

电商平台“仅退款”规则调整

平台非必要不介入 买卖双方先协商

4月22日,淘宝、拼多多、京东等多家电商平台宣布调整“仅退款”规则,消息迅速登上社交平台热搜第一,引发了消费者、商家和行业的广泛讨论。

平台规则调整:不主动介入 先协商后处理

4月23日,记者梳理各平台新规发现,核心变化集中在“售后流程重构”。

淘宝明确,为实现商家权益保护与消费者体验提升,后续平台将不主动介入消费者在已收到货后的不退货退款售后申请,由卖家先行与消费者协商处理。取消“仅退款”后,淘宝天猫还将于同期上线新版店铺评价体系“真实体验分”。

拼多多发布《拼多多售后服务规则》更新意见征集,提到平台将进

一步支持商家与消费者通过自主协商方式解决相关售后问题,非必要不主动介入消费者在已收到货后的不退货全额退款售后申请。

抖音电商声明,充分支持商家与消费者自主协商解决售后问题,非必要不介入消费者在已收到货后的不退货全额退款售后申请。

快手在售后规则意见征集中表示,为切实保护平台内商家和消费者权益,优化各方责任分配,进一步保障商家自主经营权,平台对现行

的售后服务规则进行一揽子公示,在最大化支持商家与消费者通过自主协商方式解决相关售后问题的同时,对相关退货退款情形的处置规则予以进一步明确。

京东在售后规则中,去掉了“仅退款”“退款不退货”等表述。京东表示,修订退货、退款场景下的处置规则,意在切实保障消费者权益及商家自主经营,进一步优化消费者与商家自主协商解决问题中的责任分配。

消费者态度分化 理解支持与担忧并存

对于电商平台“仅退款”规则调整,记者采访多位西安市民发现,消费者的态度呈现两面性。

家住西安市北池头二路的陈岚曾在某电商平台购买了一款号称天然蚕丝的睡衣,收到货后发现材质粗糙,与商家描述的蚕丝质感大相径庭。“我当即申请了‘仅退款’,平台迅速介入,在短短几小时内便完成了退款流程,并且无需再将睡衣寄回。”陈岚说。

然而,规则的善意却被一些人

利用。记者在社交平台搜索,发现了不少专门利用“仅退款”实现“零元购”的攻略和群组,“羊毛党”钻研规则漏洞,通过虚假描述商品问题等手段薅取商家的利益。

经常网购的王文芸说:“‘仅退款’对遇到商品质量问题或与描述不符情况的消费者来说,确实很方便,但难免有人滥用规则,损害了商家的利益。规则调整后,退款退货和商家协商,是一种公平的方式。”

也有消费者表示担忧。家住西安

市凤城一路的许正扬提出:“对普通消费者来说,取消‘仅退款’后,售后保障成了大问题。比如买到假冒伪劣商品,若商家拒不承认,消费者该如何维权?要是遇上商家拖延退款,用虚假物流信息敷衍,消费者又该怎么办?”

而对于电商平台“仅退款”规则调整,商家普遍表示欢迎。某服装店店主刘先生表示:“取消‘仅退款’对商家来说是个好消息,以后我们可以更安心地经营,也有更多的精力去提升商品质量和服务水平。”

“仅退款”规则调整 顺应市场发展需求

2024年11月,国家市场监督管理总局约谈了6家电商平台,通报其“仅退款”规则挤压商家生存空间,助长低质低价竞争风气等问题,并从优化协议规则、提升规则透明度、保障商家自主经营权等方面提出整改要求。2025年全国两会期间,国家市场监督管理总局局长罗文公开表示,针对平台滥用“仅退款”规则,造成商户货款两空的突出问题,将督促平台明

确规则的适用范围和具体情形,保障商户正当权益。

平台的调整与完善亦在持续推进。公开资料显示,2024年7月,淘宝就对“仅退款”进行了优化,通过一系列举措,遏制不合理“仅退款”,保障合规经营商家的正当权益。2025年3月,阿里巴巴集团旗下平台1688表示全面取消“仅退款”。

此次变革,表面是售后规则调

整,实则是电商生态从“平台兜底”向“市场自主”的转变。电子商务师赵磊指出,“仅退款”规则的调整,顺应市场发展需求,对于电商行业的健康发展具有重要意义,它有助于重塑公平交易的新生态,平衡消费者与商家的权益,避免因规则的不合理导致市场的不公平竞争和诚信缺失。

本报记者 陶颖

用镜头定格岁月深情

社区为16对老人圆婚纱梦

本报讯(记者 姬娜)“年轻时条件艰苦,从没想过能穿上婚纱和爱人拍照,今天终于圆了几十年的心愿。”4月24日,在西安市电子城街道华飞社区举办的“感恩父母 圆梦婚纱”公益拍摄活动现场,居民龚女士激动地说。

本次活动由华飞社区联合西安市中安应急救援中心志愿者服务队共同举办。活动现场特别设置了专业化妆区、更衣区和多个主题拍摄场景,配备了十余套不同款式的婚纱礼服供选择。

当天上午,参与活动的16对夫妇陆续到场。在专业化妆师和志愿者的帮助下,大家换上精心挑选的礼服,化上精致妆容。拍摄现场,有的夫妻十指紧扣相视而笑,有的依偎在一起重温年轻时的甜蜜。摄影师用镜头捕捉下这些温馨瞬间,将沉淀数十年的爱情定格成永恒。

“平时不好意思表达感情,今天借着拍照的机会,跟老伴说了很多心里话。”居民刘先生表示,这次活动不仅圆了婚纱梦,更让他们找回

了年轻时的感动。一些陪同的子女也深受触动,纷纷表示这是送给父母最好的礼物。

志愿者蔡燕表示,这些布满皱纹却洋溢着幸福的笑脸,正是爱情最真实的模样。

该社区党支部书记、居委会主任路燕说:“我们前期走访了解到,社区很多60岁以上的居民有这个心愿。本次活动特别选择在春暖花开的季节举办,就是希望给长辈们创造美好的回忆。”



志愿者给老人做头发造型。(受访单位供图)

“洋医生”西安体验中医药文化



外籍学员学习颊针技术。

近日,23名来自俄罗斯和哈萨克斯坦的外籍医务工作者齐聚西安,参与为期一周的中医药诊疗技术国际培训班。这些学员将深入学习针灸、刮痧、拔罐、推拿等多项中医特色治疗技术,进一步了解和掌握中医的精髓。

自2019年起,作为“岐黄丝路”中医药国际培训班的组成部分,西安中医脑病医院已成功举办了多期培训班,累计培养了近500名来自俄罗斯、哈萨克斯坦、乌兹别克斯坦等国家和地区的中医爱好者和医务工作者。

在西安中医脑病医院的针灸科,学员们跟随王俊鹏医师学习了针灸技术。课程中,学员们聚精会神地听讲,积极与讲师互动,详细记录每个操作步骤。来自俄罗斯的学员巴维尔表示:“通过这次学习,我对针灸和推拿有了更系统的了解。我打算将学到的知识带回俄罗斯,应用于小儿脑瘫和孤独症的治疗。”

在西安中医脑病医院儿童医院脑病十二科(孤独症科),外籍学

员们还亲自参与了颊针技术的实践操作。在医师的指导下,学员们深入了解了这一中医治疗技术的独特性。来自哈萨克斯坦的萨雅是第二次参加该培训班,作为中国一哈萨克斯坦传统医学中心的中医针灸医生,她表示:“颊针技术非常神奇,每次学习都让我收获颇丰。如今,中医在哈萨克斯坦越来越受欢迎,特别是在治疗常见病症方面。”

此次培训班不仅关注学员的理论学习,还特别注重实践技能的提升。课程内容针对小儿脑性瘫痪、孤独症、脑血管疾病及失眠等亚健康症状,教授学员如何应用中医技术进行有效诊治,确保每位学员都能学到可操作的治疗方法。

哈萨克斯坦传统医学专家协会培训项目负责人古丽表示:“我们希望通过这次培训,学员们能够更深入地了解和传承传统中医文化,并将这些宝贵的知识带回自己的国家,服务更多患者,推动中医药的国际传播与发展。”

文/图 本报记者 朱娜娜

公交车变身健康饮食“流动课堂”



市民品尝减脂食物。

近日,在32路公交车高新水晶岛调度站前,一辆独特的公交车引得市民纷纷驻足围观。凑近一看,车窗上满是色彩明艳的果蔬营养成分科普贴图,“健康饮食 品质生活”的宣传海报尤为醒目,旁边还贴着减脂食物的图解式烹饪食谱,让人忍不住想一探究竟。

原来,这是西安公交集团第五分公司的创意之举!为了让市民掌握健康饮食知识,提升全民体重管理意识与技能,公交五公司巧妙利用公交移动车厢,精心打造了“一路健康 食刻相伴”主题车厢,把公交车变成了传播健康知识的“流动课堂”。

活动现场热闹非凡!工作人员赵磊化身健康知识达人,为大家详细讲解健康饮食与日常运动的那些事儿。国家特级厨师桑红茂现场亲自演示豆皮三明治、蔬菜沙拉等减

脂食物的制作方法,每一个步骤都讲解得细致入微,还不时邀请市民上前品尝。大家一边品尝美味,一边学习制作技巧,脸上洋溢着满足的笑容。

随后,桑红茂在车厢内开启了一堂别开生面的“移动营养课”。他不仅深入浅出地讲解常见瓜果蔬菜的营养成分,还分享了不少挑选瓜果蔬菜的独家窍门。最后,他还不忘呼吁大家,一定要把健康饮食与合理运动紧密结合起来,才能拥有更健康的生活。

“公交车是城市流动的宣传平台。我们把日常出行场景转化为健康饮食课堂,目的就是让市民在乘车途中就能轻松获取健康饮食及体重管理知识,在不知不觉中养成健康饮食、健康生活的良好习惯。”公交五公司工作人员说。

文/图 本报记者 陶颖