

取消“仅退款”：商家、平台、用户权益再平衡

本报记者 李立 上海报道

曾经是电商行业争议最大的条款，“仅退款”将成为过去。4月22日，“电商平台全面取

消‘仅退款’”的消息登上微博热搜。当日晚间，淘天方面向《中国经营报》记者确认：“为平衡实现商家权益保护与消费者体验提升，后续平台将不主动介入消费者在已

收到货后的不退货退款售后申请，由卖家先行与消费者协商处理。”

作为“仅退款”的“带头人”，拼多多当晚并未正面发声。不过，记者注意到，淘宝、拼多多、京

东、抖音、快手等平台相继更新了售后规则，总体思路是“平台非必要不主动介入不退货全额退款”，将优先处理权交给商家。

尽管取消“仅退款”早有征兆，

但靴子落地仍然引发激烈讨论。多位商家在接受记者采访时表示，看似平台往后退了一步，实则是把被“薅羊毛”的处理权交还给商家。多位中小商家仍然对下一步的

生意充满担忧。“平台游戏规则会进一步改写，变化会直接影响流量的走向和生意。”一位商家对记者直言，在过去几年的低价战和内卷中，电商一直在调整，眼下又迎来转折时刻。

“仅退款”祛魅

“仅退款”政策的初衷是为了简化消费者维权流程。然而，这一政策被部分恶意用户滥用，“薅羊毛”频发，破坏了消费者权益与商家利益之间的平衡。

“仅退款”是指消费者在完成网购交易后，在规定时间内，如果对商品或服务不满意，可以申请全额退款的政策。

关于“仅退款”的发展史，业内存在多种版本。京东方面曾表示，2014年京东自营就推出过类似服务；2017年，亚马逊推出“退款不退货”售后服务，目的是通过减少退货流程，鼓励下单。

真正让业界看到“仅退款”的威力，是2021年拼多多推出“仅退款”政策。该政策有效提升了售后用户体验，成为拼多多拉新利器。2023年年底，淘宝、京东、抖音等主流电商平台陆续跟进或更新“仅退款”相关一段弯路？

从平台竞相模仿到理性松绑再到最终取消，“仅退款”是否成为电商行业走过的一段弯路？

从拼多多的拉新利器到全行业跟随，“仅退款”何以最终走到取消？

关于“仅退款”的设计初衷，拼多多相关负责人曾对记者表示：“拼多多起家于农业，生鲜、水果等产品，因受制于保存时间的原因，无法做到逆向冷链物流，退换货不太可能实现。如果没有完善的售后保障，消费者体验不佳，消费需求会被抑制。”

“‘仅退款’并不通用，根本在于不同平台基本货盘构成不同。”一位电商行业人士认为，拼多多早期货盘以农产品和白牌居多，价格较低的商品或者生鲜，相比退货的繁杂流程和反向物流费用，“仅退款”不

关服务政策。从2024年开始，“仅退款”成为电商行业的“标配”。

“仅退款”政策的初衷是为了简化消费者维权流程，使消费者在商品存在质量问题或描述不符时能够快速获得退款。然而，这一政策被部分恶意用户滥用，“薅羊毛”频发，破坏了消费者权益与商家利益之间的平衡。

网经社电子商务研究中心《2024年电商平台“仅退款”调查报告》显示，7.9%的商家近一年“仅退款”比例达八成，10.09%的商家“仅退款”比例占据一半，34.31%的商家有三成“仅退款”情况，仅有1.06%的商家未遭遇过“仅退款”。

在经历过八成“仅退款”的商

失为更有效率的做法；放到品类丰富、品牌商家聚集的淘宝、天猫则不一定适用。

或许正是意识到“一刀切”带来的问题，淘天最先开始松绑“仅退款”。2025年3月，阿里巴巴旗下1688宣布，3月下旬开始全面取消“仅退款”。1688客户体验负责人刘康在接受记者采访时曾表示，“1688‘仅退款’是有边界的”，“一般的品类设定是15元”，“如果一个已经坏掉的东西再花15元寄回去，并不产生增值，反而让生意更复杂”，刘康进一步解释。

从平台竞相模仿到理性松绑再

到最终取消，“仅退款”是否成为电商行业走过的一段弯路？

部分中小商家认为，在“仅退款”风头正盛的一年里，更多精力放在了处理纠纷和问题上，对经营和服务反而关注少了，缺乏足够的利润做支持，挫伤了其积极性。一位淘宝神店榜的榜单商家对记者表示，“仅退款”、高退货率拉高了生意成本，让商家参加“6·18”“双十一”大促的积极性都不太高，“卖得多并不意味着赚得多”。

即使如此，仍要客观理性看待“仅退款”。中国连锁经营协会客座顾问、零售电商行业专家庄帅对记

电动自行车新国标9月实施 专家解读消费者关切问题

本报记者 曲忠芳 北京报道

近日，“中国消费品质量安全提升系列行动2025”启动，《2025消费品行业研究报告》同时发布，涉及智能网联汽车、家用电器、电动自行车、电子产品四个行业。

其中，《2025消费品行业研究报告——电动自行车新国标解读》显示，我国电动自行车社会保有量已达3.5亿辆，2023年规模以上企业累计生产电动自行车4228万辆，电动自行车已成为群众短途出行的重要交通工具。然而，电动自行车行业还存在着产业集中度不高、企业创新研发能力弱、质量保障能力不足等问题。基于此，强制性国家标准《电动自行车安全技术规范》（GB17761—2024）（以下简称“新国标”）将于9月1日起正式实施。

新国标主要起草人、中国电子技术标准化研究院高级工程师刘云柱在标准宣贯解读时介绍，新国标在电动自行车整车质量、脚踏骑行功能、电动机功率限值、防火阻燃、塑料占比、北斗定位、通信和动态安全监测、防篡改、企业质量保证能力和产品一致性等方面均有较大完善和提升。

在启动会现场，《中国经营报》记者看到，雅迪、爱玛、台铃、九号、小牛五家企业符合新国标的多款电动自行车产品得到集中展示。

新国标解读：事关消费者切身利益

电动自行车新国标的发布，将降低火灾事故隐患和危害，减少交通事故风险，有效防范非法改装，提升车辆整体安全性能，更好地满足消费者的日常使用需求。

记者了解到，新国标涉及电动自行车的11项主要技术变化，基本回应了公众最为关心、与消费者利益密切相关的问题。

例如，在最高车速限制方面，新国标规定：“具有电驱动功能的电动自行车最高设计车速不得超过25km/h，并增加了超过25km/h时电动机应停止提供动力输出的要求。”

新国标还强化了电动自行车的防火阻燃要求，旨在从源头上降低车辆被火源引燃造成火灾事故的可能性。“电动自行车使用塑料的总质量不应超过整车质量的5.5%”，强化了非金属材料防火阻燃性能的要求。

在防范非法改装行为方面，新

国标完善了对电池组、控制器、限速器的防篡改要求。其中，电池组防篡改要求电动自行车不应预留扩展车载电池的接口或线路，并且应具有充电和放电互认协同功能，确保电池组与充电器匹配后方可充电、与整车匹配后方可骑行。

在新国标中，使用铅酸蓄电池的电动自行车整车质量上限由55kg提升到63kg，旨在满足消费者对于增加续航里程、减少充电频次、提高安全性能的需求。不再强制要求所有车型均安装脚踏装置，改为根据车型的实际需要设计和安装，鼓励电动自行车安装后视镜和转向灯。

除此之外，新国标还涉及北斗定位、通信等功能。需要说明的是，用于城市物流、商业租赁等经营性用途的电动自行车必须安装北斗模块，而其他普通家用电动自行车，在销售时可由消费者自主选

安全隐患全链条整治，多项国标已出台

2024年4月，国务院部署开展电动自行车安全隐患全链条整治工作，提出要注重系统治理，强化标准引领和监管执法，全面提升电动自行车行业各环节安全水平。

在多方共同努力下，新国标得以快速出台，全部替代了GB17761—2018旧版标准。需要说明的是，在电动自行车安全隐患全链条整治中，为进一步完善电动自行车行业标准体系，围绕锂离子蓄电池、充电器等关键核心部件也出台了强制性国家标准，如《电动自行车用充电器安全技术要求》（GB42296—

2022）（第1号修改单）、《电动自行车电器安全要求》（GB42295—2022）（第1号修改单）、《电动自行车用锂离子蓄电池安全技术规范》（GB43854—2024）等。

此外，工业和信息化部会同市场监管总局、国家消防救援局编制了《电动自行车行业规范条件》《电动自行车行业规范公告管理办法》。目前已经公告了两批符合规范条件的30家电动自行车生产企业和9家电动自行车锂电池企业名单，充分发挥优秀企业的模范带头作用，引领和促进产业结构优化升



电动自行车新国标主要起草人刘云柱现场解读消费者关心的问题。

曲忠芳/摄影

择是否保留北斗模块。

新国标今年9月起施行，那在此之前生产的电动自行车还能卖、能骑吗？

对此，新国标设置了生产过渡期，在8月31日及之前，企业既可以按照旧标准生产，也可以按照新

级，有力推动电动自行车行业高质量发展。

工业和信息化部网站还公布了电动自行车用锂离子电池健康评估、以旧换新相关工作内容。电动自行车用锂离子电池存量大增，而锂离子电池故障引发火灾事故多、伤亡重。在使用过程中，使用环境及保养条件差、拼改装、超期服役等行为会导致老旧锂离子电池存在安全隐患。为了落实国务院电动自行车安全隐患全链条整治工作部署，有效鉴别广大人民群众身边的安全隐患，积极防范

标准生产；9月1日以后，所有新生产的电动自行车都必须符合新国标要求。同时，为保证符合旧标准电动自行车的充分消化，避免社会资源浪费，新标准额外给予2025年8月31日及之前按照旧标准生产的车辆3个月的销售过渡期，允许

电动自行车火灾引发的群死群伤事件，近期，工业和信息化部会同有关部门起草了《电动自行车用锂离子电池健康评估工作指引》。

就在今年年初，商务部、工业和信息化部等五部门办公厅（室）联合印发了《关于做好2025年度电动自行车以旧换新工作的通知》，要求2025年继续开展电动自行车以旧换新工作。

商务部数据显示，截至4月8日，全国电动自行车售旧、换新各334.1万辆，相当于2024年9月至12月置换总量的2.4倍，置换速度

销售至11月30日；2025年12月1日之后，所有销售的电动自行车产品均必须符合新标准规定。而消费者已经购买的、不符合新国标的电动车不会被强制淘汰，可由各地政府根据当地实际情况，借助以旧换新政策加速更新换代。

明显加快。仅4月1日—8日这8天就置换了46.1万辆。从消费端来看，今年以来，累计有330万名消费者申请了电动自行车以旧换新补贴，累计申请补贴22.7亿元，相当于2024年补贴总额的3.5倍。从销售端看，共有6.4万家销售门店参加了电动自行车以旧换新活动，其中绝大多数是个体工商户和小微企业，累计带动新车销售95.5亿元。从生产端看，产量实现增长。据中国自行车协会监测，今年1—3月全国电动自行车生产约1100万辆，同比增长25%。