

买到“严重劣质、货不对板”等商品，消费者可退款不退货

# 仅退款渐成电商标配，商家遭遇“薅羊毛”怎么办？

本报记者 曲欣悦

近期，多家电商平台先后公布支持仅退款机制，即消费者在电商平台上买到“严重劣质、货不对板”等商品时，平台经评估后可以支持消费者仅退款不退货。对于这项新服务，部分消费者认为有助于劝退一些以次充好的不良商家。不过，也有商家表示，遭遇了利用规则“薅羊毛”的买家。

## 仅退款渐成电商平台标配

“现在下单，19.9元拍1发3”“单件只要一杯奶茶钱”……平时爱刷电商平台APP的程女士，时常会被商家的推广短视频种草，购入一些价格在百元以内的所谓“性价比好物”，“有些东西包邮价格才十几元。虽然拿到手后发现质量很差，但想到退货手续很麻烦，就算了。”她说。

在网购体验中，下单容易退货难是常被诟病的问题。有消费者担忧，偶尔买到“货不对板”的次品虽然自身损失不大，但让这些不良商家继续“挂羊头卖狗肉”，还是会坑到下一个消费者。记者注意到，某些曾被消费者反映质量不佳的商品，因为价格较低，销量依然可观。

近来，为了提升消费者的购物体验，许多电商平台纷纷上线了仅退款机制，支持消费者在一定条件下，向商家发起只退款不退货的申请。

## 阅读提示

近期，多家电商平台先后公布支持仅退款机制。部分消费者认为，这有助于劝退一些以次充好的不良商家。但也有商家表示，遭遇了部分买家利用规则“薅羊毛”。对此，律师表示，为防止不良买家恶意“薅羊毛”，平台应建立商家快速申诉、投诉通道与处理机制。同时，商家应保存好相关证据，以有效维护自己的合法权益。

“感觉退款流程更方便了。”经常网购的杨女士告诉记者，自己最近因为购买了一件劣质发饰而使用了仅退款机制，“收到货发现是坏的，根本用不了，我就直接通过平台点击仅退款申请，很快就收到了退款，也不用花时间和商家反复沟通。”

有业内人士指出，仅退款机制能降低购物门槛且打消用户的顾虑，也能倒逼商家重视商品质量和诚信经营，有助于提升平台竞争力，逐渐成为电商平台的标配。

## 有买家利用规则“薅羊毛”

在消费者为仅退款机制点赞的同时，也有商家表示，遭遇了滥用仅退款服务的“羊毛党”。在社交媒体平台上，有商家晒出了五花八门的仅退款申请原因。经营一家网店的李女士表示，有消费者购买了店里的连裤袜，到货一个月后又以“不喜欢，效果不好”来申请仅退款；还有买家说，发现袜子有个线头，拒绝退换货，要求直接退款，否则就要写差评。经营服饰类网店的肖先生告诉记者，通

常低价产品在平台的仅退款申请通过率比较高，而商家由于害怕得到差评，也会接受一些爆款单品的仅退款诉求。“对于爆款，我们最担心因为差评影响其在同类竞争产品中的权重。排名越靠后，系统分配的流量越少，卖的也就少了。”肖先生说。

近日，有电商平台商家发视频称，湖北武汉一女子购买其店内的4个产品，拍一个订单却要分开发4个快递。送达后，该女子拒收了1件，取走了另外3件，却成功申请了全额仅退款，总金额为1800余元。

当商家遭遇恶意“薅羊毛”该怎么办？有的商家选择无奈接受，也有商家选择拿起法律武器，起诉维权。

专家表示，“羊毛党”利用平台漏洞恶意“薅羊毛”的行为有违诚信，也损害了他人的合法权益，希望广大消费者合理维护自身合法权益。

## 信任机制需要多方共同打造

北京德恒律师事务所网络与数据研究中

主任张韬表示，为了防止不良买家恶意“薅羊毛”，平台应建立商家快速申诉、投诉通道与处理机制。同时，商家应当保存好相关证据，以有效维护自己的合法权益。

“平台作为电子商务生态系统的核心，有义务和责任去维护健康的消费生态，既要提升消费者的体验，又要防范消费者权利的滥用。”中国政法大学民商经济法学院副院长朱晓娟建议，电商平台可以通过研发相关技术，对与仅退款相关的关键词眼进行抓取分析，从而建立更加具体的识别机制，明确适用仅退款的情形。比如通过梳理总结不同品类、不同服务的特点，明确仅退款在满足哪些条件时才能发生，在系统中进行明确的参数设置，“让不良买家无机可乘”。

记者梳理发现，近年来，除了仅退款机制，一些电商平台还推出了旨在增进用户信任、改善消费体验的机制，如先享后付等，但也时常会在实际应用中引发一些争议和纠纷。

朱晓娟认为，在创新电商平台信用机制的同时，也应该在执法监管等层面形成制度合力。“对于有关政府部门来说，作为执法者要善用技术手段去做数据分析和统计。对于有明显证据能证明是滥用仅退款机制的消费者，可以将其纳入黑名单，并将相关数据共享给平台。总之，电商生态系统需要各方主体协同共治，才能够持续健康发展。”她说。

## 京杭大运河冬季运输忙

1月24日，船行行驶在京杭大运河江苏扬州段(无人机照片)。

进入冬季，煤炭等物资需求增加，京杭大运河江苏扬州段上船只往来如梭。一艘艘装载着煤炭、建材等货物的船舶在航道上有序航行，运河上一派繁忙景象。

新华社发(孟德龙摄)

## “政策找人”让惠企政策落实落细

本报讯 为确保各项惠企政策落实落细，去年以来，国家税务总局河北省唐山市丰南区税务局以真举措、见实效为指引，主动“政策找人”，进一步提升纳税人满意度、获得感。

据介绍，该局利用税收大数据，对企业进行标签定位，制定一户一策辅导方案，靶向发力，编制完善一账三册辅导清单，对重点纳税人进行点对点、手把手的政策辅导、系统辅导，实现由“人找政策”向“政策找人”转变。其中，研发费用加计扣除方面，该局成立研发费用加计扣除专项辅导小组，开展专题线上培训，对企业进行“一对一”入户精准辅导。2023年，丰南辖区内享受研发费用加计扣除政策企业达119户。

(肖德佳)

## 四项举措促“企业之家”扶企助企

本报讯 为进一步提升“企业之家”扶企助企力度，探索新服务、新模式，贵阳综保区以党建为引领，着力抓功能定位、目标导向、需求导向，强化培训指导四项举措，促进“企业之家”更好扶企助企提质增效。

他们的做法是：一是狠抓功能定位。充分结合综保区政策功能优势，加强统筹安排，探索服务新模式。二是狠抓目标导向。结合部门职责进一步梳理涉企服务事项清单，实现“点对点”精准发力。三是狠抓需求导向。关注企业难点、痛点、堵点问题，围绕企业所需所盼做出特色、呈现亮点。四是狠抓培训指导。确保提升服务质量，以人才为支撑，加强业务培训、实训；加强联动，为企业排忧解难，进一步提升企业获得感。

(黄昌荣 龚丛林)

# 非法制售不合格燃气产品、违规充装气瓶，严查！

市场监管总局表示，将通过查处一个警示一方，形成严惩高压态势

本报讯(记者杨召奎)日前，市场监管总局曝光第三批共10起城镇燃气专项整治典型案例，通过查处一个警示一方，形成严厉惩处违法违规行为的高压态势。

这些典型案例中，有的涉及企业非法生产销售不合格燃气产品。例如，2023年6月20日，河南省安阳市滑县市场监管局根据线索，依法对滑县泰昌商贸酒店进行检查，现场发现其生产的“苏泊尔新一代”“佳欧欧派蓝色境”牌家用燃气灶具及购进、销售的7种OPAICN牌家用燃气灶具均无CCC认证证书。经查，该店自2022年4月以来在其经营

场所违法加工生产家用燃气灶具，共生产218台，销售124台，均为不符合国家标准，未经CCC认证，伪造、冒用他人厂名、厂址和认证标志或侵犯注册商标专用权的产品。同时，当事人购进、销售的7种OPAICN牌家用燃气灶具为侵犯他人注册商标专用权、未经CCC认证或冒用他人厂名厂址及认证标志的产品。2023年9月28日，河南省安阳市滑县市场监管局依据相关法律规定，没收当事人违法所得5504元，处罚款10.5万元。

有的涉及企业违规充装气瓶。例如，2023年9月11日，广西壮族自治区贺州市市场监管局执法人员到贺州市南盛燃气站进行

执法检查，现场发现当事人正在充装台上对YSP35.5规格的气瓶进行液化石油气充装作业，充装台上79只气瓶都不是当事人办理使用登记的气瓶。经查，现场79只气瓶中，达到报废年限的气瓶共29只，超检验周期气瓶共7只。

广西壮族自治区贺州市市场监管局依据《中华人民共和国特种设备安全法》第八十五条的规定，责令当事人改正违法行为，将79只液化石油气瓶中达到报废年限的29只气瓶和超检验周期的7只气瓶，交由有检验资质的气瓶检验机构按规定进行处理，要求当事人严格按照相关法律、法规和

安全技术规范的要求从事气瓶充装活动，并处罚款18万元。

其他典型案例包括黑龙江省肇东市海清家电商城销售不符合国家标准的燃气灶具案、海南省陵水黎族自治县陵水英州酒店用品店销售无熄火保护装置家用燃气灶具案、四川省德阳市金焰气体有限责任公司未按照安全技术规范要求进行气瓶充装案等。

市场监管总局相关负责人表示，接下来，将继续紧盯气瓶充装、检验、燃气器具及相关产品质量等重点领域，加强质量安全监管执法，通过严查严打，切实查处违法违规行为，保障人民群众生命财产安全。



大数据、智能化进村，促进精细化管理

## 重庆渝北呈现乡村智治新图景

### 乡村振兴让日子更有奔头

本报讯(记者李国)一个摄像头，守护一方平安，让乱象无处躲藏；一个平台，汇聚所有信息，村中大事小事尽在掌握；一部手机，完成所有公共服务全流程办理……随着数字信息基础设施的不断完善，重庆市渝北区广大乡村正在发生着巨大的转变，展现出一幅幅乡村智治新图景。

渝北区委书记、区长杨红军表示，推进乡村治理数字化，不仅让基层服务居民更有温度，也让乡村治理更高效。如今在渝北，大数据、智能化进村，促进精细化管理，正在逐步改变以往“一张嘴、一支笔、两条

腿”，挨家挨户上门沟通，覆盖率低、不够及时等问题。

冬日暖阳下，家住渝北牛皇村礼朝屋基的唐仁碧老人坐在自家屋前养神，路旁向外凸出的摄像头分外显眼。“这是村里免费给我们安装的，管用！”说起这个摄像头，唐仁碧脸上不禁绽开笑容，“有了这个摄像头帮我‘看家’，东西放在外面不担心；夜里摄像头还有灯照明，走夜路也不怕摔。”

唐仁碧是渝北兴隆镇乡村治理数字化的受益者。如今，该镇已实现了数字化与基层治理深度融合，在全镇范围内全面推广数字乡村管理体系，各村的前屋后、临街商店、十字路口等区域布局281个摄像头，形成了乡村“小电网”。

“数字技术的应用改变了农业农村的发展动力和发展方式。”渝北大盛镇副镇长张何欢告诉记者，数智化应用让果园管理实现了3个转变：从“满地奔忙”向“人不下地”转变，从“漫灌”向“精准滴灌”转变，从事后应对向预防转变。

在渝北区兴隆镇新寨村9社的智慧种苗工厂，生产主管周亮亮告诉记者，每天只需用手机登录系统，轻触按钮，滴灌、喷淋、施肥一键开启，温湿度、光照、水肥量自动控制，田间地头的风吹草动尽在掌握。

渝北区在数字化加持下，像智慧种苗工厂这样的数字农业应用场景在当地“多点开花”，数字技术给农业农村带来的变化每天都在发生，展现出乡村振兴的勃勃生机。



## 降准0.5个百分点，提供长期流动性1万亿元 央行表示将加大宏观调控力度

本报北京1月24日电(记者北梦原)记者从国新办今天举行的新闻发布会上获悉，中国人民银行将于2月5日下调存款准备金率0.5个百分点，向市场提供长期流动性1万亿元；明天开始下调支农支小再贷款、再贴现利率0.25个百分点；同时，将继续推动社会综合融资成本稳中有降。该行负责人表示，当前，我国货币政策仍然有足够的空间，中国人民银行将加大宏观调控力度，强化逆周期和跨周期调节，巩固和增强经济回升向好态势，持续推动经济高质量发展。

2024年，中国人民银行将坚持稳健的货币政策，落实好灵活适度、精准有效的要求，继续为实体经济稳定增长营造良好的货币金融环境。总量方面，将综合运用多种货币政策工具，保持流动性合理充裕，使社会融资规模、货币供应量同经济增长和价格水平预期目标相匹配；在节奏上，把握好新增信贷的均衡投放，增强信贷增长的稳定性。结构方面，将不断优化信贷结构，加大对民营企业、小微企业的金融支持，落实好金融支持民营经济25条举措，提升金融服务实体经济质效。

同时，将加大对重大战略、重点领域和薄弱环节的金融支持力度，继续引导金融机构做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇大文章”。人民银行将设立信贷市场司，重点做好相关工作。

当前，我国金融风险总体可控，金融机构经营整体稳健，金融市场平稳运行。下一步，中国人民银行将加强金融风险监测、预警和评估能力建设，推动建立权责对等、激励约束相容的金融风险处置责任机制。按照市场化、法治化原则，配合地方政府和有关部门稳妥有效化解重点领域和重点机构的金融风险。健全完善金融安全网，继续推动金融稳定立法。

## 铁路迎来春节节前售票高峰

累计发售春运车票6108万张，同比增长159%

本报北京1月24日电(记者刘静)记者从中国国家铁路集团有限公司(下称国铁集团)获悉，1月23日，铁路12306开始发售2月6日(腊月廿七)车票，全国铁路共发售车票1893.7万张，进入春节节前售票高峰，本轮售票高峰预计持续到1月26日。自1月12日铁路春运售票启动以来，已累计发售火车票1.9亿张，其中春运期间车票6108万张，同比增长159%。铁路12306单日最高售票量1893.7万张、单日最高访问量达629.2亿次。

国铁集团客运部负责人介绍，2024年铁路春运是疫情平稳转段后第一个常态化春运，旅客购票出行需求旺盛。从目前预售情况看，2月3日至6日，深圳至贵阳、深圳至南宁、深圳至武汉、深圳至重庆、广州至重庆、广州至贵阳、广州至武汉、北京至哈尔滨等方向的车票较为紧张。预售期内，广州至成都、广州至南昌、上海至武汉、上海至北京、上海至青岛、北京至长春、北京至沈阳、北京至济南、北京至大同、北京至呼和浩特等方向车票仍有余额，旅客朋友可及时购买。

该负责人表示，春运期间旅客出行相对集中，部分地区和时段运能较为紧张，尤其在一些热门方向的线路上，始发、终到时刻点少，全程旅行时间较短的列车，更受旅客朋友青睐，车票更为“抢手”。为提高购票成功率，铁路部门建议旅客朋友错峰出行，或使用铁路12306候补购票功能，提报多个“日期+车次+席别”组合的候补订单，延长候补兑现时间。铁路部门也将根据候补情况，进一步挖掘运输潜力，尽最大可能满足旅客购票需求。

## 我国已研制系列先进航空发动机

据新华社北京1月24日电(记者胡喆)我国已研制以“玉龙”、AES100、AEF100、AEP100为代表的一系列先进中小型航空发动机，并在此基础上创新发展混合动力系统，成功开展氢燃料涡轮发动机研制，降低碳排放。

1月24日，“玉龙”涡轴航空发动机自主创新研发、使用、发展四十年座谈会在京召开。会上，中国工程院院士、“玉龙”涡轴航空发动机总设计师尹泽勇介绍了我国航空发动机研制的最新进展。

航空发动机被誉为现代工业“皇冠上的明珠”，是世界强国竞相追逐的科技高峰。“玉龙”涡轴航空发动机是我国第一型完全自主创新并走完预研、研制、批产、使用、发展全过程的航空发动机。

尹泽勇表示，依靠“玉龙”发动机自主创新研制形成的产品研发能力、体系保障能力、关键验证能力和人才支撑能力，采用先进通用核心机的派生发展方法发展的多类多型动力，周期明显缩短，成本大幅降低。其中，AES100发动机严格按照适航规章要求研制，综合性能水平达到同级涡轴发动机国际先进水平，具有良好的经济性、安全性和可靠性，可装配5至6吨级双发直升机和3至4吨级单发直升机，适用于配装观光、巡逻、警用、救援等多用途直升机。