

仅退款规则调整有何影响



4月22日，多家电商平台宣布对“仅退款”规则进行重大调整，引发广泛关注。

此前，随着国内电商平台进入激烈的存量竞争阶段，各大平台陆续推出“仅退款”服务，旨在提升消费者购物体验、保障消费者权益。但在实施过程中，这项措施却引发了诸多争议。多位专家表示，取消无序的“仅退款”有助于电商行业从低价竞争回归良性竞争，保障商家的经营公平，释放消费活力，促进平台经济健康发展。

多平台告别“仅退款”

什么是仅退款？“仅退款”服务是指消费者在电商平台购物过程中，如遇商品质量问题、与描述不符等情况，在符合平台相关政策的情况下，可以向卖家提出仅退款不退货的一种售后服务。

2023年以来，多家电商平台在售后服务规则中增加“仅退款”条款。一时间，“仅退款”成为电商平台比拼规则、争夺用户的焦点。随着实践的深入，一些问题也逐渐暴露出来。最突出的问题就是该政策被一些消费者恶意利用，形成了所谓的“薅羊毛”现象，甚至滋生了职业诈骗团伙，严重损害了商家的利益，也影响了平台的信誉和正常运营。

提升商家售后自主权，对优质店铺减少或取消售后干预；明确详细的审核流程，规定商家应在用户提交“仅退款”申请后的一定时限内进行处理……事实上，此前，快手、淘宝、拼多多等多家电商平台已对“仅退款”服务进行了调整。而此次电商平台集体更新售后规则，使得备受争议的“仅退款”再次迎来新一轮的调整优化。据悉，为平衡实现

商家权益保护与消费者体验提升，经过此次调整后，不少平台称将不再主动介入消费者在已收到货后的仅退款不退货申请，转而由商家与消费者进行协商处理。

中国国际电子商务中心电商首席专家李鸣涛表示，平台单纯的低价导向竞争造成了一系列的问题，比如退货率上升、“羊毛党”涌现，一些商家出现利润大幅下滑甚至退网关店现象，消费者购物体验下滑，这些都背离了平台出台“仅退款”规则的初衷，此次平台对包括“仅退款”在内的规则进行调整优化是平台生态修复的必然选择。

规则缺陷导致滥用

李鸣涛表示，“仅退款”的初衷是在消费者发现网购商品存在问题且退货成本较高的情形下，可申请仅退款以保障自身权益，同时警告不良商家如果商品出现有问题可能货款两空。但在具体执行过程中，部分平台出于“讨好”消费者需要，违背了规则的公平性，比如不给商家申诉机会甚至主动诱导消费者采用仅退款解决售后纠纷等，形成了大量的规则漏洞，这些漏洞被“羊毛党”利用，造成商家的大量损失，让“仅退款”规则变得“寸步难行”。

消费者刘云告诉记者，自己之前在某平台网购了一把电锯，因为使用问题和售后客服进行沟通时，客服服务态度较差，在聊天界面投诉时，平台自动触发仅退款的弹窗，询问是否需要仅退款。“我是想就客服服务态度问题向平台投诉，并不是要退款，但是不知道为何触发了仅退款功能。”刘云说。

生鲜商品是“仅退款”规则滥用的重灾

一季度广西铁路发力多式联运降本增效

本报南宁讯（记者童政）今年一季度，中国铁路南宁局集团有限公司完成货物发送3526.6万吨，同比增长6.5%。其中，集装箱发运64.4万标箱，共1773.3万吨，集装箱运量占货物发送总量的比例提升至50.3%。

广西财经学院副校长唐红祥表示，广西铁路集装箱运量占比高，折射出广西乃至西南地区经济社会发展与产业转型升级加快，凸显区域开发开放、扩大内需的显著成效。

集装箱多式联运具有高效便捷、安全可靠等优势，发展铁路集装箱多式联运，对推进铁路供给侧结构性改革、减少运输环节、更好发挥铁路比较优势、降低全社会物流成本等具有重要意义。

2024年11月，交通运输部、国家发展改革委印发《交通物流降本提质增效行动计划》，提出建立健全内贸集装箱多式联运体系。

为适应以集装箱为核心载体的现代物流发展需要，国铁南宁局在组织实施货场适应性改造时，优先考虑按集装箱正面吊作业条件建设装卸场地、配置机械设备，将有关货场打造成集装箱专办货场，对门吊进行增吨改造，管内集装箱办理站增加至48个，占全局货运营业站总数的42%。

铝产业是革命老区百色的优势产业，此前铝土矿、煤焦等铝产业重要生产资料主要通过海运抵达北部湾港后，再转公路运到厂区。近年来，国铁南宁局依托集装箱推出物流总包业务，推动运输

机制，组织开行覆盖广西、广东、重庆等地区的集装箱快捷物流班列，构建辐射粤港澳大湾区、西南经济圈的快捷物流产品网络。

相较于散货运输，集装箱运输更有利于多式联运，周转快、损耗低、更环保。依托集装箱突出的运输优势，国铁南宁局成功启动“南丹—钦州港东—上海港”铁海联运“一票制”一箱到底运输项目，开通南宁、崇左、百色、来宾地区至北部湾港6条食糖铁海快线，搭建广西产品便捷的外销通道。

今年一季度，西部陆海新通道班列发送集装箱货物34.5万标箱，同比增长68.2%，全年有望突破100万标箱；广西始发中越班列发运出口货物9376标箱，同比增长488.2%。两趟集装箱货运班列越跑越快、越载越多，赋能广西“一区两地一园一通道”建设。

国铁南宁局95306货运物流服务中心副主任彭伟军表示，未来将主动适应产业转型升级和区域经济发展的需要，重点聚焦广西产业发展，继续推动铝土矿、煤炭等大宗货物“散改集”，并结合广西零散货物物流需求，运用市场化定价

区。不少售卖鲜花、水果的商家反映确有消费者在收到货后申请仅退款，联系买家上传图片却被拒绝，平台介入为其提供了仅退款服务。太原师范学院经济与管理学院教授安祥生表示，当前“仅退款”在不同电商中发生的概率也有差别，一些低价商品多的平台情况更严重一些。早期“仅退款”规则设计存在一些缺陷，对适用场景缺乏明确界定，消费者可随意编造理由申请仅退款，这就容易导致“仅退款”规则的滥用。去年9月1日正式施行的《网络反不正当竞争暂行规定》明确禁止平台不合理限制商家的行为，这一政策的实施推动了各平台对“仅退款”规则的调整。

创建健康电商生态

面对“仅退款”规则带来的诸多问题，如何打造良性健康的平台生态，成为电商行业健康发展面临的重要课题。

去年11月，市场监管总局约谈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。今年全国两会期间，国家市场监督管理总局局长罗文表示，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条件，保障商品正当权益，防止平台擅自降价、全网最低价规则，造成内卷式竞争的突出问题，将督促平台规范促销行为，保障商户自主经营权。

在寻求消费者权益保护和商家利益的平衡中，平台扮演了重要角色。

李鸣涛表示，当前电商市场的竞争日趋激烈，这种竞争不能仅争夺流量，平台企业也不能简单地依靠流量分发规则盈利，应该把竞争的焦点聚焦在平台生态核心能力的打造上，并将其作为平台、商家、消费者及服务商的共同体，让不同参与方良性互动和共赢发展，只有如此，平台生态才有活力，才能可持续。这在当前流量红利减弱、消费者对线上消费综合服务体验要求越来越高的背景下显得尤其重要，也是保障电商产业实现更加可持续发展的重要基础。

对此，李鸣涛建议，一方面，要出台规范措施对不合理的平台规则进行限制，如可要求平台规则调整要按照相关法规向平台生态多主体进行公示，保障规则的公平性。也可引入社会化机制对平台规则开展第三方评估等，同时引入社会化治理措施，发挥行业自律、社会监督机制的作用。另一方面，加强对建设良性健康电商平台生态的引导，鼓励平台主动投入加大技术、数据、资源等方面的赋能服务，让平台贡献更多的社会经济价值。

安祥生认为，顺应数字经济时代的要求，平台应从“流量竞争”向“生态重构”转变，平台应摒弃短期利益，通过技术驱动治理升级、精细化管理，构建“保护合理权益、遏制恶意行为、促进公平交易”的平台新生态。

ETF规模首次突破4万亿元大关——

指数化投资提速扩容

本报记者 勾明扬

4月17日，交易型开放式指数基金(ETF)总规模首次突破4万亿元大关，并延续增长态势。Wind数据显示，截至4月24日，全市场ETF规模达到4.06万亿元。其中，股票ETF是规模增长的主力军。

自2004年12月份第一只ETF产品问世后，直到2020年10月份，ETF总规模历时近16年才突破第一个万亿元大关。此后，ETF进入加速发展期，2023年8月份，ETF总规模突破2万亿元；2024年9月份，ETF总规模突破3万亿元；2025年4月份，ETF总规模突破4万亿元。不难看出，ETF规模扩容持续提速。

“近年来我国ETF市场规模快速攀升，反映出投资者对以ETF为代表的指数化投资工具的认可度持续增强。ETF的多元化投资价值正通过日趋完善的跨市场产品体系得到释放。”中国银行研究院研究员吴丹表示，ETF既能支持场内实时买卖，确保投资者能够快速响应市场变化；还能通过“ETF通”等创新渠道参与跨境投资，实现全球资产配置广泛覆盖。随着“被动投资”理念的不断普及，ETF标准化、透明化的工具属性已成为资产配置的新范式。

与此同时，投资者对低成本、高效率的投资工具需求日益增加。南开大学金融学教授田利辉分析，ETF作为一种跟踪特定指数的基金，具有交易便捷、费用低廉等优点。机构投资者如保险资金、

银行理财资金、社保基金等，倾向于选择风格稳定、风险分散、成本低廉的资产配置工具，ETF正好满足了这一需求。同时，个人投资者在了解到ETF操作简单、透明度高的优势后，也开始关注并投资ETF，近年来ETF的持有规模显著增长。

吴丹表示，覆盖股、债、商品等多资产类别的ETF产品池为投资者提供了系统化的组合风险管理工具，帮助投资者实现更优的风险收益平衡。4月14日，首批9只中证全指自由现金流ETF产品同日开始募集。业内人士认为，自由现金流是衡量企业财务健康状况的核心指标，相关指数产品适合作为大类资产配置的工具。

一系列支持政策的持续出台，也推动着ETF市场提质扩容。自去年新“国九条”明确“推动指数化投资发展”后，监管部门陆续出台了多项相关政策。今年1月份，中国证监会印发《促进资本市场指数化投资高质量发展行动方案》提出，持续丰富指数基金产品体系、优化ETF注册发行安排、全面完善ETF运作机制等具体举措。

“我国ETF市场将继续呈现高质量发展趋势，跨资产、跨市场的多元化产品体系将持续完善，规模有望继续扩容、不断突破新高，这将有效助力金融‘五篇文章’落地实施。”在吴丹看来，ETF指数体系将更加多元丰富，有望涵盖宽基、行业、主题等策略型指数，同时ESG、碳中和等新兴主题ETF将加速布局，推动指数化投资向

更精细化、专业化方向发展。此外，ETF市场配套机制将持续完善升级，越来越多的机构资金有望加大ETF的配置力度，进而为资本市场引入稳定的“源头活水”。

田利辉认为，ETF为个人投资者提供了一个相对简单的途径来参与多样化的市场投资，但也需要投资者具备一定的相关知识。首先需要了解ETF的不同类型，例如规模指数（宽基）、风格因子指数、行业指数、主题指数等，并根据自己的投资目标选择适合的ETF产品。其次要查看ETF的基础资产，了解其追踪的指数或资产类别，以及该领域的宏观经济状况。再次要比较不同ETF的管理费和其他费用，通常来说，费用越低越好。而且可以选择日成交量较大的ETF，这样可以确保在买卖时有足够的流动性和较小的价差。

“ETF的价格会随其所追踪的指数或资产价格波动而变化，因此存在市场风险。个人投资者可以通过分散投资以降低单一ETF带来的风险。”田利辉提醒，尽管大多数ETF旨在紧密跟踪其基准指数，但有时会出现跟踪误差，即ETF的表现与基准之间存在差异。如果某只ETF的日成交量较低，可能导致投资者在卖出时面临较高的买卖价差或者难以迅速完成交易。此外，对于跨境ETF，汇率波动也可能影响其投资回报。

机器人在赛场上跟跑奔跑，不只是在测试它们的“腿力”，也是在测试社会的认知、耐心与判断力。一次次带有不可预知性的起跑，正是具身智能产业落地的缩影；看似步履蹒跚，实则踏实有力。

韩秉志

北京亦庄的春天，一场“机器人半马”成为全网关注的科技话题。有人调侃机器人“动作笨拙”，也有人感慨它们“像极了人类第一次学步”。有的机器人刚起跑就摔倒，有的“跑到头掉”仍然坚持前行，也有不少跑到了终点。这场饱含科技色彩与戏剧张力的赛事，不是一场简单的“秀”，而是一次技术与现实的正面对抗。一次次带有不可预知性的起跑，正是具身智能产业落地的缩影；看似步履蹒跚，实则踏实有力。

今天的具身机器人，早已不再是实验室里的概念模型，它正一步步走向真实场景。近年来，我们见证了机器人技术的突飞猛进，尤其是人形机器人已开始在物流仓储、制造业、服务业等场景中崭露头角。这些进步的背后，是算法、算力和本体结构的协同演进。随着大模型在感知、规划和决策等方面的深度赋能，具身智能的“脑”与“身”正在“知行合一”。尽管动作仍不够灵活，效率尚待提升，但它们从“能动”迈向“能用”，成为技术落地的先行者，本身就是巨大突破。

有工程师介绍，一次机器人摔倒，后台就能收集上千组实时数据，为优化步态算法和容错机制提供宝贵样本。这些数据不是失败的记录，而是成功的起点。每一个“不完美”的动作，都是通往更高智能水平的必经之路。

当下，我们比任何时候都更渴望找到“下一个明星企业”。但问题是，我们是否具备识别早期价值的眼光？是否有容纳不完美的机制？是否准备好“数年如一日”的耐心等待？从某种意义上说，今天的具身机器人，正走在当年大模型起步时走过的路上。回头看人们所津津乐道的“国产大模型突围”，正是从一次次失败中修正方向、积累势能的结果。只有经历技术与场景的反复磨合，大模型才能从概念走向产品，从实验室走进日常生活。这样的发展路径也适用于具身智能：不仅要关注眼前的数据和报表，更要看见那些在跌倒中仍能爬起、在实验中不断前行的“种子技术”。

“下一个DeepSeek从哪里来？”如果我们真的关心这个问题，就需要将目光投向那些还不够完美，甚至看上去“一败涂地”的型号。从实验室里的开源模型，到走出实验室的人形机器人，看似技术路线不同，实则指向同一个课题：什么才是产业真正需要的通用能力。不完美的机器人、不成熟的芯片、不确定的产业路径，也许今天尚未有明确答案，但它们正在解决的问题，就是未来产业的根基。每一次底层能力的突破，或许就孕育着一家新企业的起点；每一次不被看好的坚持，也可能形成一个产业的雏形。

机器人在赛场上跟跑奔跑，不只是在测试它们的“腿力”，也是在测试社会的认知、耐心与判断力。在这场奔向未来产业的赛程里，不在于谁最先完美起跑，而在于谁更早出发、不惧跌倒，并能够在试错中积蓄向前的力量。

本版编辑 孟飞 辛自强 美编 夏祎
来稿邮箱 jrbgz@163.com