

### 重新审视“仅退款” 平衡消费者权益与经营公平

# 电商平台和商家,开始“反内卷”

市场观察

本报记者 岳付玉

近两年来,电商行业的竞争近乎疯狂。“全网比价”“自动跟价”“仅退款”“百亿补贴”等等不一而足,“卷低价”玩法在“宠溺”消费者的同时,也催生出不少职业“羊毛党”,网上还有“薅羊毛教程”。有些气不过的商家不惜跟“羊毛党”死磕,一年打了30多起官司。随着越来越多的商家感叹线上生意难做,一度被称为“电商标配”的“仅退款”被重新审视。

#### 商家 实在卷不动了

“刚发货,买家就申请‘仅退款’,包裹追不回来了。”“我们已经是成本价,可其他商家又推出更低价……”眼下,越来越

多的商家表示“实在卷不动了”。

“00后”何宇迪在浙江东阳经营一家渔具公司,主要给品牌做代工,产品在天津渔具展销会上备受追捧,销量一直不错。但近来他也感到力不从心,因为价格战太残酷了。他发现某电商平台上在出售5.9元还包邮的渔线。“这个价格根本不可能盈利。这部分商家是怎么赚钱的?后来听说很多人是在包裹里给游戏公司夹带游戏小卡片赚广告费,来补贴亏损。”何宇迪说。

收到过各种广告小卡片的消费者,可以证明小何所言不假。买与卖,消费者和商家,本是平台生意的两端,而“仅退款”的决定权往往在平台,“羊毛党”的搅局,进一步加剧了供需天秤的失衡,一些商家被“经营难、成本高、利润低”三座大山压得喘不过气来。

“很多商家在国内电商平台是亏着卖的。但停下来就完蛋了,就掉队了。”浙江大学中国数字贸易研究院院长马述忠在调

研后指出,电商已从流量竞争时代进入到存量竞争时代,无论是电商平台还是商家,都在争夺用户。但低价不能通过压榨商家生存空间、利润空间去实现。他说,制造类企业必须保持10%以上的净利润,否则中国制造将在低价的漩涡中逐渐窒息。

#### 平台 打响“反内卷”第一枪

如果不躺平,就要“反内卷”。首先需要重新审视的就是“仅退款”。

上个月,淘宝征集关于“仅退款”优化的意见,并于8月9日开始逐步对仅退款政策进行调整,设置体验分门槛,开放申诉通道,加强智能风控等,在保障消费者权益的同时,也为商家营造一个更加公平合理的经营环境。

8月12日,在一次“破卷”交流会上,1688平台的行业小二也透露:“1688不会机械化地执行‘仅退款’策略,接下来将出

台一些新政策。我们的原则是不能够让劣币驱逐良币。”平台会加强对买家的模型识别,关注买家征信,涉及黑灰产风险的不直接作“仅退款”处理;达到一定客单价的订单,“仅退款”需要买家对商家发起申请,平台可介入仲裁。

“破卷”的“武器库”里,最抢眼的是AI能力。1688已宣布将面向商家提供免费的“AI经营助理”,后续推出的商家侧AI产品也将全部免费。此前,对部分商家进行“AI经营助理”的灰度测试结果显示:使用了该产品的商家,生意难度相当于原来的60%,平均的生意机会增加了50%。通过平台提供的免费AI代运营能力,以前商家需要一个专业运营团队来完成的工作,现在只需0.2个人力成本就可完成。

为何是1688打出了第一枪?业内分析,它主要是个B2B(企业对企业)平台,拥有超过100万家源头厂商,因此不能更多地考虑商家端的利益。

### 津龙湾城市更新项目

### 提升改造区一期工程交付



本报记者 张磊 通讯员 乔升华 摄

本报讯(记者 胡萌伟)昨天,由天津轨道交通集团负责实施的津龙湾周边片区城市更新项目提升改造区一期工程正式交付。津龙湾城市更新项目紧邻地铁4.5号线换乘站成林道站,更新区域总面积约74万平方米,其中提升改造区48万平方米,惠及人口约1.7万人。本次交付的一期工程包括修缮公园及儿童活动场地928平方米,铺设沥青道路3806平方米,改造停车位2958平方米,维修雨污管道1577米,改造绿地4423平方米,增设健身器材及儿童器械22套。

### 今天还有小到中雨

### 此次降雨呈间歇性特征

本报讯(记者 苏晓梅)本周以降雨开始,今天,津城还有小到中雨,局部雨量可达大雨。

市气象台首席预报员尉英华介绍,受高空槽影响,昨天上午,天津大部分地区均出现降雨,但从空间分布上看非常不均匀,其中,市中南部和东部均出现局地性中到大雨,个别点达到暴雨量级。

今天白天,天津还有小到中雨,局部大雨量级的降水,夜间前半夜仍然会有分散性阵雨,后半夜降雨结束,转为阴天。尉英华介绍,此次降雨过程呈现间歇性特征,就像昨天白天的降雨,市区降雨过程中有一定间歇,但在间歇期间,其他地区也出现了局地降雨。

### 滨海新区公安局开展综合查缉、清理清查、防范宣传 守护当“夏”书写平安答卷

本报讯(记者 王睿)记者从滨海新区获悉,连日来,滨海新区公安局派出民辅警数千人次,开展综合查缉、清理清查、防范宣传,检查各类场所680处,查处各类案件126起,全区刑事、治安警情环比下降16%,持续净化“滨城”社会治安环境。

据了解,滨海新区公安局采取“步巡+车巡+携犬巡+视频巡+无人机巡”等多种方式,重点加强对车站等人员易聚集场所周边,以及城乡结合部等治安复杂地区的巡逻查控、交通疏导;同时结合暑期人流、物流、车流的实际情况,科学调整巡逻防控力量,及时化解风险隐患。

按照部署,滨海新区公安局深化夏季交通安全专项整治,紧盯“两客一危一货一非”(公路客运和旅游客运、危化品运输、货运及面包车)等重点车辆,加大路面执法管控力度;对集贸市场、旅馆、民宿等场所进行清查检查,整治群众反映强烈的治安问题。此外,围绕“警民携手 共筑平安”主题,滨海新区公安局民辅警组织辖区居委会、村委会、居民物业等工作人员,深入重点部位、重点单位、治安复杂地区和防范薄弱区域,普及《治安管理处罚法》《刑法》《道路交通安全法》等法律法规,广泛开展防盗、防抢、防骗、防火、防事故、防溺水宣传,目前已发放宣传材料5500余份。

### 市环保突出问题边督边改公开信息

本报讯 截至2024年8月19日,我市生态环境保护督察整改信访举报专线共转办群众信访举报件16078件,其中:滨海新区2985件,和平区474件,河东区901件,河西区904件,南开区1050件,河北区720件,红桥区368件,东丽区839件,西青区985件,津南区1052件,北辰区1146件,武清区962件,宝坻区1032件,宁河区689件,静海区1063件,蓟州区852件,海河教育园区36件,市水务局7件,市城市管理委6件,市交通运输委2件,市国资委1件,市生态环境局4件。群众信访举报具体问题调查核实及处理整改情况详见《天津日报》和天津广播的新媒体、北方网、天津市政务网和各级政府网站。

天津市环保督察整改落实信访举报电话和投诉信箱	
专门值班电话:	022-83635046
举报电话受理时间:	工作日8:30—12:00,13:00—17:30
专门邮政信箱:	天津市第89号邮政专用信箱

## 让数理化更好玩

### 天津市青少年暑期科学营开营

本报讯(记者 胡萌伟)昨天,2024年“好玩的数理化”天津市青少年暑期科学营暨天津市青少年高校科学营在天津师范大学正式开营。

本次科学营活动由天津市科学技术协会、天津市关心下一代工作委员会、天津师范大学主办,天津科学技术馆(天津市青少年科技中心)承办,天津市青少年

科技教育协会、天津师范大学青少年科学教育研究中心协办。活动中,青少年们不仅可以聆听知名科学家的精彩讲座,获取前沿科学知识,还能动手操作趣味横生的实验,感受科学的奇妙。活动将覆盖前沿的化学实验、创新的工程设计,为青少年展示奇妙的物理现象和精妙的数学奥秘。

通讯员 王莹 本报记者 刘欣 摄



## 培育科学教育的“引路人”

### ——天津科技馆“馆校合作中小学教师科学教育实践能力提升培训”见闻

升级?记者在培训现场寻找答案。

“项目式学习一是要求孩子们在真实情境中解决问题,二是必须通过自己的思考去创造性地完成任务,所以它的参与度比班级授课的方式要高得多。孩子们学会了项目式学习,能提高解决问题的能力……”培训中,来自天津市实验小学的科学教师王万江带来了题为“创客老师讲发明 项目学习育英才”的主题报告。参训学员认真听着,频频点头。

“项目式学习特别有意思,能够调动

大家的积极性,未来一定会成为主流!”王万江信心十足地说,“只有会创造的老师才能培养出会创造的学生,老师都不会做项目,就更不可能辅导学生。”

来自河北省沧州市运河区上海路小学的科技主任李秋霞,在培训中收获颇丰。

“老师们的授课正是我所需要的,正好能够解决我在工作中的困惑!”李秋霞说。她介绍道,一回到沧州,就要马上着手做两件事:“一是要充分利用天津科技馆的教学资源,和领导申请以后带领学生们来这里

进行假期深度研学;二是要带着学生们使用项目式学习的新方法,进一步改进提升之前的科技创新参赛作品。”

科学教师是中小学生对好奇心、想象力、探索欲的“播种者”,是点燃学生求知火花的“引路人”。

“这次的培训内容非常丰富,从宏观的政策讲解,到微观的具体实验设计,全都覆盖到了,对我们来说非常实用,也能启发我们对未来教育的思考。”北京市第一零一中学温泉校区物理教研组组长王桂红说。

### 法院为什么不支持这些十倍赔偿?

法律禁止销售的不符合食品安全标准的产品为由,将售卖者告上法庭,诉请退货款并请求法院支持价款的十倍赔偿。

法院认定涉案袋装产品属三无产品,违反了产品质量法的规定,判定两次关于袋装产品的涉案买卖合同无效,被告退还吴某两次货款共计600元。

关于十倍赔偿,蓟州法院通过原告吴某与被告的微信聊天记录看出,原告动机是利用惩罚性赔偿制度为自身牟利,虽然在一定程度上起到了监督作用,但也应当受到诚实信用原则的限制,故仅支持原告第一次购买

涉案产品时十倍赔偿的主张,即赔偿3000元,对第二次的十倍赔偿主张不予支持。

#### 标签无安全误导 原告无人身损害

原告张某在被告网店买了一饼玫瑰普洱红茶,价格49.8元。张某认为标签上“产品配料”中“玫瑰花”的描述有问题,遂以“国家相关规定,茶叶添加的玫瑰花只能是重瓣红玫瑰,该款茶叶中添加的是普通玫瑰花”为由向云南省某市场监管局投诉。

该局结案后反馈:该“重瓣玫瑰”有进货记录及入库单,检验符合标准及要求,

产品配料标注“玫瑰花”是俗名,属用词不精确,已警告并责令改正。

蓟州法院认为,诉争茶叶标注“玫瑰花”没有超出普通消费者的一般认知,本案的食品标签、说明书内容存在的标注缺失均不会影响原告安全贮存、食用涉案商品,不会对原告造成安全误导,原告也未提出证据证明涉案食品标签影响食品安全或对其人身造成损害,达不到适用惩罚性赔偿的情形,判决被告退还原告49.8元,原告退还被告红茶一饼,原告要求被告赔偿1000元的诉求,予以驳回。

上述两裁判结果强化了诚信市场交易原则,引导消费者正确维权,对优化营商环境有示范意义。

### 缘聚七夕 冀遇良缘

近日,一场以“缘聚七夕·冀遇良缘”为主题的青年联谊活动在温馨的氛围中拉开帷幕。本次活动由中铁十八局一公司工会和石家庄市妇女联合会共同举办,吸引了来自该公司及石家庄市多家企事业单位的40名单身青年积极参与。

现场气氛热烈,不少青年表示,期待在未来的日子里能够续写更多美好故事。



近日,中铁建设集团置业有限公司天津项目公司联合咸水沽镇永安里社区居委会共同开展“智慧助老、乐享银龄”让老年人玩转手机”志愿服务,使老人们感受到了科技带来的便利乐趣。

文/郑海霞 谢鹏

### 南昌绕城高速公路西二环(厚田到石鼻段)开通运营



8月19日,南昌西二环绕城高速公路(厚田—石鼻段)正式开通,中铁十八局承建的TJ1标段成为全线最早通车的标段。该项目全面建成后,将形成从南昌到省内区市2小时、到周边省会城市3小时的综合交通格局,助力江西“交通强省”建设。

文/张伊 杜娟

### 高质量发展>>>

友谊新天地广场不断提升服务质量,并借助奥运契机,利用抖音、快手等平台,创新营销模式,有效提升了销售业绩。

在提升服务方面,友谊新天地广场按照集团要求,组织各部门营业员认真学习先进服务案例,提升工作标准,促进自身工作水平再上新台阶。在学习活动中,员工们对成功服务案例进行认真研读,针对主动解决客户问题、为客户提供帮助、耐心细致解答客户疑问等方面作了细致的总结和归纳。通过学习,大家对有效分析顾客需求、掌握精准的沟通技巧、满意解决顾客问题等感悟颇多,受益匪浅。

为了不断提升销售业绩,友谊新天地广场借助奥运契机,精心策划,联袂在营运运动类品牌开展奥运季主题活动,推出多档低折营销活动。正值中国传统

### 提升服务 创新营销模式

### 友谊新天地广场有效提升销售业绩

节日七夕节来临之际,他们利用友谊新天地广场快手直播,推出耐克、阿迪达斯、安踏等多个品牌团购券活动,为各品牌带来人气,销售业绩也随之增长。8月10日的快手平台直播进行了黄金珠宝、运动服饰、女装等品类的售卖,直播当日累计销售购物券35398元。购物券使用有效期至2024年8月25日,将持续产生效益。后期,友谊新天地广场将储备逐步直播的货品,积累商场直播经验,逐步推进抖音等其他平台的直播带货工作。

鞋包商场充分利用一楼扶梯旁空置区域,与知名箱包品牌外交官洽谈,促成销售合作。外交官品牌精选了一系列热销旅行箱,以优惠的价格和精美

的陈列方式,在扶梯旁区域进行展示。这一举措吸引了众多消费者的目光,引发了购物热潮,既促成外交官品牌热销,也为负一层带来客流,实现了双赢。

在做好销售同时,友谊新天地广场还不断强化VIP顾客管理。为了唤醒商场有效会员,各部门每日利用班前会时间由品牌优秀店长在会上推广品牌对顾客的维系措施,主任对每次的讲解进行详细登记,现场点评。在对所有经典案例进行汇集后,友谊新天地广场总结归纳出VIP顾客维系资料,发放到每个品牌,从而促进了各个品牌对VIP会员的管理力度,有效提升了全员维系VIP顾客的服务意识,为友谊新天地广场整体VIP会员发展计划奠定了坚实基础。

文/吴巧君

### 企业简讯 >>>

### 丽江第三污水处理厂及配套管网建设工程进入正式运行阶段



8月19日,由中铁十八局承建的丽江第三污水处理厂及配套管网建设工程完成单机调试、无负荷联动调试、带负荷系统调试等工作,出水水质达到IV类标准,标志着项目进入正式运行阶段。项目的正式运行,将推动丽江市生态文明建设和经济建设的高质量发展。

文/李曼丽

### 国家金融监督管理总局天津监管局公告

### 中国平安财产保险股份有限公司天津市武清支公司

原机构住所:天津市武清区开发区社区规划路一东侧馨凯广场7号楼602、603房屋  
现机构住所:天津市武清区新城规划财源道北侧大自然广场3号楼5层东侧A区  
机构编码:000017120114 许可证号:00143211  
批准日期:2002年05月16日 发证日期:2024年07月23日  
刊登事由:更址 机构电话:022-59695701

### 南开区人民政府房屋征收决定公告

为落实天津市城市建设总体规划,进一步推进我市轨道交通的建设,南开区人民政府决定对天津市地铁11号线一期西延工程一中心医院站、澄江路站房屋征收项目范围内的房屋予以征收,并于2024年8月20日做出了《南开区人民政府房屋征收决定》(南开政征[2024]1号),根据《国有土地上房屋征收与补偿条例》(2011年国务院令590号)和《天津市国有土地上房屋征收与补偿规定》(2017年天津市人民政府令27号)的规定,现将《南开区人民政府房屋征收决定》公告如下:  
一、征收范围:1、一中心医院站:东至海友良品酒店与一中心医院、南至津河东侧假山、西至红旗路辅路与晋宁道交口,北至星环里小区1号楼。2、澄江路站:东至保山道与澄江路交口,南至美澄江

菜市场,西至南开翔宇学校,北至市食品公司冷冻厂与龙陵里。  
注:以征收范围内四至图为准。  
二、房屋征收部门:天津市南开区住房和城乡建设委员会  
三、房屋征收实施单位:天津市南开区房产服务中心  
四、签约期限(搬迁奖励期限):自2024年8月23日起至2024年9月21日止(共30天)。  
五、补偿方式和补偿标准:按《天津市地铁11号线一期西延工程一中心医院站、澄江路站房屋征收项目补偿安置方案》执行。  
六、被征收人、公有房屋承租人应当在征收补偿方案确定的签约期限内签订补偿协议,腾空房屋,完成搬迁。  
七、被征收人、公有房屋承租人对房屋征收决定有异议的,可以自公告发布之日起六十日内向天津市人民政府申请行政复议,或者六个月内向有管辖权的人民法院提起行政诉讼。

2024年8月20日