真记录,直到将20余项检查内容逐一做完。

林兴宇说:“面对数量庞大的配电设备,能实现地毯式排查的关键之一在于手中的运维信息一览表。”64页的运维信息一览表是一本A4纸一半大小的册子,里面规整地详细标注了花果园社区的每一个箱式开关、户外环网柜、箱变、配电房的具体位置以及对应的编号和供电范围,就像一本鲜活的导引图,在巡视和检修过程中,可通过它精准定位每一个设备的位置。

全面检查完R2区的配电设备后,林兴宇

和同事来到花果园购物中心商场,重点对备用电源的自动投切等功能进行逐一校验,确保其健康运行。

“商场内有6家大型连锁餐饮店和大型影院,各类品牌商户共计265家,春节期间日均客流量约5.4万人次,稳定的电力保障是其中重要一环。”商场运营部经理肖伟称赞,“2023年以前,配电设备由花果园社区物业负责运维,由于运维人员水平和运维设备有限,偶尔会出现供电故障。自从2023年转为供电局运维后,有了电力护卫队的悉心守护,商场已实现两年零停电。”

“有用电困难找我们,我们会第一时间想办法解决。”面对赞许,林兴宇铿锵地对客户说道。而这,正是林兴宇所在团队,一个由15人组成的花果园电力护卫队一直以来默默坚守的理念。

当林兴宇和同事巡视完最后一个点时,远处余晖洒满天空,流转出层层光晕。华灯初上,夜晚的花果园依旧热闹繁忙。

(谭镇林 杨志坚)



电力护卫队队员穿梭在贵阳特大型社区花果园开展用电检查。

(图/杨志坚)



广告