

网购平台“仅退款”被滥用，商家权益谁来保障？

民生关注

记者 王嘉彬 通讯员 陶颖

“网购到手的东​​西跟商家描述不符，原本跟商家沟通了一会没谈拢，正头疼呢，系统自动弹出‘仅退款’。我点击‘同意’之后，马上就收到退款了。”陶女士最近在经历一次网购售后服务后说。

网络购物常态化后，“7天无理由退货”规则已经深入人心。近年来，某些电商平台推出“仅退款”服务，对于小额产品和某些不便于二次邮寄的产品，商家在权衡利弊后往往也会倾向于“仅退款”。

原本这是一项买卖双方拍手叫好的举措，但在现实中出现了被滥

用的情况。“货卖了没几单，不少还是来‘薅羊毛’的。”一家电商企业的负责人韩女士吐槽说，他们主营袜子销售，想在“某多多”平台上拓展一下市场，没想到击败她的不是同行，而是平台的“仅退款”功能。

韩女士告诉记者，平台对消费者提出的“仅退款”要求，甚至不需要商家同意，系统就可以自动完成，这让很多商家叫苦连天。

肖先生经营一家服饰网店，他向记者反映，经常遇到退货回来的衣服有刺鼻的香水味或明显的瑕疵，虽然吊牌和商标都还在，却无法进行二次销售。甚至有些消费者专门研究如何将自己穿过的衣服退给商家，并与其他消费者分享自己的“成功经验”。因为有平台要求

“7天无理由退货”，加上有运费险的“庇护”，消费者不需承担任何损失就可以退货，这在客观上助长了“仅退款”被滥用现象。

同样受“仅退款”困扰的还有生鲜类经营者徐先生。“消费者随便找张网络截图，甚至都不是我家卖出的水果品种，平台就直接退款了”。根据许多网购平台的规则，生鲜类产品消费者一般在申请售后时只能选择“仅退款”。

市消保委公益律师魏雅惟一认为，法律是平衡的艺术，在保障消费者后悔权的同时，也需兼顾经营者的合法利益。

从实践层面来看，经营者执行“7天无理由退货”规则，对于消费者退回的商品已经使用或者影响二次销售的，商家可以拒绝退货；

消费者滥用无理由退货规则给经营者造成损失的，经营者可以要求消费者承担赔偿责任，这是打击消费者恶意消费动机的举措。同时，平台也应更好地利用大数据，提升识别异常交易的能力，对不良消费行为进行限制，共同营造一个健康、诚信的消费环境。

市消保委向消费者发出倡议：“应科学理性消费，做到诚实、文明、守信。消费者在购买商品前要仔细了解商品信息、退换货规则等。遇到需要商品退款等情形时，要遵守平台规则，如实填写退款原因并提供相关凭证。”另一方面，商家要在提升产品质量和服务水平上多下功夫，积极解决消费者提出的合理诉求，提升消费者满意度。

东钱湖有骑行者出事了？ 一男子在下坡路段因车速过快翻入山沟

求证新闻

记者 方琴 通讯员 陈珊珊

“有个人骑车翻落下去了，太危险了！”昨天早上，有网友向宁波民生e点通反映，在鄞州区东吴镇韩天线上，一名骑自行车的男子从数米高的山路边翻落下去，不知情况如何，令人十分担心。

之后，记者从鄞州区消防救援大队了解到，昨天8时05分，东吴镇韩天线三溪浦水库附近确实发生一起意外事件，一名男子在骑自行车时，不慎连人带车翻进路边深沟里，为此，辖区东吴镇专职消防队接到报警后进行了救援。

消防救援人员到达现场后，发现骑行者掉落的地方离路面有两米多高，于是立即架设拉梯并下至男子被困位置，发现其腿部受伤，无法行动。为了尽快将其

救出，救援人员将他固定在担架上，然后小心翼翼地将他抬上拉梯，转移到路面，最后由120医护人员送到医院。

鄞州区消防救援大队相关工作人员介绍，事发时该男子正沿着环湖路线骑行，骑到该路段时，由于山路陡峭且正处于下坡路段，加上速度过快，一下子冲到了路边山沟里。所幸男子戴了骑行头盔，没有造成太大的伤害。

对此，消防救援人员提醒，市民在户外活动时一定要注意安全，特别是在崎岖的山路上骑行时，需控制好速度，保持警惕。

发现身边问题，请您继续通过以下方式反映：

- 拨打热线81850000；
- 打开甬派App，在下方“问政”板块留言；
- 微信搜索“nb81850”，关注后直接留言；
- 打开中国宁波网，登录宁波民生e点通群众留言板。



酷暑天忙碌的“种瓜能手”

记者 陈结生
通讯员 方舟 杨易超

蝉声阵阵，热浪袭人。昨日，在江北区庄桥街道胡家村的晓叶家庭农场里，农场主叶喜才正在西瓜田里摘西瓜。“农民种西瓜很辛苦，但西瓜让农民鼓起了钱袋子。”叶喜才擦了擦额头滴下来的汗水，憨厚地笑着说。

今年53岁的叶喜才是远近闻名的“种瓜能手”，他种植的“提味”西瓜，2019年获得浙江精品西瓜评选金奖，并且连续7年获得宁波市精品西瓜金奖。

昨天早上摘瓜才半程，叶喜才

的衣服就已经被汗水湿透。摘完西瓜，叶喜才就骑着三轮车来到庄桥街道的西瓜自产自销点，撑起一把大太阳伞，招揽顾客。

碰到购买量大的客户或者来批发西瓜的商贩，叶喜才马上回到农场，走进火热的大棚，按客户的要求采摘西瓜。“这时候是真的热，室外气温约40℃，大棚里50℃至60℃。摘完西瓜，我能喝下整整一大瓶水。”叶喜才说。

叶喜才对今年的收成很满意，“种瓜的过程很辛苦，但所有付出最后给你的回报，也会和这瓜一样甜蜜”。

图为叶喜才在瓜田里忙碌。（陈结生 方舟 杨易超 摄）

百家单位·百名记者 双百惠民行 第三季

面对浓烟烈火，该怎么逃生？

这场真人真火的实验给你答案

安全行
记者 李睿清 通讯员 徐圆圆

浓烟滚滚，烈火灼灼，面对火灾，逃或不逃，是个问题。仓皇逃跑，会面临哪些危险？固守待援，又该如何保障平安？近日，宁波市消防部门用一场真人真火的实验，给你答案。

本次实验共分为两部分，分别模拟家中起火时盲目逃跑和固守待援将遇到的情况及有无防盜窗对火场救援、逃生的影响。

实验一：冲出火海还是固守待援？

在第一个实验中，实验人员在沙发旁的纸盒中投入未熄灭的烟头，烟头接触可燃物后持续阴燃，仅两分钟，烟感火灾探测器就被触发，5分钟后出现明火。此时，检测器显示房间内一氧化碳浓度从0ppm上升至45ppm，

而室内温度无明显变化。待明火出现后，火势在20秒内迅速蔓延至整个房间，此时监控画面被浓烟遮挡，屋内温度上升至253℃，一氧化碳浓度升至68ppm。到第8分钟，火势进入猛烈燃烧阶段，起火房间温度升至350℃，一氧化碳浓度达999ppm。

在该房间猛烈燃烧时，有毒烟雾正在扩散。此时，二楼两名消防员也做好“逃生”准备。在A房间内，消防员尝试开门逃生，而B房间中的消防员则选择紧闭房门，沿阳台爬梯逃生。

在火灾发生前4分钟，两个房间内一氧化碳浓度相似，均保持在1ppm至2ppm。在火灾发生5分钟后，A房间消防员打开房门，浓烟热浪扑面而来。因视线受阻，消防员无奈退回房间。此时监控画面显示房内被烟雾覆盖，一氧化碳浓度飙升至566ppm。而在B房间，因房门保持紧闭，无明显烟雾侵入。

“在火灾导致的人员伤亡

中，有70%是因吸入高温有毒的烟雾所致。”江北区消防救援大队工作人员提醒，“在火灾发生初期，要趁逃生路线还没有被烈火浓烟封堵立即逃生。如果浓烟已充满逃生通道，应迅速返回房间，关闭门窗并用湿毛巾堵住门缝，防止烟雾侵入，并在房间内报警等待救援。”

此外，该工作人员还提醒广大市民，可在家中安装烟感报警器、喷淋系统等。“当空气中一氧化碳含量达到50ppm时，成年人长时间暴露其中可能会受到伤害。而在实验中可以看到，当一氧化碳浓度升高时，从温度来看并无明显变化，而烟感报警器可以及时提醒我们火灾危险。”他说。

实验二：有无防盜窗对逃生有何影响

在第二个实验中，实验人员首先在场地玄关放置了一辆预先过充的电动自行车，并使用专业技术对锂电池进行撞击。监控显示，撞击

后电池瞬间冒出白烟，烟感火灾探测器被同步触发。9分钟后，监控画面显示因浓烟变得模糊，此时室内一氧化碳浓度升至681ppm。第26分钟，锂电池自燃，室内温度升至61.34℃，同时有毒烟气不断蔓延。第31分钟，电动自行车完全被火焰包围，一氧化碳浓度达999ppm，室内温度达222℃。

当明火出现时，二楼两个房间内同步进行实验。因房间A安装了防盜窗，消防员只能等待救援人员花2分37秒时间在防盜窗上破拆出一个供成人逃生的空间后，才得以逃生。而在B房间内，因未安装防盜窗，消防员可直接沿窗外设置的爬梯逃生，仅耗时21秒。

“两分钟看似不长，但在真实的火灾中，每一分、每一秒都关乎被困人员性命。”江北区消防救援大队工作人员提醒，在日常生活中，市民最好拆除防盜窗，即便安装，也应在防盜窗上保留足够大的逃生窗口。此外在日常使用电动自行车时，应确保“车辆不进楼、电池不入户、人车不同屋”。

产业工人子女托育园开园啦



日前，产业工人子女托育园——木樨托托育园东光分园在鄞州姜山镇开园。该园占地面积280平方米，服务对象为0周岁至3周岁的婴幼儿，以“智慧托育”为特色，除了提供托、还有周末托、临时托、临时托服务。姜山镇相关负责人介绍，作为鄞州区传统工业强镇，姜山镇现有产业工人3万余人。创办该托育园的初衷，是为了解决周边产业工人的带娃难题，让他们安心上班，无后顾之忧。

（王博 周凌峰 摄）

【上接第1版①】

苏林表示，我作为越共中央总书记、国家主席首次出访来到中国，充分体现了越南党和政府一贯重视发展对华关系的立场，将中国作为越南对外政策的战略选择和头等优先。越南党和政府将继续秉承富农同志遗志，坚持共产党领导，坚持社会主义道路，坚定沿着两国老一辈领导人特别是阮富仲总书记和习近平总书记共同确定的道路前进，按照“六个更”总体目标，深化越中全面战

略合作伙伴关系，推进构建具有战略意义的越中命运共同体。在以习近平同志为核心的党中央领导下，中国胜利完成中共十八届三中全会确定的所有改革任务，取得巨大发展成就，国际地位和影响力日益提升，为世界和平与发展以及全人类进步作出重要贡献。越方祝贺中共二十届三中全会成功召开，开启了进一步深化改革、推进中国式现代化的新纪元。相信在习近平总书记领导下，中国必将胜利实现第二个百年奋斗

目标，全面建成社会主义现代化强国。越方坚持独立自主，坚定奉行一个中国政策，认为台湾是中国领土不可分割的一部分，坚决反对一切形式的“台独”分裂活动，坚定支持中国实现国家统一。香港、新疆、西藏都是中国内部事务，越方坚决反对任何势力干涉中国内政。越方愿同中方保持密切高层交往，分享治党治国理政经验，深化战略互信，加强发展战略对接，以及国防安全、经贸投资、跨境基础设施联通等领域互利合作。共同办好明

年“越中人文交流年”，加强青年、地方交流合作，巩固两国社会民意基础。越方愿同中方妥善管控海上分歧，共同维护地区和平稳定。越方支持并愿积极参与习近平主席提出的构建人类命运共同体和全球发展倡议、全球安全倡议、全球文明倡议。越方愿同中方密切多边国际协作，维护多边主义，维护国际公平正义，为促进世界和平与发展作出积极贡献。

会谈后，双方共同见证签署关于党校、互联互通、工业、金融、

海关检验检疫、卫生、新闻机构和媒体、地方、民生等领域多项双边合作文件。

签字仪式后，习近平同苏林进行小范围茶叙，在亲切友好的氛围中就共同关心的重要问题继续进行深入交流。

会谈前，习近平和夫人彭丽媛在人民大会堂东门外广场为苏林和夫人吴芳璃举行欢迎仪式。

苏林抵达时，礼兵列队致敬。习近平同苏林登上检阅台，军乐团奏中越两国国歌，天安门广场鸣放

21响礼炮。苏林在习近平陪同下检阅中国人民解放军仪仗队，并观看分列式。

当天中午，习近平和彭丽媛在人民大会堂金色大厅为苏林夫妇举行欢迎宴会。

蔡奇、王毅、王小洪等参加上述活动。

苏林访华期间，双方将发表《中华人民共和国和越南社会主义共和国关于进一步加强全面战略合作伙伴关系、推进中越命运共同体建设的联合声明》。

【上接第1版②】

“车间曾经有170多人，现在仅需3名负责设备调试及异常情况处理的技术人员就能正常运行，整体效率大幅提升”。奥克斯集团团股分厂生产主管吕加成表示。

电控板是空调的“大脑”。在奥克斯集团电子分厂，原材料经自动分类进入智能仓，再由自动导向车配送到产线，只需8秒，1块电控板就能下线——电子分厂综合自

动化率已达95%。依托智能排产系统、制造执行系统、设备互联系统与“5G+工业互联网”，工厂实现对设备、物料、产品信息的实时采集与监控。“整个物流和信息流打通，订单在哪个工厂的哪道工序，什么时候入库，全流程都可以追踪。”电子分厂厂长崔轩说。

早在2013年，奥克斯集团便将智能化确定为重要发展方向，积极打造智慧工厂。目前，奥克斯集

团有4家智慧工厂，实现了生产加工自动化、制造过程透明化、品质控制精准化、仓储物流高效化。

奥克斯集团宁波空调工厂已实现关键设备100%互联，智能化率85%以上，关键质控点自动化率100%。“工业互联网平台成功落地后，各部门能够快速获取各项业务关键数据，效率显著提升。”奥克斯空调股份有限公司执行总裁助理李军锋说。

扎根本土布局全球

近日，奥克斯集团旗下的宁波三星医疗电气股份有限公司，在希腊获得总值约4.66亿元的变压器产品订单。今年以来，奥克斯集团海外业务同比增长50%。

三星医疗电气提供智能配用电整体解决方案。2019年，瑞典国家电网局公开招标，三星医疗电气

与其他全球行业巨头一起竞标。面对种种挑战，三星医疗电气凭借高于国际标准8项关键指标30%至50%的品质、99.9%的采集率等一系列优势中标。

满足海外市场需求、扩大产品使用场景，是奥克斯集团拓展全球市场的重要理念。“我们的‘小奥直卖’APP已经成功进入了泰国、马来西亚等地的市场，空调产品也在进一步贴近当地生活场景。比

如，马来西亚人喜欢铺地毯，毛毯会进入空调，为此我们对产品进行了改进。我们有信心在海外取得更好成绩。”李维晴说。

“坚持扎根本土、布局全球。”奥克斯集团董事长郑坚江表示，奥克斯集团将以清晰的战略路径、过硬的终端产品，不断提升技术的含“新”量、品牌的含金量、转型的含“绿”量。

（载8月19日《人民日报》）