



多电商平台优化“仅退款”乱象 力促商家与消费者和谐共生

本报记者 卢岳 王琦琛

在电商蓬勃发展的浪潮中，平台愈发重视商家市场，“仅退款”是近年来多个电商平台为保障消费者权益所推出的一项服务，当卖家遇到差评或者违规情况过多被消费者投诉，或卖家未经买家允许延迟发货、强制发货，系统将支持买家“仅退款”。

然而，随着“仅退款”政策的广泛实施，这一原本旨在保护消费者权益的举措，却逐渐显露出其“双刃剑”的特性。一方面，其有效淘汰了部分不良商家，为消费者提供了便捷的维权途径；另一方面，恶意仅退款现象的频发，不仅伤害了正常经营的商家，也间接损害了正常消费者的利益，使得整个电商生态面临挑战。进入8月以来，多家电商平台宣布优化“仅退款”政策。

利好消费者的“仅退款”被“羊毛党”滥用

“网购到手的东西跟商家描述不符，和商家沟通了几句没谈拢，系统自动弹出了‘仅退款’的选项。我点同意之后，马上就收到退款了。”消费者李先生在拼多多的一次购物体验，正是“仅退款”政策双刃剑效应的一个缩影。

自2021年拼多多率先在国内推出“特殊情况仅退款”机制后，“仅退款”政策迅速被淘宝、京东等主流电商平台采纳，成为电商行业的标配。对于消费者来说，“仅退款”无疑是一大利好，遇到货不对板、以次充好等问题时不用再和商家“扯皮”，更利于消费者维权。

然而，这种政策一刀切的做法正在

造成平台、消费者、商家之间矛盾升级。今年7月，涌现出一批“羊毛党”利用平台规则漏洞，开设专门教授“仅退款”技巧的课程。这些课程收费从28.8元至298元不等，内容涵盖如何利用投诉机制、发货时间差等手段，实现“白嫖”“零元购”。

记者看到，在黑猫投诉平台上，与“仅退款”相关的投诉超过16万条，诸如“买家没有任何举证就被平台自动出发仅退款”的投诉比比皆是。两年前购买的口红仍然可以退款、购买狗粮后以虚假的宠物死亡证明申请退款、网课资料收到后被仅退款……诸如此类恶意退款的滥用行为不仅违背了政策设立的初衷，也导致了平台、消费者与商家之间的矛盾升级。

淘宝率先“松绑”仅退款 合理需求可自主协商

随着“仅退款”引发越来越多的买卖纠纷，相关政策规定也开始出台。国家市场监督管理总局《网络反不正当竞争暂行规定》将于9月1日起正式开始实施，《规定》第二十四条提出，平台经营者不得利用服务协议、交易规则等手段，对平台内经营者在平台内的交易、交易价格以及与其他经营者的交易等进行不合理限制或者附加不合理条件。

在合理范围内，淘宝、京东、快手、抖音等电商平台积极响应，对“仅退款”政策进行了优化调整。根据淘宝8月15日发布的相关数据，其优化后的“仅退款”策略显著减少了平台“已收到货仅退款”场景的介入介入，首周即实现

了20%的降幅，同时不合理“仅退款”数量也大幅减少。记者了解到，这一变化的核心在于，淘宝赋予了体验分≥4.8分的商家更多自主权，鼓励卖家与消费者先行协商解决，而对于其他分数段的商家，则根据体验分赋予不同程度的自主处置权，旨在精准施策，避免误伤优质商家。

此外，淘宝还强化了申诉机制，依托第三方检测机构的抽检结果，对商家因恶意退款而遭受的损失进行赔付；同时，升级了识别模型，有效拒绝异常退款申请，并对高金额退款实施人工审核，确保每笔退款处理的准确性和公正性，提升消费者体验、维护了商家的合法权益。淘宝人士表示，仅退款的松绑将是一个持续进行的过程，后续也会针对不同行业特性去细化措施。

平台如何平衡商家与消费者的博弈

在社交媒体上，“电商平台应向商家还是用户？”这一议题掀起热议，微博相关话题阅读量高达6.2亿，讨论量高达7.5万。从“#淘宝将支持仅退款#”到“#仅退款动了谁的奶酪#”，再到“#电商的仅退款政策真的合理吗#”，再到“#仅退款是维护消费者权益#”，相关话题触及了电商生态的敏感神经，讨论量均突破万条。

在消费者群体中，不乏对“仅退款”政策持肯定态度的声音。消费者王女士告诉记者，这一政策为她像她父母这样不常网购、维权困难的群体提供了便捷的解决途径。“以往在电商平台购物，常常因为觉得退货退款过于复杂繁琐，即使买到了明显图文不符的商品也会选

择‘吃哑巴亏’，但‘仅退款’的政策就为他们这样一个不擅长进行维权的消费者提供了一个良好的途径。”

业内人士认为，“仅退款”所引发的矛盾，不是正常消费者与商家之间的矛盾，而是在“仅退款”利益的两端，平台作为裁判，如何平衡商家和消费者的权益，是这一政策优化的核心。”中国信息协会常务理事、国研新经济研究院副院长朱克力表示。

浙大城市学院文化创意研究所秘书长林先平强调，消费者与商家是相互依存的整体，平台在保障消费者权益的同时，也应兼顾商家的合理诉求。他建议，平台应优化退款流程，提升透明度，并加强消费者教育，同时构建公正有效的申诉体系，确保商家在遭受恶意退款时能得到合理补偿。

北京盈科(上海)律师事务所的互联网法律专家则认为，电商行业的健康发展需要政府、平台、商家、消费者及社会各界的共同努力。“政府应强化监管，平台需细化规则，商家需提升服务质量，消费者则需理性消费，而媒体和社会组织则应承担起监督职责，共同营造健康的市场环境。”

针对“仅退款”政策的优化，专家李鸣涛建议，平台应利用大数据等技术手段识别并防范“羊毛党”和恶意退款行为，同时确保商家在争议解决中的申辩权利。通过引入人工审核和第三方仲裁机制，平台可以更加中立地处理消费者与商家之间的纠纷，实现双方权益的平衡。这不仅有助于提升消费者的购物体验，也将促进商家的可持续发展，为电商行业的长期繁荣奠定坚实基础。

以患者需求为核心

挖掘“智慧化验单”提升医疗体验的多元路径

本报记者 卢岳 王紫茜

在科技日新月异的今天，医疗领域不断经历着变革。其中，“智慧化验单”作为医疗信息化与智能化的重要成果，正逐步成为推动医疗服务升级的重要力量。这一创新举措不仅简化了传统医疗流程，更在深层次上挖掘了医疗数据的价值。尽管“智慧化验单”在提升医疗服务质量等方面初见成效，但在运用过程中面临着一定的挑战。业内人士指出，未来，医院可以不再局限于现有的科普视频形式，而是以更加智能、互动的方式融入患者的健康管理之中。

以技术为引擎 解读数据与符号背后的意义

血常规检验单上的箭头反映出什么？报告单防御指标升高是否意味着患有恶性肿瘤？现如今患者每每拿到一张化验单，时常会为复杂的专业术语和波动的指标而“摸不着头脑”。

近期，为破解这一难题，上海市同仁医院推出了智慧检验平台。此举不仅映射出医疗服务模式的深刻变革，也精准对接了患者对于“便捷就医”数字化转型的迫切需求。

据悉，该平台以大数据、AI等技术为引擎，深度挖掘检验数据的价值，为医院的临床诊断和患者服务赋能。患者只需扫描检验报告单上的二维码，即可解锁检验报告智能分析、获取针对异常指标的专业解读，实现“信息多跑路，患者少跑腿”的目标。

智慧检验平台不仅提升了医疗服务的效率，也提高了医疗服务的质量。在AI技术的加持下，患者能够关注特定检验项目指标，并通过综合分析、趋势图的演示，清晰把握指标变化情况。同时，患者可以得到风险概况、风险分析、就诊建议等服务，助力其建立更为积极、科学的健康管理观

念。另外，AI还可以根据检验报告结果的评估推荐挂号，一键操作实现转诊，极大地简化了就医流程，提高了患者的就医体验。

“现在这份‘有温度’的化验单，让曾经冰冷抽象的数据与符号有了新的意义。”消费者李阿姨颇有感触地表示，“以前看到化验单上的数据和箭头总是一头雾水，心里那个急啊。现在好了，扫一扫二维码，就能看到专家的科普视频，让我对自己的身体状况有了更直观地了解。这样一来，也减少了对医生不停的打扰。”

以实践促发展 多家医院提供智能化、普适性服务

记者注意到，患者对健康信息的需求日益增长，一定程度上也促使医院不断寻求突破。目前已有多家医院加入化验报告数字化转型的行列中，旨在持续优化医疗服务体验、提升医疗服务质量。

今年1月，上海交通大学医学院附属瑞金医院(以下简称“瑞金医院”)检验科便推出了首张“智慧化验单”，在心脑血管疾病、恶性肿瘤、遗传性疾病、免疫系统检验等方面率先进行尝试。瑞金医院检验科主任王学锋表示：“寻找新的检测手段、开发新的检验项目，并通过智能化手段将现有工作做细、做深，为医、患提供更好的服务，是我们一直思考的问题。今后医院还将根据临床和患者反馈，及时更新和补充有关知识，利用信息和互联网技术，为广大的患者及医生提供更完善的检验信息。”

不仅如此，记者了解到，哈尔滨市第二医院也积极响应患者关切，通过门诊调研随访，发现许多患者在就诊过程中对自己化验单的指标十分困惑。为此，医院动员各相关科室及互联网医院针对“血常规、凝血常规、血糖肝功、心肌酶、肿瘤标志物”等临床常用化验指标，组织首批18位专家

录制科普视频，为患者答疑解惑。

此外，无锡市第二人民医院在今年6月推出了第一张“会说话”的化验单。据门诊部副主任冯军介绍，医院门诊部联合医学检验科、信息处等科室，攻克技术难关，借助信息化平台，将解读视频生成系列二维码，并嵌入至升级后的化验单上。患者通过视频讲解可以对关键指标形成初步认知，进而接受引导进行下一步诊疗。据悉，此次推出的化验单解读视频内容凝练、形式多样，能够兼顾不同人群的学习习惯，真正做到服务的普适性。

以患者需求为核心 多维度提供针对性就医指导

多家医院推出“智慧化验单”，背后是由多重因素共同驱动着医疗服务模式的变革。北京大学新闻与传播学院教授、健康传播专业负责人许静在接受记者采访时谈到，“从宏观层面来看，《国务院关于实施健康中国行动的意见》中指出，卫生健康服务方式从‘以治病为中心’转变为‘以人民健康为中心’。‘以治病为中心’即以医生救治为主，‘以人民健康为中心’意味着随着疾病谱的变化，慢性病导致的疾病负担占总疾病负担的比重越来越大。而慢性病的防控离不开早期预防与后期管理。在这两大环节中，患者的积极参与和健康素养的提升都是非常重要的。只有当患者具备较高的健康意识，才会主动采取必要的检查措施。从微观层面来说，第一，技术的可及性。随着AI、大数据等技术的进步与发展，‘智慧化验单’不再是一份简单的报告，而是变成了一种‘媒介’，实现了医患双方的链接；第二，医疗服务模式的创新。上述公立医院积极响应国家政策，将科普工作融入医疗实践；第三，医院管理与运营策略的优化。一方面，医院通过提供服务来增强用户的粘性，以获得更多的收益。另一方面，医院强调‘循证医

学’，即临床医生通过科学、系统、准确的临床依据来制定治疗方案。而获得这些临床依据需要做多项检查来进行辅助和支撑，‘智慧化验单’的出现实际上是患者需求为出发点，缓解其面对复杂医学信息时的困惑。”

尽管智慧化验单在提升医疗服务质量等方面已初显成效，但在运用过程中面临着一定的挑战。许静认为，在推进项目的过程中，科普视频的个性化与精准化转型成为关键议题。当前，患者扫描二维码后看到的更多是科普视频，如何赋予其“智慧性”，以满足患者多样化的需求，仍是一大挑战。理想中的智慧医疗服务，应能针对患者的每个具体指标进行个性化讲解。为克服这一局限，医院可以考虑结合患者的电子病历和检查报告，利用人工智能算法生成个性化二维码，引导患者获取与其病情紧密相关的定制化科普内容。同时，医院应充分利用其医疗资源和数据优势，构建智慧信息服务体系，可以在公众号发布的内容中添加生成小程序的二维码，在此基础上，引入大模型技术，进一步提升信息服务的智能化水平和响应速度，确保患者能够获得更加精准、个性化的健康指导。

未来，“智慧化验单”不仅局限于现有的科普视频形式，更可向着社交机器人、聊天机器人乃至生成式模型等多元维度深度延展，以更加智能、互动的方式融入患者的健康管理之中。同时，“智慧化验单”也将成为患者与医疗系统之间的桥梁，不仅可以扫描二维码随时呈现个性化的科普知识，也可将患者主动询问的问题作为数据进行收集，进一步分析患者信息，优化用户管理体系，把握患者的实际需求。随着各项技术的发展，“智慧化验单”将突破传统界限，成为一座智慧岛，汇聚医疗咨询、专家推荐、挂号预约、个性化诊疗方案等全方位服务。患者面对复杂的检验指标，不再只是被动接受科普，而是能够主动发问，寻求即时的、针对性的就医指导。”许静表示。

本报记者 卢岳 王鑫坤

数字时代，网络游戏已成为越来越多消费者休闲娱乐的首要选择。随着游戏虚拟交易活动的日趋频繁，游戏及虚拟物品俨然成为了一种特殊的财产形态。法律专家表示，网络虚拟财产是随着互联网发展而产生非物化的一种财产形式，是在特定交易环境下流通的商品，具有财产利益的属性，并能一定条件下转化为现实财产。记者看到，为获得更加畅快的游戏体验感，玩家一般会投入大量的金钱和时间精力。然而，当下部分网络游戏服务提供商却时常直接或间接地损害玩家的合法权益，对消费者虚拟财产保护提出了新的挑战。

“事后”不作为：处理效率低、补偿力度小

黑猫投诉相关数据显示，游戏领域7月有效投诉单12637件，其中有超过600位玩家集体投诉了腾讯游戏旗下游戏“地下城与勇士手游”称：游戏拍卖行存在严重Bug，部分玩家利用该Bug可以“0元购”里面的任意商品，对于每天消耗大量时间、投入大量金钱的玩家造成了恶劣影响。且官方未及时处理Bug，在事后也没做封号、回档及道歉处理。

在黑猫投诉平台，“地下城与勇士手游”近30天内的投诉量为369件，目前暂未显示腾讯方面的任何回复。

据悉，“炉岩炭”是上述游戏中用于强化装备的重要材料之一，在游戏中的地位举足轻重，玩家需求量巨大；玩家每日获得的数量有限，但在装备后期强化过程中，对“炉岩炭”的需求却是成百上千，这也导致了“炉岩炭”价格不断攀升。但有玩家透露，先一位主播在直播中曾以“零元”的价格购得价值40多万的“炉岩炭”，而观众们却未见其账户被扣款。

“这个Bug很早就被用来赚钱，只不过最近才被曝出。”游戏发烧友李沛霖告诉记者，“问题出现后，官方的回应十分拖延，对玩家的补偿措施也一塌糊涂，因为维权存在一定难度，因此我和很多玩家都直接选择了卸载游戏。”

记者调查发现，先前“地下城与勇士”端游也曾发生此类恶性Bug损害玩家虚拟财产权益的问题，由于未及时发现，其涉案金额达到了9163万余元。

“事前”乱作为：罔顾玩家意愿，损毁信任基石

除了对问题“事后”的“亡羊补牢”，部分厂商未经广泛征求意见的“事前”改动也可能成为损害玩家虚拟财产的导火索，并最终导致玩家的信任危机。

7月中旬，黑猫投诉平台上线一则超2000条的集体投诉称，消费者购买米哈游旗下游戏“原神”的角色那维莱特多天后被修改角色，官方涉嫌虚假宣传。

“去年9月27日，那维莱特‘可以转圈持续输出’的卖点吸引我抽卡并进行了充值，期间米哈游从未声明那维莱特的转圈属于Bug。为获得一命那维莱特，我直接充值了近1000元，期间小月卡(售价30元)一直都是180天买满的。米哈游的做法让我很担心，一个已售角色的机制都无法得到保障。前一阵子米哈游在对那维莱特进行二次销售的过程中，也依旧未提及转圈Bug这一问题。”消费者王华雷告诉记者。

和王华雷有着相同经历的网友们提出疑问：米哈游在角色上线大半年后以角色Bug为由修改角色机制，为何不在其刚上线时进行注明？

7月18日，米哈游官方微博公告称：“对于已上线角色的修改，无论本意是什么，都可能会伤害大家一直以来对原神的支持和信任。为此，我们郑重向各位道歉。”

“裂痕一旦产生便很难弥合。这种失信行为，会让任何一个玩家担忧——今天可以把那维莱特一年前视为‘特性’的问题拿出来修复，明天也能‘修复’我喜欢的角色来给新角色让路。”王华雷补充道。

7月31日，记者曾就上述问题联系米哈游官方，但其并未做出任何回应。

游戏虚拟财产政策亟待完善

“玩家手中的游戏财产因不可抗力因素贬值，申请消费者权益保护是一个复杂的问题。在当前的法律框架下，申请消费者权益保护可能存在一定的困难。”法律专家指出。

据了解，我国目前暂时没有出台针对游戏虚拟财产保护的专项法律条文。但当消费者所有的游戏虚拟财产遭到非法损害时，也可通过法律手段维护自身合法权益。《中华人民共和国民法典》首次对网络虚拟财产的“身份”地位予以确立，明确了虚拟财产作为财产权客体的法律地位。游戏中具有财产利益属性的游戏道具、货币，也属于网络虚拟财产，应当获得法律的保护。其中第一百二十七条规定：法律对数据、网络虚拟财产的保护有规定的，依照其规定。

业内人士郭涛在接受记者采访时表示，如果因游戏本身漏洞或官方改动导致玩家消费权益受损，游戏官方应该承担责任并采取相应的补救措施。根据《中华人民共和国合同法》和《中华人民共和国侵权责任法》，游戏官方作为提供游戏的一方，有义务确保游戏的正常运行和用户的合法权益。值得注意的是，目前在相关领域的司法实践中，法院已经针对类似案件进行了判决，并要求游戏官方承担相应的责任。

“关于消费者虚拟财产的定义与保护，这确实是未来游戏行业法律制定的重要聚焦领域。随着虚拟财产的价值日益凸显，如何保护消费者的虚拟财产权益成为了一个重要的问题。通过明确虚拟财产的法律地位，以及制定相关的保护措施，可以有效地保障消费者的合法权益，同时也有利于游戏行业的健康发展。”郭涛进一步指出。



厂商「不作为」乱作为「投诉激增」 游戏虚拟财产保护政策仍需完善