

市场监管

“仅退款”要平衡好买卖双方权益

近期，广西贺州市钟山县人民法院了解了一起“仅退款不退货”纠纷。案中消费者在电商平台购买了价值11.96元的衣物，未经店铺同意，便申请了“仅退款”并获得平台支持。商家起诉后，经法院调解，该消费者退还11.96元的货款并承担商家维权支出的800元相关费用。

此案传递的态度很明确：消费者在网购时应当根据实际情况选择恰当的退货退款方式，无理由强行“仅退款不退货”不仅有失诚信，还可能涉嫌非法占有他人财物。同样，商家也应提供优质的商品和服务，保障消费者合法权益。

“仅退款”起源于美国亚马逊。几年前，亚马逊开始在售后政策中加入“退款不退货”服务，旨在通过减少退货流程来鼓励消费者下单，同时利用市场力量对商家进行筛选。从原理上看，这种机制可以通过增加订单量来提高商家收入，进而覆盖售后服务成本，形成多赢的正向循环。去年底今年初，“仅退款”服务从国内个别平台

“仅退款”纠纷频发，也提示各方需要注意，这项旨在保护消费者权益的措施还存在不完善的地方，需要加以改进。电商平台应承担起更多治理责任，平衡好消费者权益和商家利益。

扩展为电商平台标配。然而，普遍推广后，“仅退款”一直处于争议中。今年以来，“仅退款”相关话题多次登上热搜。有上海店主为了12双袜子，驾车1000多公里去找买家维权，将“仅退款”政策推向了风口浪尖。“618”大促期间，甚至有网友爆料称某电商平台的女装店铺营业额1000万元，而“仅退款”数额竟达到350万元。

实际上，对于诚信商家来说，“仅退款”在售后服务费用中的占比非常低。国内最先推出“仅退款”政策的电商平台数据显示，即使是运输消耗较大、品质不易保持稳定的水果，其“仅退款”占售后服务费用的

比例也不到5%，且其中绝大多数是问题商品的正常售后。这一数据表明，在商家保证质量和服务的前提下，“七日无理由退货”“退货免运费”等政策有效保障了网购消费者权益。真正需要“仅退款”的商品，主要是经不起折腾的生鲜类商品，或者运费超过货物价值的小件商品。

“仅退款”频频上热搜，从一个侧面反映出当前消费者对于良好消费环境的期待，不仅仅停留在商品质量环节，还延伸至售后服务；“仅退款”政策能够成为行业标配，也反映出电商平台主观上更加重视消费者权益，在大数据技术支持下，有意愿、有能力为消费者提供更加及时有力的售后保

障。而“仅退款”纠纷频发，也提示各方需要注意，这项旨在保护消费者权益的措施还存在不完善的地方，需要加以改进。

完善“仅退款”服务，电商平台应承担起更多治理责任，平衡好消费者权益和商家利益。一方面，平台应完善商家申诉处理机制，确保商家的合理利益得到保障；另一方面，平台应加强技术投入和数据治理能力，更加精准地识别和处理恶意“仅退款”行为和不良商家，维护良好交易环境。有经验的平台不妨分享一些关键做法和核心指标，帮助同行们少走弯路，共同维护消费者权益，提升行业口碑，让“羊毛党”无利可图，让诚信者多些方便。



吉富星

“节”尽所“能”迎峰度夏

年 巍

空调制冷温度不低于26℃；非必要时段暂停城市灯光秀、景观灯亮化工程以及商业场所广告字幕等非照明设备用电；工业企业要积极配合电力调度，充分利用峰谷分时电价政策，主动开展错峰生产，实现节能降本……为迎峰度夏，多地倡议党政机关、企事业单位和市民节约用电。

节约用电是社会共识也是现实所需。今年以来，我国电力消费延续快速增长态势，1月份至5月份全社会用电量3.84万亿千瓦时，同比增长8.6%。国家能源局相关负责人预计，今年度夏期间，全国用电量将快速增长，最高负荷或同比增长超过1亿千瓦。为确保民生用电需要，倡议节约用电十分必要。

节约并不是要“黑灯瞎火”。受客观因素影响，资源供应时有峰谷，这是正常现象。当某些资源出现暂时性相对紧张时，节约原则往往更加强调。如此“节约”，是要求我们更加科学统筹安排，过日子、抓生产更加精打细算，对资源使用和利用更加精准高效。

以很多人关注的“暂停城市灯光秀”为例。在城市电力供需平衡的情况下，合理安排一些灯光秀未尝不可，这既有利于提升城市形象、发展

城市经济，也能让游客和市民感受到城市的繁华与魅力。当电力紧张的时候，一些城市通过有条不紊的调度安排，暂时关闭一些非必要用电设施，不仅可以保障有限的电力资源供给民生需求，也对其他城市有序用电、节约用电有示范意义。

进一步看，在“过紧日子”的要求下，各地正在向更加务实的方向转变。过去，个别地方曾以“城市发展”为由，盲目跟风引进灯光秀等项目，浪费了不少公共资源。借着“倡议节约用电”的契机，相关部门不妨审视一下城市的用电设施，让该亮的亮、该暗的暗。可以说，城市节约行动的一小步，就是建设节约型社会的一大步。

让节约倡议落到实处，也需要社会各界广泛参与。从政府层面上看，各地的节约用电倡议都已有了针对性的安排，如何进一步完善监管硬约束，让倡议见实效，考验着相关部门的管理智慧。至于企业和个人层面，不妨在“大规模设备更新和消费品以旧换新”行动上多做文章，鼓励企业更注重节能升级与改造，也鼓励消费者购买节能降耗的商品。“节”尽所“能”，才能更好地迎峰度夏。

(中国经济网供稿)



王 锋作

跨界研学游拓展新空间

眼下，暑期研学游迎来旺季，博物馆游学、科普教育基地实践、乡村体验式游学等受到消费者青睐。研学游产业是教育、科研、文化、旅游等跨界融合发展的新业态，在创新素质教育、促进文化消费、拉动旅游经济、增进居民就业等诸多方面具有重要意义。如何推动研学游产业的高质量发展，更好实现产业转型升级和带动经济增长，成为时下关注的热点。

我国研学游产业呈现较好的发展态势。数据显示，2023年我国中小学生研学实践教育基地超过1600个，预计2026年研学游整体市场规模将达2422亿元。许多城市都依托本地资源和特色文化，积极开发研学游产品，带动商贸、文旅、教育等相关产业发展。如北京西城依托博物馆、纪念馆、教育基地等资源，围绕非遗文化开发特色研学游产品，推动文旅消费热度提升；山东曲阜探索“文化+教育+旅游”新业态，开发“跟着孔子去游学”等10多条特色研学游线路，擦亮了城市文化名片。不过，作为跨界融合产业新形态，我国研学游产业存在管理不够完善、优质供给相对不足、研学导师资质鱼龙混杂、影响力需要提高等问题，发展质量有待进一步提升。未来，要完善研学游产业管理体制，优化研学游供给水平，提升研学游国际影响力，推动研学游产业的高质量发展，为经济增长注入新动能。

姜 照

完善研学游产业管理体制。健全跨重点突出、寓教于乐的研学游线路。提升研学游国际影响力。鼓励研学游机构与境外学校、旅行社等加强合作，积极开发具有中国历史文化特色的研学游线路，打造一批入境研学游目的地，提升外籍游客旅游、学习、生活的便利度，增进国内外人文交流合作。充分利用出入境便利措施，鼓励相关机构开发出境研学游线路，引导中小學生赴境外开展研学游活动。

治理甲醛超标“串串房”

近期，租房市场的“串串房”乱象引发众多网友关注。“串串房”是指炒房客以低价收购并用低成本装修后出租的房子，此类房屋因低劣装修很容易含有甲醛、苯等有害物质。而长期生活在甲醛浓度超标的房屋或者处于苯的气味环境中，会导致头晕、头痛、流泪、恶心呕吐、咳嗽胸闷等情况发生。对此，出租人应对租赁物承担瑕疵担保责任。而现实中，往往涉案房屋甲醛超标、当事人身体不适与涉案房屋甲醛超标是否存在因果关系认定困难，导致当事人维权难。相关部门要加大对此类乱象的打击力度，明确限制“串串房”，诸如通过在合同中明确要求房东提供房屋环境检测报告等方式，规范租房市场。租客也要注意及时留存相关证据，维护自身权益。

(时 锋)

机器人养老不再科幻

李治国

当前，人工智能(AI)与机器人技术的结合正在成为推动社会进步的重要力量。这一浪潮之下，“机器人协助养老”不再是一个遥不可及的科幻故事。上海日前正式发布《上海市推进养老科技创新发展行动方案(2024—2027年)》，让“AI+机器人”养老模式备受期待。

该方案中可以看到多个与机器人相关的关键词，如“康复机器人”“外骨骼机器人”“护理机器人”等。这些机器人能够在日常生活中为老年人提供辅助，更能在康复训练、情感陪伴等方面发挥巨大作用，将极大缓解养老护理人员短缺问题，提高养老服务质量和效率。这一方案的出台，不仅是对国家积极应对人口老龄化战略的重大响应，更是对老年人高品质生活需求的深刻洞察，也为养老科技产业的发展提供了有力的政策保障。通过建设养老科技产业园、探索设立养老科技产业专项基金等措施，上海有望吸引越来越多的养老科技企业落地生根，开花结果。可以预见，在不久的将来，机器人将成为老年

财政部等4部门日前发布的《关于实施设备更新贷款财政贴息政策的通知》明确，银行向经营主体发放的贷款符合再贷款报销条件的，中央财政对经营主体的银行贷款本金贴息1个百分点，贴息期限不超过2年。推进大规模设备更新是党中央着眼经济高质量发展大局作出的重大决策，而出台设备更新贷款财政贴息政策具有积极意义，能够让经营主体获得“真金白银”的支持，有利于促进扩大内需战略同深化供给侧结构性改革有机结合。

当前，有效需求不足是宏观经济运行中的一个突出问题。本轮大规模设备更新重点支持先进产能，“新”在供给与需求协同，助力经济实现质的有效提升和量的合理增长。中央经济工作会议指出，推动经济回升向好的困难和挑战主要是“有效需求不足、部分行业产能过剩、社会预期偏弱、风险隐患仍然较多”。对企业运行来说，设备损耗、技术进步等因素，导致更新改造需求出现，而恰当的设备更新有助于提高效率、增强竞争力。随着新型工业化深入推进，工业、农业等领域设备更新需求巨大。2023年我国固定资产投资总额约为50万亿元，其中，工业、农业等重点领域设备工器具投资更新需求约为5万亿元。此外，部分传统制造业“大而不强”问题仍然突出，低端供给过剩和高端供给不足并存。

从需求角度看，大量资金投入设备更新，带动相关产业发展，将有力拉动经济增长；从供给角度看，以技术、能耗、排放等标准为牵引，有利于促进经营主体加快淘汰落后产品设备，提高生产效率和水平，为发展新质生产力创造市场条件。可见，新一轮大规模设备更新是兼顾总量和结构、长期和短期的重要政策手段，有助于统筹扩大有效需求和供给侧结构性改革，夯实经济回升向好基础，加快经济转型。

我国是制造大国，传统产业占全部制造业的80%左右，也是设备更新的重点领域。但随着外部环境的复杂性、严峻性、不确定性上升，传统产业普遍投资意愿不高。财政贴息政策作为一项惠企利民的积极财政政策，降低了融资成本，从而激励其积极参与设备更新活动。通过财政贴息政策，预计每年设备工器具购置投资规模额外新增数千亿元，有助于进一步推动经济增长。根据国家统计局数据，今年上半年全国固定资产投资同比增长3.9%，而设备工器具购置投资同比增长17.3%，对全部投资增长的贡献率超过50%，显示出设备购置投资在固定资产投资中的重要地位，也反映了企业在技术更新、产能提升和产业升级方面的积极作为。“工欲善其事，必先利其器”，设备更新得当，既利当前、更利长远。

不可否认的是，当前部分企业依然经营困难，其设备更新的意愿有待进一步提高，亟需加大政策激励和引导效果。下一步，应多措并举、统筹配合，形成央地联动、部门协同的工作合力，打好政策“组合拳”，充分发挥政策叠加效应，提振经营主体积极性，推动政策加力提效。

一方面，鼓励央地各级财政协同加强财政贴息、补贴力度，充分发挥好财政协同发力和“四两拨千斤”的撬动作用。其中，中央、省级政府等上级财政可承担较大补贴或支出责任，同时，落实好税费减免、担保费补贴等优惠政策，力争让经营主体得到更多、更大实惠。

另一方面，强化财政、货币、产业政策协同，形成握指成拳的合力，实现政府和市场同频共振。大规模设备更新既要充分发挥市场在资源配置中的决定性作用，让经营主体自愿申请、银行自主审贷，也要更好发挥政府各部门作用，合力支持金融机构加大相关贷款投放。

此外，可考虑专项再贷款工具规模和范围进一步扩大，以更大规模、更低成本的中长期资金支持，调动企业更新改造的积极性，激励引导金融机构加大重点领域设备更新的金融支持力度。在大规模设备更新政策落地过程中，坚持有效市场、有为政府的工作原则，遵循市场规律、精准施策，既尽力而为、又量力而行，切实提升财政资金效率和政策支持效能。

(作者系中国社会科学院大学教授、博士生导师)