

■评论

# 外卖员建议“十类外卖不要点”，不应只是食客记下了



□评论员 沙元森

近日，有媒体统计了一些外卖员建议慎点的十类外卖，黄焖鸡、麻辣烫、盖浇饭、水果捞、水饺、炒饭等常见快餐都在其中。

一些外卖员之所以建议慎重选择以上快餐，应该是在工作中看到了食品安全的隐患，出于善意对消费者进行提醒。确实，黄焖鸡、水果捞等快餐屡屡被曝光，已经成为食品安全问题的“高发区”。媒体统计并发布外卖员的提醒，也是用心良苦，让消费者在点外卖时“长个心眼”，避免踩坑。

以上快餐几乎都出于小门店，这些快餐成本低廉、制作简单，有不少是以“家庭作坊”的形式进行加工经营。它们共同的食

品安全隐患就是分散度高，而监管难度大。很多门店，不但没有明厨亮灶，甚至是一个人就撑起了后厨，食品安全与否完全取决于个人是否自律。

外卖员的建议很暖心，但是如果真的听从这些建议，很多消费者随之而来的问题可能是寻寻觅觅却无可食之快餐。另外，以快餐品类划线保障食品安全，也是粗暴的“一刀切”，很容易误伤那些诚信经营的门店。毕竟绝大多数快餐门店，都很重视自家门店卫生和口碑，食品安全问题并没有严重到某类食品碰不得的地步。

所以，与其提醒消费者按照外卖员的建议点餐，不如提醒监管部门根据外卖员的建议，有针对性地加强快餐领域的食品安全监管。

一些外卖员在工作中看到了消费者平时看不到的食品安全隐患，这样的信息确实需要被尽快快递出去。但是，如果只是当

作泛泛而谈的“建议”传递给消费者，其实用价值将大打折扣。大多数消费者也不可能因为一个门店的偶发问题，放弃一个快餐品类。只有把外卖员看到的食品安全隐患及时报告到监管部门和平台，才有可能防微杜渐，把食品安全问题消灭在萌芽阶段。

外卖员不仅应该是消费者的提醒人，更应该是监管的“吹哨人”。手机客户端实时传递信息，可以让消费者在第一时间反馈外卖员的服务质量，当然也可以让外卖员在第一时间反馈商家的产品和服务质量。某家快餐在加工经营中不符合食品安全规定，如果这样的信息反馈到监管部门或者平台，并得到奖励，就能形成人人监督的正向引导。

此外，外卖员的“建议”之所以受到消费者信任，是因为外卖员亲眼看到了快餐食品的加工制作过程，又或者是在不经意

的一瞥之间看到某个肮脏的场景。如果让消费者也能随时看到外卖员看到的场景，那么对快餐门店的“监督”就有可能呈几何级数增长。

要让消费者看得见，“明厨亮灶”是不可或缺的重要举措。一些快餐店至今还停留在“前店后厨”的传统模式，用一道帘子就挡住了消费者的视线。当越来越多的快餐让消费者不太放心的时候，一些快餐店的结构布局也到了彻底改造的时候了。

另外，在视频时代实现对快餐制作的“围观”也越来越简单。近日，河南新乡一家黄焖鸡米饭店老板开播展示自家后厨及食材并现场吃鸡，得到了消费者的好评。这其实也是一种网络化的“明厨亮灶”。

总之，面对来自外卖员的“建议”，不能只是消费者记在了备忘录上，门店、监管和平台都应该有所行动。

## 只要是会员，他人代买车票也有积分

60岁以上福利，花千元乘火车积分可抵150元

袁野 吴佳 报道

4月1日起，年满60周岁铁路常旅客会员购票乘车可享受更高积分优惠，花费1000元乘坐火车可获赠1.5万积分，兑换火车票时可抵150元使用。这一消息发布后，引发网友关注。

如何获得积分？年轻人也有积分吗？帮助父母买票能积分吗？

记者了解到，注册“铁路畅行”会员，年轻人也有积分。

年满12周岁的自然人通过www.12306.cn网站、“铁路12306”手机App、车站会员服务窗口申请，完成身份认证后即可成为“铁路畅行”会员。

国铁集团客运部运条运价处处长徐彦表示，目前，铁路常旅客会员购票乘车后可获得票面金额5倍的积分，积分可为本人或指定受让人兑换火车票。兑换火车票时100积分可抵1元人民币使用，兑换的车票可办理1次改签并核收积分作为改签费，不能办理退票、变更到站业务。

积分如何累计和兑换？在查询车次信息时，显示“兑”字的车次可使用积分支付。年满60周岁会员乘车积分=票面价格×15，其他会员乘车积分=票面价格×5。

比如，呼和浩特到包头的G485次列车二等座的票价为43元，实际乘车到站后，将获得积分为215。而新规实施后，年满60周岁会员乘车可获得645个积分。100积分相当于1元人民币。也就是说，如果您想兑换一张呼和浩特到包头的G485次列车二等座的车票，需要使用积分4300。

积分可以给别人使用。每名会员最多可设置8名受让人（不含会员本人），受让人需通过身份信息核验方可生效。

总之，必须注册成为“铁路畅行”常旅客会员，才可以享受积分。无论车票是否为他人代买，只要乘车人本人是“铁路畅行”常旅客会员，都可以享受积分。

## 多平台终止或调整“仅退款”规则

将为消费者和商家创造更加公平、高效的交易环境



张雨鑫 报道

3月17日，阿里巴巴集团旗下源头厂货平台1688在杭州举办的“好生意大会”上宣布，将从3月下旬开始全面取消“仅退款”政策。这一举措标志着电商行业在平衡消费者与商家权益方面迈出了重要一步。此前，快手、拼多多等平台已经相继调整了“仅退款”规则，赋予商家更多自主权。

### “仅退款”逐渐与初衷相悖

最早试用“仅退款”这一规则的是2014年的京东自营店，不过业内普遍认为让“仅退款”走进大众视野的是拼多多。2021年，拼多多在生鲜品类推出“仅退款”服务，2023年将适用范围扩大至全品类，申请时间延长至15天，并默认商家同意退款。

截至2023年年末，“仅退款”已经成了淘宝、京东、抖音、快手等主流电商平台的“标配”。

在媒体报道和报告列举的各种案例中，“仅退款”被滥用的原因主要有两点：

其一是不合理的平台设计。许多受“仅退款”规则困扰的商家都会提到“弹窗”一词。当买家与卖家沟通商品问题时，平台经常会以弹窗形式介入聊天，主动为消费者提供“仅退款”的选项。一旦弹窗出现，商家端的聊天就会被终止，无法再向消费者发送任何信息。

记者采访了一名拼多多买家朱女士，她购买的是腊梅，商家发来的却是迎春，当她跟商家沟通货不对版时，平台自动识别到朱女士对商品不满意，系统跳出弹窗，支持买家仅退款。

此外，平台对消费者上传的商品质量问题缺乏实际审核，往往消费者只要提交图片，就能通过仅退款申请。这种宽松的审核机制无形中默认纵容了规则的滥用。

其二是黑灰产业规模化的逐利行为。媒体调查显示，多个QQ群聚集“薅羊毛党”，收到货后申请仅退款，不花一分钱买东西。各大社交平台也可轻易搜到“仅退款教程”，内容主要是教授相关话术、用强硬的态度威胁商家来实现仅退款，上下游链条分明。

二手交易APP“闲鱼”已经有大量电商平台的“折扣代拍/代买/代购”条目，面向各大主流电商平台，价格最低

可至六折。这些“折扣”的方式正是利用了“仅退款”，或者用空包裹进行“退货退款”。

北京市检察院在去年12月公布了一则典型案例：2021年12月至2023年4月间，嫌疑人胡某在某跨境电商平台多次下单购买包、相机、显卡等商品，后通过虚构退货理由，线上申请“退货退款”，线下向该跨境电商公司寄回与所购商品不符的低价物品的方式，骗取退款高达200余万元。

3月5日，市场监督管理总局局长罗文在十四届全国人大三次会议首场“部长通道”上表示，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。

“仅退款”政策最初是为了提升消费者购物体验，减少售后沟通成本。然而，在实际运行中，该政策被部分消费者滥用，成为“薅羊毛”的工具，导致商家权益受损。据电诉宝统计，2024年全国综合电商用户投诉中，任意“仅退款”投诉占比高达33.96%，成为商家面临的主要问题之一。

### 平台纷纷调整“仅退款”业务

1688平台的新政策规定，平台将依据买家账号的诚信情况进行判定，符合要求的将由平台出资补贴买家，商家无需承担相关费用，且商品无需退回。其他退款申请将由商家自主处理。

此外，1688平台还将设立营商环境治理委员会，将平台规则优化、市场竞争秩序维护等核心指标纳入相关部门负责人年度考核体系，进一步保障商家权益。

此次政策调整不仅是1688平台的重大变革，也反映了电商行业对“仅退款”功能的重新审视。此前，快手已于2024年12月2日正式终止“退款不退货服务”；2024年8月，淘宝对评分≥4.8分的优质商家减少平台干预；拼多多则赋予商家36小时的自主处理时间，并有权合理拒

绝退款请求。

法律专家董毅智表示，未来电商平台的“仅退款”政策将更加注重消费者与商家利益的平衡，平台可能会制定更严格的审核机制，确保退款请求的合理性，同时保护商家不被恶意利用。

### 消息令商家“非常振奋”

记者在淘宝店铺中随机联系了一名中老年女装店商家唐先生，他说：“1688全面取消‘仅退款’对商家来说，是非常振奋人心的消息。”唐先生表示，遇到客户仅退款，特别是服装旺季繁忙时，如果退款提示消息关注不及时，24小时后系统就会自动退款给客户，商家钱货两失，只能自认倒霉，“我们就不得不花费大量的时间来跟客户沟通，最后结果还不好。我们圈子内的很多商家对利用这一规则恶意薅羊毛的客户非常头疼。”另一位淘宝店主李先生表示，“取消仅退款，让我们减少了售后处理的时间，能够把精力更多地放在店铺运营上。”

消费者周女士表示，只要不影响正常的退货退款，“仅退款”业务取消与否并没有太大的影响。另一位消费者刘女士告诉记者，此前，她在拼多多平台上购买的鲜切花，因为头数在运输过程有掉落，实际到手与卖家承诺有些许出入，在与商家协调处理过程中，在商家已经提出要补差价时，平台依旧主动介入，并弹出“仅退款”业务提醒，鉴于刘女士对商品实物较为满意，所以拒绝了平台的“不合理建议”。

记者此前也发现，为了保护消费者的合法权益，多个平台都会主动介入买卖双方之前的协商，并弹出退款建议。此番，阿里巴巴、快手、拼多多等平台取消或更改限制“仅退款”政策的举措，标志着电商行业在优化交易环境、提升商家权益保护方面迈出了重要一步。这一调整不仅有助于减少恶意退款行为，也将为消费者和商家创造更加公平、高效的交易环境。