湖北日報
2024.6.19 星期三
主编:严运涛 版式:陈晖

线下购物也有“后悔权”

武汉千家实体店承诺七天无理由退货

湖北日报全媒记者 刘畅 余瑾毅 通讯员 周紫薇 魏涵玉

“七天无理由退货承诺”摆放在武商城市奥莱服务台显著位置。（湖北日报全媒记者 余瑾毅 摄）

“店铺出租率83%,呈加速上升趋势。”6月15日,武汉红星美凯龙汉西店传出捷报,这在受到电商冲击的家居实体店中殊为耀眼。

“全力提升消费者购物体验,特别是实行线下无理由退货是交出优异成绩单的关键。”该店客服部经理李梦茹总结心得。

眼下,在武汉市市场监管局的倡议下,过去只在电商领域流行的七天无理由退货承诺,正席卷江城线下店,覆盖店铺逾千家,且从单一行业向多个行业蔓延,成为武汉市打造良好购物生态,抢抓消费复苏机遇的新动向。

家居龙头无条件退货580万元

“经常专门开车来硚口区逛,这里卖场不仅产品设计款式多样,品质优良,而且购物体验特别舒心。”习习空调凉风中,家住江岸区的市民李雷夫妇告诉湖北日报全媒记者。

“一个电话,仅仅花了200元运费,店家就无条件将沙发搬回去,付款也按原路退到手机上。”前不久,李雷看中了一张真皮沙发,可回家后觉得与装修风格不搭,由于美凯龙推行线下无理由退货,李雷很快又更换了一款更满意的新沙发。

作为商业大区,硚口区是率先在武汉市推广线下七天无理由退货的领头羊。在市区两级市场监管部门的大力倡导下,该区已有200多家实体店加入承诺。据统计,最早响应倡导的红星美凯龙汉西店,仅今年前5个月无条件退货680件,金额580万元。这一串数字背后,折射了实体商店正在从提升消费者购物体验切入,增加竞争优势。

“网上购物,七天无理由退货有规定;而线下购物无理由退货并无硬性要求。”硚口区市场监管局在问卷调查中,了解到不少商户希望能够用相同的条款吸引消费者,补齐与电商服务的差距,但由于各自为政,商家缺乏组织与引导。

由于实体店商品属性和经营条件差异较大,今年初,硚口区市场监管局首先从该区密集且相对容易操作的家居装饰行业发起倡议,确定消费者和经营者双方都认可的退货商品范围和商品完好标准,承诺实行七日或更长时间的无理由退货。确保无理由退货的自愿性、公平性、合理性,保护好消费者和经营者双方的合法权益。

『老字号』商超扎堆新规则

位于青山区建设二路的武商城市奥莱是该区体量最大、销售额最高的商业体,也是青山人购物的“老字号”。6月14日正值周末人流高峰,武商城市奥莱管理人员刘蕾将“七天无理由退货承诺”摆放在服务台显著位置。

今年3月起,武商集团推出七天无理由退货,武商城市奥莱成为该区首家无理由退货的线下实体店。在青山区市场监管局引导和武商城市奥莱带动下,青山区相继有青山商场等82家线下实体门店承诺七天无理由退货。

魏娜是武商城市奥莱的常客,因家中有两个孩子,童装是她平时占比较大的消费。近期,魏娜注意到很多店铺门前有“七天无理由退货”的立牌。“童装尺码难把握,以前没有这个新规,购买总犹豫。现在没有任何顾虑了。”魏娜笑言,自从新规实施以来,她消费更大胆了,近两个月在武商城市奥莱的消费比以往要多出约2000元。

刘蕾介绍,新规实施后,每月退货有数百单,退换货高发的品类主要为衣服鞋类,与之前变化并不大,可以看出消费者行为比较理智,新规也没有引发恶意退换,反而促进了销售额上升。

作为青山区消费最为集中的地区,该商圈也是消费投诉的高发地区。青山区通过推动“线下实体店无理由退货”,引导该片区乃至全区实体店经营者践行优质服务、公开承诺和诚信经营,广受顾客欢迎。

千家实体店加盟『扩圈』

“‘线下七天无理由退货’承诺活动,是全市开展放心消费创建的重要内容。”武汉市市场监管局相关负责人介绍,这有助于进一步优化消费环境、提振消费信心、激发消费活力。特别是近年来外地游客激增,这一行动对提升武汉消费中心城市形象大有裨益。

由于各行业差别较大,在操作上有难有易。武汉市市场监管局除出台相关《指引》外,还加大与行业协会的互动,采取一行业一承诺、一企业一承诺、一门店一承诺等形式。同时引入退货保证金、先行赔付及信用分级等制度,逐步从少数门店推广扩圈,自愿参与的商家已逾千家。

“国外的实体店受电商冲击相对较小,一个重要原因就是线下完善的服务体系和良好体验,我们商家也应该以此为突破口,提升竞争力。”湖北省消费者委员会主要负责人介绍,经各地推荐、社会评议、专家评价、综合评定等程序,湖北省已发布了中百仓储傅家坡店等277家店为“湖北省线下购物七日无理由退货优秀示范单位”,这个名单有望进一步扩大,发挥良好的示范效应。

“不少消费者喜欢逛店去享受那多出的一份人情味和烟火气。”省消委认为,长期以来,“商品售出,概不退换”的线下消费规则,是消费领域的一大痛点。以大型零售商场作为牵引,带动各行业实体店经营者参与其中,切中了消费者的心理需求,也让人看到了线下实体店突围涅槃的广阔空间。

新洲区三店街道竹园村问津龙丘智慧农业产业园的“鸟巢大棚”里,采用“雾耕”模式种植的小番茄“悬空”生长。（湖北日报通讯员 黄梦云 摄）

武昌帮扶新洲22个脱贫村走稳振兴路

一任接着一任干 产业开花节节高

湖北日报全媒记者 李源 通讯员 吴迪

初夏时节,艳阳高照,武汉市新洲区三店街杨湾村黄桃种植基地,村民黄国良和杨湾村驻村第一书记、乡村振兴驻村工作队队长李发斌商量拓展黄桃外销渠道,争取卖个好价钱。

2021年起,武昌区累计投入资金超过3000万元,对口帮扶新洲区三店、徐古两个街道的22个脱贫村,打造71个产业项目,助力脱贫村全面推进乡村振兴。

日前,湖北日报全媒记者走进三店街道和徐古街道,实地感受乡村振兴战略为当地发展带来的点滴变化。

年收入从2000元增至8万元 杨湾村脱贫户逆袭“产业大户”

黄国良今年60岁,曾是杨湾村有名的贫困户。

“国良有高血压,妻子患糖尿病,两个孩子当时在读书,全家生活非常拮据。”李发斌说。黄国良家只有8亩土地,2017年脱贫前,年收入仅2000元。夫妻俩买药靠低保,孩子读书要向亲戚朋友借钱。

2018年,在武昌区粮道街道驻村工作队的帮助和支持下,刚脱贫不久的黄国良把家里的旧房改造成了2层高的新房。

焕然一新的生活环境,点燃了黄国良内心的一团火,他鼓起勇气承包了村里80亩土地种植水稻。

为让黄国良尽快“进入状态”,驻村工作队请来武汉市农科院农技专家为他授课。3年时间里,黄国良的水稻种植技术不断提升,承包的稻田面积逐步扩大至上千亩。

2021年,黄国良投资8万元购置了一台农机,还雇佣左邻右舍帮忙管理稻田,曾经的贫困户“逆袭”成为村里的种粮大户。

2022年,杨湾村规划打造黄桃种植基地,开拓37亩土地作为示范点。李发斌向黄国良提议:“黄桃附加值高,要不你试试?”

此时,黄国良的女儿已在外地拥有稳定工作,儿子也步出校园走进社会。怀着对美好生活的向往,黄国良盘下了黄桃种植基地。

尽管黄桃种植是新领域,但黄国良并不“怯场”,他和儿子把桃园当家,潜心钻研种植技术。

土地不会辜负有心人。2023年首次挂果,产量就超过3万斤,实现利润近3万元。

“今年我们就能把往年借的债全部还完。”微风轻拂,黄灿灿的桃子在叶间若隐若现,黄国良的脸上满是笑容。

除了种水稻和黄桃,黄国良家还开了一间小型豆丝加工厂。驻村工作队帮他策划打造了“杨湾老黄”品牌,产品如今供不应求。

“去年黄国良夫妻和儿子的纯收入接近8万元,是脱贫前的40倍。”李发斌说。从靠着8亩地艰难度日,到积极参与农业种植和农产品加工,在乡村振兴战略的牵引下,黄国良彻底告别贫困,走上了致富路。

一任接着一任干 谢店村全面振兴可望可期

“李政离开的2年多时间里,谢店每天都在发生变化,如果他看得到,一定会很欣慰。”

6月13日,新洲区徐古街道谢店村茶叶种植园,看着茁壮生长的茶树,该村驻村第一书记、乡村振兴驻村工作队队长刘凯感慨道。

2020年底,谢店村16户建档立卡贫困户、55人全部脱贫。

接续推进乡村振兴,2021年8月1日,武昌区城管综合执法大队直属五中队副队长李政被派驻到谢店村,担任驻村第一书记、乡村振兴驻村工作队队长。

在谢店村工作的200天时间里,李政带领村民们建豆丝加工厂、硬化土渠、平整碎石路,还帮村里打造了便民公厕、活动广场、健身游园等。

2022年2月16日,李政突发心梗倒在工作岗位上。一个月后,同事刘凯接下李政的“接力棒”,接续帮扶谢店。

李政网购来的3万颗花籽,大家帮他遍撒谢店,长出片片花海;李政为村里打造的豆丝加工厂,已经完成装修和设备搬入,距离投产一步之遥;李政带领村民们平整的碎石路,驻村工作队多方筹措资金硬化成水泥路,村民进出茶园更加方便……

2022年春天,茶园里的白茶和黄金茶首次迎来收获,贡献3万余元村集体收入。2023年和2024年,受干旱和冻雨影响,茶园产量不尽如人意。

刘凯说,茶叶经济价值高,茶园寄托着谢店乡村振兴的希望。为此,近2年来驻村工作队想方设法为茶园补充了一批新苗,并安装了滴灌系统。

“大家应对天气等不利因素的经验逐渐丰富,看今年的长势,明年应该有个好收成。”谢店村党支部书记何生说。

谢店村地处偏僻、交通不便,油茶树、茶园、豆丝加工厂以及光伏扶贫项目是村集体经济的主要来源。

刘凯说,豆丝加工厂投用后,不仅将积极助力村集体收入提升,还能为十多位村民提供家门口的就业岗位。下一步,驻村工作队将和村民们一起改进油茶树种植技术并扩建茶园,“接替李政,我们一任接着一任干,产业才会节节高,谢店全面振兴可望可期”。

“雾耕”小番茄产销两旺 竹园村擦亮设施农业新名片

开车行驶在三店街道竹园村的乡间小路上,很难不被问津龙丘智慧农业产业园的“鸟巢大棚”所吸引。

这个外观酷似金字塔的建筑,实际上是个智能温室,里面种满了小番茄、羊角蜜、甜瓜等蔬果。

大棚种植很常见,稀奇的是“鸟巢大棚”里蔬果既不长在土里,也不泡在营养液里,而是悬在空中。

示范园负责人王群英介绍,大棚采用丽水市农业科学研究所农技专家徐伟忠研发的“雾耕”技术——植物在空气中生长,根茎连着传感器,需补充水分和营养时,电脑启动喷雾器自动喷出营养水雾。

去年,占地4.5亩的“鸟巢大棚”产出小番茄13万斤,全部供游客采摘,每斤售价25元,创收300余万元。

“过去4年多时间里,竹园村年集体经济收入从2020年的22万元提升至2023年的31.1万元。”对口帮扶竹园村的武昌区徐家棚街道有关负责人介绍,驻村工作队为竹园村规划了蔬菜种植、水果种植、冷库出租等多个产业项目,帮助竹园村走稳乡村振兴路。

2022年,竹园村引进武汉群英智耕农业科技有限公司和武汉气雾栽培专业合作社,携手打造问津龙丘智慧农业产业园。

为确保产业园建出特色、种出效益,驻村工作队积极争取武昌区财政衔接推进乡村振兴补助资金以及省委组织部支持乡村产业发展财政资金共计250万元。

2022年11月底投用以来,产业园常态用工12人,带动脱贫户20人务工,2023年为竹园村增加集体收入10万元。

2023年9月,利用中央财政衔接推进乡村振兴补助资金建设的三店街现代化蔬菜产业园竹园基地建成投用。该基地每年有望为竹园村增加集体收入16万元。

王群英说,“鸟巢大棚”效益显著,她计划今年再投资建设3个同类项目,进一步提升问津龙丘智慧农业产业园的蔬果种类和种植面积,为村集体经济作出更大贡献。

纸箱水瓶扫个码就能回收变现

武汉智能垃圾回收箱受居民热捧

湖北日报全媒记者 刘洁 通讯员 哈昊天

家里的纸箱、饮料瓶、易拉罐、废旧书报等,以往大多被扔进了垃圾桶,如今它们有了更好的“归宿”:垃圾智能回收箱。

据悉,去年武汉新增智能回收箱2000台,覆盖全市650个社区、1340个小区,惠及居民40余万户,仅运营不到两个月,每台智能回收箱日均回收量就达70公斤以上,垃圾分类回收蔚然成风。

智能称重结算,24小时可投

6月13日,武汉市汉阳区五里墩街道东方华尔兹小区“爱回收·爱分类”智能回收机前,几位拎着塑料瓶、纸板箱、废旧书报的居民正在排队投放。

“小区才引进来的回收机,特地过来试试。”东方华尔兹小区居民徐女士说。只见她打开微信,扫描机器屏幕上的二维码,仓门自动打开。把纸箱投递进去,机器立马称出重量,并计算回收费用。点击确认,结算的收益即进入了个人账户,整个过程不到半分钟。

“这可太方便了,不论废品是多还是少,随时拿下来就能投放。”徐女士说,以前如果纸盒攒得比较少,找回收废品的上门也不合适,如今在家楼下有了这么便捷的设备,再也不用“囤”废品了。

截至目前,“爱回收·爱分类”智能回收机在武汉投放总数已超过1500台,覆盖人数超150万人,累计回收18084吨,兑付金额1454万元,投递参与人数超40万人,累计减碳30122吨。

“爱回收·爱分类”武汉地区负责人姜潘成介绍,目前“爱回收·爱分类”智能回收机在武汉的机器规模总量位列全国第3,增速全国第1。“武汉市民对垃圾分类的积极性很高,公司在武汉铺设1500台仅用了17个月。”

武汉市汉阳区万科翡翠滨江小区,居民正在往智能回收箱投放可回收垃圾。（湖北日报全媒记者 刘洁 摄）

变废为宝,实现1/3以上垃圾减量

智能回收机一经投放,便受到居民热捧,箱体经常处于满仓状态。

“通过垃圾分类全过程监管App,我们可以全程了解智能回收机使用情况。”姜潘成介绍,当回收机接近满仓状态,后台系统会根据实时运营状态和车辆定位、交通状况等信息,自动调度派单给最合适的清运员,并规划好最优清运线路,保障回收机内的可回收物在满仓2至4小时内得到清运。

运输途中,可回收物包裹上还附有唯一识别的二维码,每次装车、卸货都会称重扫码,支持可回收物从源头到销售环节的全流程追溯。此外,“爱回收·爱分类”利用多种智能化手段做到了全流程数据可控,可以有效管理垃圾分类前端收集、中端收运及末端处置数据,量化分类成果。

居民投递的可回收物去哪了?

姜潘成介绍,居民投递的可回收物被清运到末端集散场后,将按照不同品类精细分拣,之后进入相应的回收再生产工厂进行再生处理,最终“变废为宝”。

“以我们回收的塑料瓶为例,经过再生处理后,可以做成雨伞、T恤衫、手提袋等各种物品。”姜潘成介绍,通过把可回收物从生活垃圾里分离出来,可以实现1/3以上的垃圾减量,让这些再生资源免于和其他垃圾一起被焚烧填埋,让它们物尽其用,循环再生。

出台多项政策文件,鼓励企业扩大规模

“铺设过程中,政府部门给予我们多方面帮助和指导,大大提高了智能回收机的覆盖面积,让更多的市民能够方便地参与回收。”姜潘成说。

去年,在东西湖区常青花园铺设期间,经供销社推荐,得到了常青花园城管大队的支持,积极帮其引荐物业,并积极配合沟通。在此推动下,“爱回收·爱分类”顺利在多个小区铺设机器,得到了居民的好评。今年继续扩大铺设范围,预计将在十多个小区增设50台机器。

近年来,武汉市供销社以再生资源智能回收箱建设为突破口,积极探索政府引领、市场运作、群众参与的“两网融合”新模式,出台《关于做好全市再生资源智能回收箱投资建设运营相关工作的指导意见》《武汉市2023年新增再生资源智能回收箱项目资金奖补实施细则》等一系列政策文件,加快完善可回收物回收体系建设,推动再生资源回收行业转型升级。

武汉市城管执法部门将再生资源智能回收箱纳入生活垃圾投放设施管理,市房管部门指导物业服务企业为智能回收箱提供场地、电力和网络等布设环境,投资运营主体规范建设运营,优化服务功能,实时共享数据。通过政企联合、协同作战,有效解决生活垃圾分类投运不便、投运企业进小区难、同区多头竞争等问题。

到2025年底前,武汉市将累计新增再生资源智能回收箱5000台,布设地点从小区逐步推广至企事业单位、商业综合体等场所,同时鼓励企业扩大业务规模,引导居民践行垃圾分类回收。