

# 淘宝、京东调整售后规则,加入“仅退款”阵营 “多多化”成了电商大势所趋?

## 事件简述

一个“仅退款”,直接将各大电商平台推上了话题风暴中心。12月27日,“淘宝将支持仅退款”的话题冲上了微博热搜第一。

有媒体报道,淘宝近期公示了一份《淘宝平台争议处理规则》的变更通知。其中提到的第二十三条尤其引人注目,淘宝将基于平台自身大数据能力,对相关售后做出快速退款或退货退款等。但淘宝规则有一定机制设计,高信用度用户支持快速退款,如果卖家差评或者违规情况过多,一旦被投诉,卖家会被平台直接判定退货退款或仅退款。

紧接着,有网友发现,京东平台规则网站显示,京东近期修订《京东开放平台交易纠纷处理总则》,主要内容为交易纠纷新增支持用户“仅退款”。据了解,此前在京东,消费者仅能申请换货和退货退款。仅退款的操作模式为,消费者无需返回原商品,退款完成后,将不能对此商品再次发起退货申请。

实际上,今年9月,抖音电商在《商家售后服务管理规范》中也更新了一条有关“仅退款”的规则。“不用退货仅退款”的售后处理方式之前主要是拼多多在推行。

(来源:钱江晚报)

## 网友评论

@大猫:质疑拼多多,理解拼多多,成为拼多多……

@夏不咸例:淘宝不改变,拼多多就改变淘宝。

@Build My Dreams:拼多多现在超过了淘宝的原因就是,售后响应非常及时。

@Cai da wei:出发点是好的,就怕一些没素质的人。

@笑侃人生:仅退款对买卖双方都没有多大意义,商家有被薅羊毛的风险,客户既然要求退货说明对商品不满意,何必留下呢?实施运费险还是比较实在。

@菜:白嫖党看了兴奋,商家看了流泪。



@BAOXY:拼多多讨好客户,卷死商家,低价格倒逼出低质量。劣币驱逐良币,淘宝京东下场也是迟早的事,不然就靠边站了。

@小南:讨好用户才可能有很多的用户,用户多了商家不可能不入驻,竞争多了服务质量才可以提档升级。

很多人解读为,被拼多多赶超后,淘宝进一步“多多化”了。虽然不确定淘宝、京东出台“支持仅退款”的规定,究竟和拼多多有多少关系,但毋庸置疑,面对“后来者”崛起,他们正尝试转身,朝“回归用户”踏步。

不过,围绕“仅退款”,有人担忧,“羊毛党”恶意退款长期存在,“秒退”背后对商家伤害不小。当然,不同于拼多多,淘宝、京东作为更广泛的平台,需要考虑更多因素。从淘宝的“仅退款”规则可以看出,也并非对用户的无差别偏袒和无原则保护,会用更精准的分析评估,来确保这一策略的公平性和可持续性。

如今,各大电商纷纷拥抱“仅退款”,折射出行业的新格局大幕正在开启。

## 小编说两句

## 税惠添薪冬日暖 优化营商环境政企合

“水深则鱼悦,城强则贾兴。”营商环境作为经营主体赖以生存发展的土壤,关系到经营主体的活力和经济发展的动力。为厚植营商环境沃土,国家税务总局无锡市税务局第三税务分局以纳税人缴费人需求和满意度为导向,不断完善税费服务,落实落细系列税费支持政策,持续助力打造税收营商环境最佳体验区“无锡样板”。

不久前,梁溪区吴行凯农产品经营部负责人吴行凯先生的第一次到厅体验,就给税务部门送上了真挚满满的感谢信,“这次需要新办登记的商家有好多,我还担心要排队等很久,没想到提前接到税务部门的预约办理电话,凭借一张身份证、一份营业执照,短短10分钟就办完了!在这个冬天,税务部门贴心服务让我们很是暖心。”吴先生激动地说道。

简单快捷的办税体验,源自无锡税务部门在税费服务方面的不断优化和创新。据悉,在吴先生到厅之前,税务干部就从朝阳批发市场管理人员处了解到,近期有28家个体工商户需要办理新办登记。考虑到他们户数多且近期有紧急开票的需求,办税大厅第一时间启动税费服务工作室“预先服”机制,提

前电话预约相关负责人分批到工作室办理业务,并针对个体户办税经验不足等情况,“一对一”辅导相关税收优惠政策、发票操作等知识,帮助共计28家个体工商户不仅能办也会办,进一步推动实现办税缴费“零跑动”。

税费服务工作室是无锡市税务局始终坚持辅导在前、服务在前的举措之一。今年以来,无锡税务部门积极探索打造为民务实的新时代“枫桥式”税务所,打造集“前端导税分流—中端辅导体验—后端集约统筹”为一体的数字功能厅,推动办税厅数字化、精细化、智能化、个性化转型升级。自转型升级以来,平均到厅人数环比下降三成,服务从线下转向网上、掌上,推动集约业务量占线上业务总量的比例达90%以上,线上集约处理事项超30万笔,切实把优质服务做到纳税人缴费人的心坎儿上。

“叮!”“尊敬的纳税人,您尚未申报本属期的增值税。按照财政部 税务总局公告2023年第43号规定……”收到短信提示,无锡振特电子有限公司财务负责人余梅女士连忙登录电子税务局查看,按系统提示及时完成了申报工作并切实享受到了先进制造



业加计抵减政策。

“幸好收到了税务局的短信提醒,让我们企业及时申报享受到了政策红利,这不仅仅能帮助我们减负、降成本,还能更好地增强我们企业作为市场主体的活力和信心!”余梅女士感慨连连。

在无锡,还有许多纳税人都像余女士一样收到了税务部门“精准推送”的政策提醒。无锡税务部门依托市级中心12366超100万条海量咨询数据,深入挖掘咨询诉求等数据价值,建立全景式税费服务运行监测分析及应用机制,以数促管,以数促

优,借助“精准推送”平台实现政策找人“更精准”、企业税费优惠“直达享”。目前已发出76万条政策提醒,不仅让诉求响应更加及时高效,还推动了延续、优化、完善的税费优惠政策应知尽知、应享尽享。

纳税人缴费人的需求便是税务部门行动的方向。在一次走访全市首批“税费服务体验师”、市代理记账协会的过程中,无锡税务部门形成了一批问题清单、责任清单和任务清单,不断以问题为导向推进“成效清单”的实现。与此同时,还联动“阿福税援”税务志愿服务团队,

对接“苏税援”无锡涉税专业服务专区建设,瞄准广大中小微企业和中介机构两头,潜心辅导、帮扶解难,线上线下协同拓展税费服务的社会外延,有序实现税费服务与企业发展“双向奔赴”。

民之所盼,政之所向。下一步,无锡税务部门将继续坚持人民至上的理念,紧贴税费服务“第一线”实际,优化服务、精准施策,让减税降费的红利落地生根,帮助经营主体“轻装简行”,以税收营商环境的持续优化,不断助力无锡地方经济高质量发展。

(汪惠婷)