

市场监管

“仅退款”优化规则才能更好承载信任

近日,快手电商宣布将废止“退款不退货”服务。这条消息被一些自媒体解读为“快手电商废除仅退款”,在网上广泛传播。恰逢“双12”前夕,直播电商的头等平台叠加自带热搜体质的仅退款规则,使得这一话题迅速升温,甚至有人开始猜测会不会有其他平台跟进、仅退款会否“凉凉”了。

然而,事实很快澄清,这不过是一场由相近概念带来的误解——快手只是废止了自家此前提出的“退款不退货”服务,大众理解中的“仅退款”机制依然有效,还得到了进一步细化和完善。

这一乌龙事件之所以会发生,表面看,是最初传播者的阅读理解差了点意思,实际上,还是因为仅退款机制在当前电商行业中很受关注,争议也比较大。

自去年底开始,仅退款逐渐成为电商行业标配。它为消费者提供便捷退款,减少了退货的复杂流程,提升了购物满意度;但又的确有部分消费者滥用规则导致商家权益受损,市场秩序受扰,甚至有平台表示自己日均拦截不合理“仅退款”超40万笔。考虑到平台日均上亿的订单量,也许仅退款的比

在合理使用的情况下,仅退款机制能够有效降低消费者的购物风险,提升购物体验。不能因个别滥用案例而全盘否定其价值,或可通过不断优化规则、升级技术手段,堵住漏洞、去除不足,让其更加完善、高效。

例并不高,但绝对数量还是相当惊人。矛盾之下,任何关于仅退款的风吹草动,都牵动着行业内外的神经。

面对挑战,电商平台纷纷开始优化仅退款规则,如调整仅退款金额上限、分析研判消费者售后记录、完善针对恶意用户的内部打标机制等。这些措施旨在通过技术手段和规则优化,更好地识别和处理恶意退款行为,同时保障正当消费者的权益。

尽管电商平台做出了诸多努力,但问题并未完全解决。对仅退款规则的滥用与误读,很大程度上源于规则本身的不明晰和技术的不适配。电商平台在制定和执行相关规则时,往往难以兼顾所有场景和情况,有时大数据又无法准确识别交易双方的交易

过程、信用信息等,导致在实际操作中存在一定的模糊性和不确定性。再加上部分消费者和商家对于仅退款规则的理解存在偏差,缺乏足够的诚信意识,在实际应用中更易引发纠纷。

仅退款机制本身并非洪水猛兽。在合理使用的情况下,它能够降低消费者的购物风险,提升购物体验。例如,在商品价值较低、退回物流成本高于商品价值的情况下,仅退款政策无疑为消费者和商家提供了更为经济的选择。同时,对于存在质量问题的商品,仅退款机制也促使商家更加注重商品质量和服务水平的提升。从实施效果来看,至少现阶段,消费者对仅退款的热情还没有凉,平台也不打算让它凉。

没有什么规则是完美的。对于已经被证明有积极作用的机制,不能因个别滥用案例而全盘否定其价值。更明智的做法是通过不断优化规则、升级技术手段,堵住漏洞、去除不足,让其更加完善、高效。

从七日无理由退货、退货包邮到仅退款,电商平台的快速发展离不开售后服务的逐步完善。这些措施为消费者解除了后顾之忧,助推电商购物进入千家万户。在激烈的市场竞争中,售后服务作为提升消费者体验的重要环节,其优化与创新势在必行。但无论如何优化,保护消费者权益没有回头路;无论怎么创新,为消费者创造美好生活的初心不能动摇。确保每一笔交易都承载着信任与满意肯定不容易,但是,只有不断尝试,行业才能进步,消费者才会满意。



董超

开拓智能制造更广阔空间

刘志松 雷海玲

重庆近日举办的2024装备制造业发展大会上,展示了一大批先进技术和创新成果,显示出智能化正在深度赋能制造业的发展。近年来,我国积极推进制造业智能化转型,截至2023年底,智能制造装备产业规模超3.2万亿元,培育了421家国家级示范工厂、万余家省级数字化车间和智能工厂,人工智能、数字孪生等技术在90%以上的示范工厂得到应用。今年前三季度,高技术制造业增加值增长9.1%,增速快于全部规模以上工业3.3个百分点,新能源汽车、集成电路、3D打印设备产品产量均实现两位数增长。

随着新一轮科技革命和产业变革稳步推进,我国制造业的智能化转型逐渐走向深水区。应当看到,制造业智能化转型之路机遇与挑战并存,制造业总体规模连续14年蝉联全球第一位,数字经济规模连续多年稳居全球第二位,但智能化转型仍面临发展不充分不平衡、技术供给支撑力不足、应用推广水平欠佳、标准体系有待完善、数据安全形势严峻等一系列问题。必须深化改革,推动我国制造业智能化转型走深走实,更加积极稳妥地推动工业化与信息化在更广范围、更深程度、更高水平上实现融合发展。

把握制造业智能化转型的战略路径。健全促进实体经济和数字经济深度融合制度,推动制造业高端化、智能化、绿色化发展;避免急于求成和急功近利的做法,制造业的智能化转型既要重“量”,更要保“质”。充分发挥实体经济与数字经济的耦合和互补效应,加大传统制造业的改造力度,促进制造业的高质量发展。以培育新质生产力为牵引,积极推进“大云物移智”等数字技术与传统产业深度融合,着力打造制造业高端

发展新格局。搭建制造业智能化转型的长效机制。建立点线面一体化推进的分级机制。聚焦企业、行业、集群三类主体,分层次分领域建立试点标杆,以点带线、以线扩面,不断拓宽智能化转型的广度。建立因企施策的分类机制。要充分考虑到不同企业在规模、特性、需求等方面的差异性,在发挥龙头企业示范效应效应的同时,也要为中小微企业提供有

针对性的数字供给方案,降低中小微企业的转型成本和难度。

强化制造业智能化转型的系统支撑。强化政策支持,在已有的体制框架下,细化规则引领,动态调试方针政策,分类分级施策,探索出台更多精准有效的政策和举措。强化资金保障,对企业开展数字化转型提供资金支持,加大财政补贴和税收优惠力度,减轻企业尤其是中小微企业智能化转型的

成本和负担。强化科技创新,制造业的智能化转型归根结底靠科技创新,应当汇聚各类创新要素,以科技创新引领产业升级,为智能制造提供源源不断的强劲动力。

夯实制造业智能化转型的安全屏障。完善制造业的网络基础设施建设,确保智能化基础稳定可靠;增强数字产品的技术能力,防范数据泄露、数据攻击等数据安全事件的发生;加强数据密集型企业的全生命周期安全体系建设。从国家外部监管来看,应当采取包容审慎的监管方式。既要给予转型期制造业足够的容错空间,又要对制造业进行全流程的严密监管,还要进行合作监管以避免信息不对称。只有拧紧智能化转型的“安全阀”,制造业的智能化转型才能经得起内外部风险的考验。



王锋作

扫一扫婚介服务的雷

单身男女想要“脱单”,婚介服务市场是重要渠道之一。不过最近有调查发现,这个市场里虚假宣传、诱导消费、霸王合同等乱象不少,不法商家设置了各种陷阱来坑害急于“脱单”的消费者,侵害了消费者的合法权益。有的消费者表示,支付巨款办理了会员,服务质量却和付款前的承诺千差万别。有的消费者反映,部分婚介机构会通过模糊的收费标准和混乱的服务项目诱导消费者,甚至制定“霸王条款”。婚姻介绍因服务质量不容易界定、多头监管等原因,导致乱象横生。有关部门要对婚姻中介服务中的“服务过程、服务合同、消费者权益保护”等方面进行全面规范,通过多种手段加强日常监管,发现违法违规问题要及时督促整改。

(时锋)

中共中央政治局会议把“大力提振消费、提高投资效益,全方位扩大国内需求”作为明年经济工作的一项重要任务,为进一步增强消费发展的基础性作用提供了遵循和指南。

国家统计局日前发布的数据显示,10月份社会消费品零售总额约4.54万亿元,同比增长4.8%,增速比上月加快1.6个百分点;11月份至10月份,社会消费品零售总额约39.90万亿元,同比增长3.5%。我国消费市场呈现出平稳向上的发展态势,消费品以旧换新取得积极成效,消费新业态新模式蓬勃涌现。在以旧换新补贴等政策刺激下,汽车换“能”、家电换“智”、家装厨卫“焕新”以及电动自行车以旧换新受到消费者欢迎。以新能源汽车为例,11月份至10月份我国新能源汽车产销分别完成977.9万辆和975万辆,同比分别增长33%和33.9%,新能源汽车新车销量达到汽车新车总销量的39.6%。数字消费、绿色消费、健康消费等新型消费业态快速发展,智能可穿戴设备、绿色有机食品、康养旅游产品等新品类新产品得到消费者青睐。此外,消费促进月、老字号嘉年华、网上年货节和品牌品质消费“双品网购节”等活动越办越好,为居民提供了丰富多样、沉浸感强的消费体验。

也要看到,仍存在一些制约因素,影响我国消费潜力的充分释放。例如,中低收入群体的消费意愿不够强,消费能力有待提升;中高端商品和服务供给能力有待提高,没有充分适应居民品质生活的需要;消费环境需要进一步优化,少数企业和商家存在夸大宣传、销售假冒伪劣产品等行为,质量保障和售后服务体系不够健全。下一步,要适应居民对美好生活的需要,在增加居民收入、优化消费供给、完善消费环境等方面下功夫,多措并举让居民敢消费、愿消费,深度激发消费市场活力,为畅通国民经济循环、推动经济高质量发展提供有力支撑。

多渠道增加居民收入。坚持就业优先,利用产业转型机会创造更多高质量就业岗位,保障大学生等重点群体就业。加强职业教育和技能培训,提升劳动者技能水平,鼓励就业新业态新模式发展,促进居民就业增收。通过农村电商、订单农业等途径,助力农产品销售,推动农民稳步增收。深入落实增值税改革、个人所得税专项附加扣除等减税降费政策,提升中低收入群体获得感。健全投资和融资相协调的资本市场功能,强化投资者保护机制,提升居民财产性收入。

提升优质消费供给水平。推进国际消费中心城市,引进国内外知名品牌首店,鼓励举办首发、首秀、首展等活动。推动城市商圈、步行街改造,提升智慧化管理水平,积极引入多样化、特色化消费业态,促进商业与文化、旅游、体育、健康等融合发展。全面推进城市一刻钟便民生活圈建设,鼓励便民服务进社区,完善生活性服务消费供给。加快推进内外贸一体化发展,鼓励企业对标领先标准,提升生产工艺和技术水平,提高消费品质量和附加值。充分利用好进博会、消博会、广交会等平台,鼓励企业积极扩大优质商品和服务的进口。完善跨境电商交易、支付、物流基础设施,构建跨境电商公共质保平台,优化进口商品的消费体验。

持续完善消费环境。健全多部门联合执法机制,加强对线上线下消费市场的统一监管,严厉查处假冒伪劣、虚假营销、大数据杀熟等行为,营造安全放心的消费环境。推进重要消费品信息化追溯体系建设,完善追溯管理机制,组织开展追溯体系宣传活动。聚焦重点消费领域,加强各级消保委组织建设,强化经营者主体责任,健全社会共治体系。探索建立消费者集体诉讼制度,完善跨境消费者权益保护机制,推动消费争议有效解决。鼓励企业利用数字化技术建立售后服务智慧化管理系统,优化售后服务流程,快速响应消费者售后服务需求,使消费者获得更服务保障。

(作者系商务部国际贸易经济合作研究院流通与消费研究所所长、研究员、博士生导师)

本版编辑 梁剑箫 仇莉娜
来稿邮箱 mzzjgc@163.com

郑州商品交易所
Zhengzhou Commodity Exchange

打造风险管理平台 服务产业高质量发展

扫码了解更多

