

优化“仅退款”，让规则更公平

朱浙萍

“仅退款”的态度之变。事实上，今年下半年，淘宝、阿里旗下1688、拼多多等平台也都对“仅退款”进行了优化调整。

“仅退款”这一电商售后机制，2021年由拼多多率先在国内推出，到去年底已成为各大电商平台的营销标配。其初衷似乎是为了让消费者拥有更“丝滑”的购物体验。然而，这一机制存在的漏洞让其落地时遇到不少问题，诸如利用规则漏洞“薅羊毛”的事件屡见不鲜，甚至还衍生出有偿教人恶意退款的灰色产业链。有不少商家表示已被“仅退款”逼疯，而有一些商家千里追踪只为讨回公道。这些现象，损害商家权益，破坏市场公平交易环境。

“仅退款”被玩坏，看似部分人在恶意滥用规则，实则是规则的粗放式、管理的粗放式、裁定的简单化，给了“薅羊毛者”可乘之机。今年8月，网络消费纠纷调解平台“电诉宝”上线“仅退款”第三方投诉通道，其调研显示，众多

商家的投诉主要集中在一些平台支持任意退款、偏向消费者等问题。

有漏洞就需要及时打上“补丁”。各大电商平台注意到这些问题后，开始对既有规则“修修补补”，有的给予商家更多自主处置权，有的设置专项资金，出资补贴有高回头率的商家，还有的加大商品质量抽检力度，同时规范用户“仅退款”时限。这些调整都是指向更加精细化的管理，回归更加公允的立场，这是必要的纠偏和完善。

如何让优质服务不变味，从“仅退款”引发的争议，到各平台纷纷作出调整，带给我们一些启示。

公平公正是市场基石。任何有失公允的规则，都不可能拥有长久的生命力。电商平台作为连接商家和消费者的桥梁，不仅在于提供一个交易平台，更重要的是营造一个公平公正的交易环境。今年9月1日正式实施的《网络反不

正当竞争暂行规定》规定，平台经营者不得利用服务协议、交易规则等手段，对平台内经营者的交易等进行不合理限制或者附加不合理条件。因此，电商平台在制定规则时，必须保障消费者权益，也要维护商家的公平竞争权。

精细化管理是趋势所在。要在更好提升消费者消费体验和侵犯商家合法权益之间实现平衡，本就是高难度动作。未来，精细化管理模式和理念，将成为各大电商平台在市场竞争中获胜的核心竞争力。各大平台当利用大数据、云计算、人工智能等技术，为精细化管理提供有力支撑，努力营造一个更加公平、透明、和谐的电商生态。

期待在平台、商家、消费者的共同努力和呵护下，更多公平公正的创新举措真正“香”起来，进一步激发市场活力、消费潜力，实现多方共赢。

近日有媒体发现，社交媒体上涌现出众多在联合国总部打卡的网红博主，他们大多身着正装、妆容精致，有的在联合国总部大楼各国旗帜下拍照，有的在空荡荡的会议大堂合影，有的对着话筒演讲……一时间，“网红涌向联合国开会打卡”的话题引发关注。

在很多人看来，联合国是“高大上”的国际机构，能进入联合国总部会场开会，甚至演讲、领奖，一定是某个领域的“精英”或“成功人士”。可是，为什么这么多网红能“攻陷”联合国？秘诀其实很简单：只要花26美元购买门票，人人都能去联合国总部参观。此外，联合国网站还会定期发布各种活动、会议或者论坛的信息，公众只要符合年龄及外语水平等要求，就可以申请参加。美国当地还有一些中介专门做这类生意。

总的来说，无论是去联合国参观还是开会、演讲，实际上门槛都不高，仅相当于游览一个景点，或者参与一项公共活动。然而，由于很多人不了解这些信息，“打卡”联合国就凭空多了一层“精英滤镜”，产生一种让网友“仰视”的效果。

网友参观联合国总部并在自己的社交媒体上进行分享，并没有什么不妥。但是，不少博主之所以热衷于“打卡”联合国，绝不是分享这么简单，他们是为了营造“精英”人设，然后利用这一人设“带货”。这一策略之所以能成功，一方面是利用了普通网友的信息差，另一方面是利用了“精英”的晕轮效应——当人们由衷地佩服某位成功人士时，会“爱屋及乌”地觉得他所推荐的产品一定也是值得信赖的。

网红或许不知道晕轮效应，但他们早已把这一理论用得风生水起。过去，许多博主热衷于晒豪车、名表、豪宅，把自己打造成“富豪”的形象，这一套路一度成为流量密码。不过，或许是“炫富”赛道太过拥挤，热潮过后，网红们又“迭代升级”，开始宣扬自己智力上的“豪奢”。比如，言必称自己毕业于北大清华等一流学府，或者是名校海归，时常出入于普通人所不了解的“高端”场合，打造自己社会精英的形象。再比如，除了去联合国开会外，还有很多博主发布“在华尔街上班”“在NBA头排看比赛”等相关内容，其内逻辑与“打卡”联合国都是一脉相承的。

只不过，假的就是假的，“人设”包装得再精美，也总有被揭穿的一天。过去，早已有炫富博主被豪车名表是租的，名牌包袋是高仿，“人设”瞬间崩塌，引发舆论反噬。如今，当“打卡”联合国被媒体祛魅，信息差一旦填平，所谓“精英”的外衣也就成了“皇帝的新衣”，剩下的，大概只有网友的嘲笑了。

所以，与其花大力气去扮演“精英”营销自己，不如踏踏实实展现自己真实的特质与特长，用诚意去打动网友，这才是“塌房”的秘诀。多一点真诚，少一点套路，别让虚假“人设”的闹剧在网络大行其道。

虚假「人设」的闹剧可休矣

王士敏

中国新闻专栏 之江观察

近日，快手电商发布公告，宣布将废止“退款不退货服务”，引起广泛关注。不少网友发问，这是要废除“仅退款”了吗？

事实上，快手电商的这一“退款不退货服务”，与大多数消费者所理解的“仅退款”并不是一回事。其发布公告显示，这是快手于2021年发布的一项服务，适用于在快手小店发布的带有“退款不退货”服务保障的商品。查询快手电商现有的“快手售后服务管理规则”可见，多条规则仍然支持平台消费者“仅退款”的申请，但平台为触发该条款设置了一定条件，主要在于商家是否遵守正常交易规则，以及商家是否主动同意。

尽管只是细化规则，也体现出平台对于

反腐就应“无微不至”

一线采风

楼越明

最近，中央有关部门召开的村巡察工作推进座谈会指出，要扎实深入开展村巡察工作，全面推动市县巡察向基层延伸，让群众感受到正风反腐就在身边。基层是政策部署的最后一环，也是与群众接触的第一线。巡察工作延伸至最末端、最基层，是维护群众切身利益、促进改革成果惠及全体人民的必要之举。“千里之堤，溃于蚁穴”，“蝼蚁贪腐”也会蚕食社会公平正义，只有将反腐工作做深做细做实，才能切实解决发生在群众身边的不正之风和腐败问题。

“小腐微贪”以散点多发、手段繁多为特征，涉及的都是事关百姓利益、乡村发展的“关键小事”，危害极大。中央纪委、国家监委通报显示，今年1月至9月，全国纪检监察机关共立案现职或原任村党支部书记、村委会主任7.7万人。“微贪腐”直接侵害群众切身利益，若不加以惩治必将成为“大祸害”。

村官虽非真正意义上的“官”，但小到调解处理村里的村民纠纷、琐碎事务，大到土地承包经营、宅基地审批、集体资产处分等，都需经过村干部之手，因此村官手中其实拥有不少权力和

资源。有的地方部分村干部却“钻空子”“捡漏子”，严重损害群众利益，性质恶劣，激起民愤。

反腐工作不能“抓大放小”，仅仅盯着“老虎”穷追猛打，“苍蝇嗡嗡”同样会对政治生态造成严重破坏。一方面，要切实提高对“小腐微贪”危害性的认识，加大监督约束力度，扎实推进基层反腐巡查工作，增强基层监督办案力量，针对重点领域开展专项整治，集中力量突破典型案例，加大惩治力度，让腐败分子无处遁形；另一方面，在监督制度上，进一步完善党务村务财务公开等制度，健全村集体资产年度清查、定期报告规范，扎紧制度笼子。同时，有效发挥群众监督作用，畅通问题反映渠道，用好线上监督平台，让群众点点手指就能实时查看政策项目资金落地情况，及时反映问题。

当然，从源头上做好基层组织人员配备也至关重要。选好“领头雁”，能更好地激发农村带头人队伍活力，健全选拔任用、教育培训、考核评价等机制，把那些为人正派、服务能力强、群众满意度高的人选上来，为全面推进乡村振兴提供更加坚实的人才保障。

知屋漏者在宇下，知政失者在草野。“人心标准”就是反腐工作的“金标准”，唯有让反腐工作全覆盖、无死角，精准发力，让“微腐败”无处藏身，让群众亲身感受到反腐成效，方能营造风清气正的政治生态，凝心聚力推进乡村全面振兴。

画中话



警惕AI误人子弟

线下培训太贵又太远，辅导作业费时又费力……市场上，越来越多商家推出AI学习机，声称可以“解放家长”。刚刚过去的“双11”期间，有电商平台数据显示，AI学习机成交额同比增长超10倍。媒体调查发现，动辄数千元的“黑科技”在带来新体验的同时，也面临各方质疑，AI学习机并非都能成为“鸡娃神器”。陶小莫 作

·资讯·

锚定创新性、开放式、服务型职业技术大学奋斗目标

浙江工贸职业技术学院加快探索职业教育特色发展之路

当前，我国正加快建设教育强国，职业教育作为高等教育的重要组成部分，不仅是国家战略的坚实支撑，更是满足民生需求的重要途径，要着力深化改革，大力培养高素质劳动者和技术技能人才。

地处改革开放先行地的浙江温州，浙江工贸职业技术学院(以下简称“浙工贸”)一直以来认真践行高校办学使命，将“创新”“开放”“服务”理念贯穿办学治校全过程，坚持党建引领，深化“四个融合”，主动对接国家战略和地方产业发展需求，统筹推进教育、科技、人才“三位一体”，交出了“教育强国，高校何为”的高分答卷。2024年，浙工贸入选全省高校党建工作“示范高校”。

锚定创新性职业技术大学目标 推进“双高”建设 形成全方位育人的教育生态

秉承温州人“四千精神”和浙工贸筚路蓝缕的创业创新基因，学校以创新驱动发展，以创新引领变革，以创新开拓进取，以创新孕育英才，着力打造创新引领校。

创新办学体制，提升内生活力。牢记“实实在在地把职业教育搞得好”的殷殷嘱托，贯彻落实浙江教育强省建设要求，提质培优、增值赋能，首轮国家“双高”建设中期绩效评价优秀，省“双高”建设终期绩效评价优秀。紧密结合浙江“415X”先进制造业集群、温州“5+5+N”两大万亿产业集群，持续优化调整专业布局。目前，浙工贸已构建起“1+1+3+4”四级专业群梯队体系，即以国家级高水平专业群智能光电制造技术为引领，以省级高水平专业群人工智能技术应用为重点，协同视觉训练与康复专业群等4个市级专业群以及3个校级特色专业群，共同形成九大专业群协调发展格局，为培养契合新质生产力的拔尖人才奠定坚实基础。同时，加大校企人才共育、资源共享、专业共建、师资共培力度，培养更多大国工匠、能工巧匠、高技能人才。浙工贸已连续10年在全省毕业生职业发展与人才培养质量跟踪调查中位列全省前三名。

创新共同治理，提升办学关键

力。全面落实省委综合考核实施办法，健全完善以章程为引领的规章制度体系，加快推进中国特色社会主义现代大学制度建设，形成了一批科学规范、具体可行的工作配套制度和高效运行的工作机制、评价机制、激励约束机制，依法办学、依法治校全面推进。完善“项目化实施+专班化运作+清单化管理”改革推进机制，制定学校数智化三年行动计划，构建“152N”智慧校园体系，以数据流整合决策流、执行流、业务流推动学校各领域工作体系重构、业务流程再造、体制机制重塑，实现学校“整体智治”智慧格局。2023年，浙工贸入选省职业教育信息化标杆校。

创新人才引育，提升服务创造力。坚持党管人才原则，以“大人才观”统筹推进教育、科技、人才“三位一体”。实施政治领航铸魂、干事创业攀高、人才引育提质、专业布局强基、科创攻关赋能、立德树人创优等六大行动，统筹推进干部队伍队伍建设，建设一支敢闯敢干、善谋会干、真抓实干的高素质干部队伍。持续做好高端人才引进工作，培育了全国黄大年式教师团队、国家级职业教育教师教学创新团队、国



承办2024年世界职业院校技能大赛“数控机床装调与技术改造”赛项

家级“双带头人”党支部书记强国行专项行动团队、省“百千万”高技能领军人才等一大批高层次高技能人才，获批国家级“双师型”教师培养培训基地。

锚定开放式职业技术大学目标 打造“三大”平台 形成内外互动交流新生态

秉持开放、多元、合作、包容、和谐、共赢的开放办学理念，浙工贸主动融入和服务“一带一路”建设，不断深化国(境)内外交流合作，搭建高层次交流平台，打造开放品牌校。

提升“引进来”平台，打造国际合作与交流新标杆。与美国盖特威技术学院合作举办的工业机器人技术专业专科教育项目正式招生，引进外籍教师，加快国际化人才培养。连续承办九届中美青年创客大赛(温州赛区)，获评教育部“最佳组织奖”。与美

国、新西兰、英国、马来西亚等国的20余所高校建立合作伙伴关系。开展“暑期学校”项目，邀请多名美国师生来校交流。

拓展“走出去”平台，服务“一带一路”凸显新成效。获批教育部校企共建海外(法语)实训基地，成立南非亚龙丝路学院、马来西亚达迪大学优秀学院智能制造培训中心，选派优秀教师赴南非授课，招收南非等国留学生，开展“中文+”跨境电商、智能制造等职业技能培训，持续探索中非职教合作新路径，南非高等教育与培训部部长来校访问并高度评价。8个专业标准、22个课程标准被国(境)外采用，2个项目入选浙江省首批具有国际影响力的职业教育标准、资源和装备名单，并被推荐至教育部参评。

深化“港澳台”合作，文化交流交融开辟新航道。建强国台办海峡两岸青年创业基地和省高校台湾青年创业创新平台，与温州市台办共建温州两岸融合示范基地；连续举办十届两岸青年创客工作坊和青年π电商训练营等品牌活动，获评“浙台经济社会融合发展突出贡献单位”。深入开展文化传播交流，受香港理工大学邀请举办“锦绣中华—中国传统刺绣工艺及服饰作品展”。

锚定服务型职业技术大学目标 全面对标温州产业 开创产教深度融合新局面

以地方产业特点和区域经济社会发展需求为导向，浙工贸探索形成了“产教深度融合—办学多跨协同—集聚优势创新”的产教融合高质量发展路径，促进教育链、产业链、人才链和创新链深度融合、有机衔接，打造服务示范校。

产教融合构建新生态。紧密对接温州“5+5+N”产业布局，率先成立温州湾新区产教联合体，由杭钢集团牵头，联合吉林大学和北京科技大学成立全国金属材料行业产教融合共同体，搭建产教融合“两翼”平台。发挥浙江创意园、温州市知识产权服务园、

作获省部级、市级重大科技攻关项目立项，获批温州市土壤污染与防治重点实验室等各级科研平台20个。2019年、2020年发明专利授权数量居全国高职院校前三位，2021年荣登中国高职院校改革活力指数科技创新榜第四名。三年来，师生团队承接中小微企业课题110余项，解决技术难题1300余项，开展技术技能培训10万余人次。

社会服务呈现新面貌。学校充分发挥智力汇集优势，通过党建联建、科技培训、帮扶结对等形式，面向浙江省山区县开展人才培养培训、技术服务推广、乡村文化传承、文旅资源开发等服务工作，年均开展各类培训30万余人次，技能人才评价鉴定3000人以上，相关工作案例入选全省高校党建联建典型案例和干部人才助力山区县创新



联合发起成立全国金属材料行业产教融合共同体

国家广告产业园等科创园区功能优势，助力温州市知识产权强市建设和文化产业发展，入选世界知识产权组织技术与创新支持中心、国家级专利导航服务基地，获评省重点文化产业园区。成立全国职业教育光电技术专业联盟、长三角眼镜光技术职业教育联盟、眼镜产业学院、浙江工匠学院轻工分院、温州市劳模工匠智能制造产业学院，入选国家发改委职业教育产教融合典型案例。

科技创新迈上新台阶。坚持“有组织、有方向、有特色”的科研顶层设计，面向政府、行业企业重大需求，开展科技攻关，助力企业解决技术关键难题，相关工

发展案例等，立项教育部首批社区教育“百能者为师”实践创新项目，获批全省百个艺术院系支部联村共建项目，入选省教育示范性继续教育基地和社区教育示范基地等。

心怀“国之大者”，奋力走在前列。浙工贸将继续对职业教育赋能新质生产力发展的要求，以立德树人为根本，以层次提升为突破，以队伍建设为关键，以改革创新为动力，以强化治理为保障，夯基础、强质量、提能级，奋力建设创新性、开放式、服务型职业技术大学，为国家职业教育改革贡献更多职教力量。

(图文由浙江工贸职业技术学院提供)