

# 滥用“仅退款” 恶意“薅羊毛”困扰商家， 咋破解？

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,快手下单宣布将废止“退款不退货服务”,此举引起了广泛关注。尽管快手下单废止的“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,自从销量拉上来之后,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与真假,只会判定商家是过错方。”刘先生说。

“商家对于平台的‘仅退款’机制几乎无可施。”在某平台售卖真品用品的郭先生说,有的商家为了赚回自己被“薅”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,快手下单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,快手下单现针对“退款不退货服务”进行废止,后续将推出更好的服务产品供大家使用。

快手下单所指的“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,适用于在快手下单发布的带有“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,快手下单并未直接废除“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回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。”重庆渝中区市场监督管理局四级调研员张载荣说,快手下单平台优化“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。

据《工人日报》

## 矿山变景区 炫丽引客来

12月3日,俯瞰金华市“金华山小冰岛”景区,黑灰色的山体倒影在清澈见底的矿山湖泊中,风貌别具一格,吸引不少游客前来参观游览。

“金华山小冰岛”景区位于金华市婺城区罗店镇九龙村,占地面积约200亩。所在位置原是一座废弃矿山,近年来经过改造提升,形成了景观独特的矿山美好生活综合体,成为了一处“网红打卡地”。

通讯员胡肖飞 摄



## 趣享运动 活力全开

日前,绍兴市上虞区排水管理有限公司工会组织开展了“趣享运动 活力全开”趣味运动会。

公司工会精心策划了多项富有创意和趣味的比赛项目,既有考验团队协作能力的拔河,也有展现个人技巧的“幸运滚滚乐”“疯狂指压板”,还开展了亲子趣味游戏。现场欢声笑语洋溢。

钱红芳 文/摄



## 攻坚本质安全提升

近日,国网湖州供电公司数智化移动检测车开进了改造工程现场,为变压器等施工物资“上门体检”,从源头上把好入网设备关。

数智化移动检测车通过配套研制小型可移动检测仪器,搭配储能柜、配变柜,在厢式货车车上完整布局了一个小型物资检测工作室,将原本需要15到30天完成的实验室检测,缩短至一两个小时现场完成。自去年投运以来,数智化移动检测车在湖州公司三县两区全面应用,共开展现场测试

## 移动检测入网物资

339次,服务配网建设项目88个,发现问题7起。通过上门服务,为项目单位节省工期300多天,创造经济效益100多万元。

物资入网检测是配网本质安全建设的关键之一。湖州供电公司通过移动检测上门服务等方式,深入贯彻“安全生产总攻坚行动”要求,强化配网源头风险管控,严把入网物资质量关,坚决杜绝物资“带病入网”,全力守护电网安全运行。

许艳艳

## 应急演练防患未然

气象部门预报,近期我省会有一波冷空气来袭。绍兴市越城区公路与运输管理中心高度重视,防患于未然,有序开展防冰冻应急演练和防寒抗冻工作,同时加强巡检,及早消除隐患,全力以赴保障市民出行安全、畅通。

邵立光 文/摄



## 全国电力职业技能竞赛获佳绩



11月25日至29日,中国电力企业联合会举办的第十五届全国电力行业职业技能竞赛(配电带电作业)决赛在广东佛山圆满落幕。国网丽水供电公司2名选手和2名教练参加的浙江代表队经过激烈的比赛,在全国80支参赛队伍中脱颖而出,喜获佳绩。

据悉,浙江公司本次派出3支竞赛队参与角逐,凭借精湛的专业技能和出色的团队协作,取得优异成绩,分获团体一、二、三等奖和6个个人奖项。其中,正好集团不停电作业事业部兰财成所在的国网浙江电力代表二队(甬潮队),在比赛中展现出高超技艺与沉稳心态,荣获团体二等奖;松阳公司詹涛所在的国网浙江电力代表三队(红船队)发挥稳定,斩获团体三等奖。

吴若曦 文/摄

账户名:中化蓝天氟材料有限公司工会  
会员会,账号:19517001040000217,遗失  
财物专用章一枚,声明作废。

号2幢3-301室,房屋建筑面积:(66.15平方米),  
土地证号:金国用(2013)字第101-07066号,房  
屋所有权证号:李惠晶(办理房户手续,李  
惠晶2004年10月18日再次办妥房屋所有权证,  
现该润淇无法联系上沈飞和李惠晶,请沈飞、李惠晶自登报之日起15个工作日内配合金润淇办理过户手  
续,逾期该由金润淇单方向申请办理房户手  
续,并承担相关法律责任。

声明人:金润淇  
日期:2024年12月5日

声明期:2024年12月5日至2025年1月5日

正声明:兹有山东沐春医疗有限公司,自2023年6  
月经临沂兰山区市场监督管理局登记成立,执  
有“沐春医疗企业资质证书”,承租(修、训)电气设  
备“许可证”和“药品经营许可证”,等资质类执  
业证书。且在2023年1月5日之前,我公司已向公  
用分布在线项目相关负责人出具了授权书或委  
托书,并办理了开户用光快卡贴片并网备案等活  
动,授权我公司法权益。我公司正声明如下:

一、自2024年9月5日起,所有单位和个人使  
用我公司法权益,并办理行月光快卡贴片等活  
动,均不得冒用此证。

二、电气(修、训)设备及相类行政罚款对于使  
用我公司法权益进入用户用光快卡贴片并网备案的  
单位或个人,由我公司承担全部法律责任,与我司无关。

三、任何单位或个人冒用我公司法权益使

用我公司法权益,造成经济损失或损坏的,我公司保留追究其法律责任的权利。

山东沐春医疗有限公司  
2024年12月5日

正声明:本公司受委托,定于2024年12月12  
日上午10时至12时止(延时除外)在中拍平  
台(网址:https://pmaimai.ca123.org.cn/)对以下产  
物进行公开拍卖:

一、标的物情况说明(详见招租方案):

位于兰溪市兰江街道大张村农贸  
综合市场一楼摊位,面积约1238.13平方  
米。出租年限八年,原租赁合同将于2025  
年2月1日到期,租金一年一付,首付后用  
(提前一个月支付),租赁期间租金不递  
增。经营范围:综合超市,不经营生  
鲜,承租人合法自主经营。起拍价71万  
元,交纳保证金20万元。

二、报名:有意竞买者请于2024年12月  
11日下午17时前将竞买保证金汇入指定  
账户(以到账为准),欲竞拍人在中拍平  
台正式报名后上网报名,操作流程详见平  
台公布的《拍卖须知》(平台客服电话:  
4008958982或详询本公司)。

三、交款凭证号:

120 805 000 920 004 3062 开户 银  
行:兰溪市工行营业部;浙江国际商品拍卖中  
心有限公司兰溪分公司

四、展示:即日起至2024年12月11日  
止在标的物现场展示。

咨询电话:15138998826 538826

浙江国际商品拍卖中心有限责任公  
司兰溪分公司

2024年12月5日



## 消防演练促安全

为扎实做好冬季安全生产工作,全面提高辖区企业火灾防御能力,近日,衢州开发区消防救援大队联合开山集团股份有限公司开展了消防安全演练活动。

活动的演练环节设置了员工自救逃生、微型消防站联动、灭火救援实战等项目。通过演练和培训,企业员工基本掌握了自救逃生技巧,微型消防站的联动效能也得到了强化。

詹晨阳 文/摄

**拍卖公告**

受委托,本公司定于2024年12月13日16时在杭州市西湖区天目山路146号国际花园14A会议室举行公开拍卖会,现将有关事项公告如下:

标的序号	标的名称	证载面积	保证金	起拍价
1	杭州市临平区崇贤街道崇杭街1002-6号	40.59m <sup>2</sup>	8万元	40万元

以上的标的采用增价的拍卖方式,设有保留价,达到或超过保留价即可成交,拍卖佣金为成交价5%,本次过户的相关税、费均由买受人承担,过户费用由买受人承担,银行账户:杭州龙祥拍卖有限公司,账号:120202709800255008,开户银行:工商银行保俶支行,营业执照、营业执照、身份证件等有效证件到杭州市西湖区天目山路146号国际花园14A会议室办理竞买登记手续。

标的的物现状等详情请自行实地查看,报名咨询18158174560。  
杭州龙祥拍卖有限公司  
2024年12月5日

**周年纪念**

傅建操先生与邱晓倩女士于2024年12月5日领证壹周年,愿白头到老。敬告亲友,亦作留念!

美满良缘庆周年  
爱意绵长情不绝

喜 喜

## 从1176项QC成果中 脱颖而出 浙江火电这项创新为啥这么牛?

本报讯 记者羊荣江报道 近日,由中国职工技术协会电力专业委员会主办的第三批QC小组成果展示与交流在广东省珠海市举行。中国能建浙江火电华业电力海南昌江维护项目部“华业电力恒心QC小组”发布的《减少发电机厂房压力变送器故障次数》QC成果从1176项QC成果中脱颖而出,获得“特等成果”的优异成绩。

华业电力恒心QC小组成立于2021年3月8日,小组成员总计10人,小组QC活动包含技术管理、资料管理、现场实施等内容,营造了浓厚的“比学赶帮超”氛围。

《减少发电机厂房压力变送器故  
障次数》课题OC小组围绕常规岛变

送器平均故障次数偏高展开研究。小  
组成员通过大量的实践、讨论、试验将  
故障原因分析透彻,并制定了缜密的  
故障处理对策和巩固措施,在实施后  
成功将海南昌江常规岛机组变送器故  
障率降低至行业先进水平,在节约人  
工成本的同时大大增强了系统的安全  
稳定性。

《减少发电机厂房压力变送器故  
障次数》QC成果事实清晰,展现出  
“小、实、活、新”的特点,绩效优异,  
得到了在场专家评委及同仁们的高度认  
可。

据了解,近几年来,浙江火电华业  
电力在QC成果方面取得了突出成  
绩,荣获省部级荣誉31项,国家级荣誉  
16项。

## 参展企业257家

## 重磅展品45件

## 第六届浙江国际智慧交通产业博览会 今日开幕

本报讯 记者羊荣江报道 由省  
交通运输厅、省发展改革委、省经信  
厅、杭州市萧山区人民政府联合主办  
的第六届浙江国际智慧交通产业博  
览会于12月5日—7日在杭州国际博览  
中心举行。

本届博览会以“未来交通 新质领  
航”为主题,突出“影响力、新热点、订单  
化、浙品牌、参与度”,全方位展示综合交  
通产业成果,推动产业合作、人才交流、  
项目落地,努力变“展品”为“商品”,变  
“意向”为“订单”、“变项目”为“产值”。

据了解,本届博览会展馆面积约4  
万平方米,总体布局为“5+4+X”。

“5”,即“5”大主题馆:包括公路轨道  
馆、航空产业(低空经济)馆、港航物流  
(航运服务)馆、数字交通馆、绿色低碳  
馆;“4”,即“4”个特色展区:包括“交  
通+”展示区、“双循环”交通物流展示  
区、交通创新集成展示区、交享生活展  
示区;“X”,即一系列配套活动:包括产  
业供需对接会、绿色物流与供应链发  
展大会、长三角交通合作论坛等。

与前几届博览会相比,第六届博  
览会更加突出四个方面:

突出“海陆空”一体,全面展示交  
通产业成果。参展企业257家,包括中  
车、中交、中建、西子、吉利、华、百  
度、海康、大华等89家链主和国际国  
内龙头企业,飞步、迅蚁等160余家创  
新企业,集中展示693项新技术、新产  
品、新装备,其中重磅展品45件,较上  
届均有新的提升。

突出“订制化”落地,深入开展产  
业对接活动。博览会上,将集中签订  
一批交通产业项目和“两新”订单。同  
时,围绕低空经济、航运服务、绿色经  
济等重点领域,推出一批美丽公路、精  
品航线、低空游线,实现“交通让