



今日论衡之世相评弹 □冯海宁

“仅退款”精准化公平化 才能规避“薅羊毛”

关于“仅退款”，两条最新消息值得关注。一条是，仅退款成为电商平台标配。有商家反映：“消费者不提供凭证，随便说个理由就可以仅退款。”这导致恶意“零元购”频现。另一条是，有主流电商平台宣布，将优化“仅退款”策略。(7月29日《工人日报》、极目新闻)

所谓“仅退款”，指电商平台明确，消费者可在一定条件下，向商家发起只退款不退货的申请。从现实情况看，消费者提出的这类申请，平台一般都能审核通过。此举可维护消费者权益，提升消费体验，倒逼商家改进产品和服务质量。但现实中，“仅退款”频频被某些网购者利用来“薅羊毛”。

譬如，最近，“1400元的洗衣机因无法安装被仅退款”“网购11元衣服仅退款被判赔800元”等与仅退款有关的话题频繁登上热搜，这说明某些网购者利用“仅退款”规则，正在干出越来越离谱的事情。

在市场经济中，无论是消费者的合法权益，还是商家的合法权益，都应该得到公平维护。在“仅退款”中，假如商家的产品质量、售后服务确实存在很大问题，网购者申请“仅退款”没有错。但如果某些网购者“鸡蛋里挑骨头”，恶意申请“仅退款”，就侵害了商家合法权益。

如此一来，“仅退款”就从多赢之举变了味。本来，想让平台、消费者、商家实现共赢，但在“仅退款”被滥用的情况下，当商家利益受到侵害，就会采取自卫措施，比如通过司法机关维权，或通过涨价、降质来弥补“仅退款”带来的损失，最终损害消费者和平台的利益。

对此，已有电商平台调整了“仅退款”规则，即依据新版体验分提升商家售后自主权，对优质店铺减少或取消售后干预。相比原规则，新规则平衡了网购者与商家的利益，特别对优质店铺是一种利好，值得肯定。可以预计，很快将有更多平台跟风效仿，优化“仅退款”规则。

除多种弊病倒逼平台优化“仅退款”规则外，将于9月1日实施的《网络反不正当竞争暂行规定》第二十四条提出：平台经营者不得利用服务协议、交易规则等手段，对平台内经营者在平台内的交易、交易价格以及与其他经营者的交易等进行不合理限制或者附加不合理条件。

该规定对平台随意干涉经营者的行为了限制，让经营者获得了更大经营自主权。那么，平台“仅退款”规则对商家的不公平不合理的限制，就该得到纠正。在笔者看来，目前平台的“仅退款”规则普遍比较模糊，在操作层面较随意，对消费者倾向很明显，需系统性纠正。

比如在规则设计方面，既要听取消费者意见也要听取商家意见，在此基础上拿出公平、合理、具体、可行的规则和标准。比如消费者申请“仅退款”，须满足条件要求，并提供相应凭据，经过严格认定才能审批通过。要坚决杜绝网购者“随便说个理由就可以仅退款”的现象。

同时，还要为商家提供相应的申诉渠道和救济机制。利用大数据等技术，甄别恶意“仅退款”的网购者，根据情节列入“黑名单”。总之，“仅退款”规则只有精细化、公平化，才能压缩部分网购者“薅羊毛”的空间。

首席评论 □羊城晚报评论员

党的二十届三中全会紧紧围绕中国式现代化这个主题，擘画了进一步全面深化改革的蓝图，发出了向改革广度和深度进军的号令。7月21日，广东举行传达学习贯彻党的二十届三中全会精神干部大会，强调要以走在前列的担当进一步全面深化改革，扎实推进中国式现代化的广东实践。

广东是改革开放的排头兵、先行地、实验区，新征程上肩负着在推进中国式现代化建设中走在前列的使命任务。经济总量连续35年居于全国首位，区域创新综合能力连续7年全国第一，市场经营主体1800多万户

居全国第一，世界500强企业有350多家在广东布局……改革开放40多年来，广东创造了许许多多的“全国第一”，敢闯敢试、敢为人先也已内化为广东人的精神气度。历史和实践都告诉我们，广东靠改革开放走到今天，还要靠改革开放赢得未来。

进一步全面深化改革，广东要以重点突破带动整体推进。粤港澳大湾区建设是广东全面深化改革开放的“大机遇、大文章”。广东要围绕强化规则衔接、机制对接，把粤港澳大湾区建设抓紧做实，携手港澳加快推进各领域互联互通、融通，持续完善高水平对外开放体制机制；依托深圳综合改革试点和横琴、前海、南沙、河套等重大平台开展先行先

试，强化改革探索，努力创造更多新鲜经验，牵引带动全省改革开放向纵深推进。

进一步全面深化改革，广东要围绕构建新发展格局、推动高质量发展，进一步深化经济体制改革，着眼处理好政府和市场的关系，加快构建高水平社会主义市场经济体制；着眼发展新质生产力，健全推动经济高质量发展体制机制；着眼补齐最突出短板，健全促进城乡区域协调发展发展的体制机制，更好激发广东发展内生动力和创新活力。要围绕推进高水平科技自立自强，加快构建支持全面创新体制机制，深化教育综合改革、科技体制改革、人才发展体制机制改革，打通创新链、产

业链、资金链、人才链，着力提升创新体系整体效能。

进一步全面深化改革，广东要围绕提升改革的系统性、整体性、协同性，统筹推进民主、法治、文化、民生、生态等各领域改革，确保改革更加强凝聚合力、协同高效。要围绕构建新安全格局，扎实推进国家网络安全体系和能力现代化，全面贯彻总体国家安全观，加强国家安全部体系建设，完善公共安全治理机制，持续加强和创新社会治理，切实保障社会大局平安稳定。

进一步全面深化改革，广东要围绕提高对进一步全面深化改革、推进中国式现代化的领导水平，切实加强党的全面领导和党的建设，始终坚持

党中央对全面深化改革的集中统一领导，深化党的建设制度改革，健全完善改革推进落实机制，充分调动广大党员干部抓改革、促发展的积极性、主动性、创造性，以钉钉子精神把各项改革任务落到实处。

中国式现代化是干出来的，伟大事业都成于实干。在进一步全面深化改革中走在前列，广东义不容辞、责无旁贷。全省上下要深刻领会和把握党的二十届三中全会精神，积极主动投身到进一步全面深化改革的宏伟事业中，始终保持“闯”的精神、“创”的劲头、“干”的作风，推动改革开放事业不断取得新进展新突破，奋力推动广东在推进中国式现代化建设中走在前列。

别让非馆方讲解给“博物馆热”添乱

□戴先任

“携宠消费”被热捧，切莫忘了必要边界

□苑广阔

业内人士向记者介绍说，博物馆提供的官方讲解服务通常比较规范和专业。然而，随着馆方讲解的供不应求，一些机构或个人以营利为目的，在博物馆内开展非官方认证的讲解或组织研学教育活动，且已显现规模化发展势头，这严重影响了博物馆正常有序运行，其中还存在不少不正规讲解的乱象，亟待得到有效遏制。(7月27日《法治日报》)

暑假期间，亲子游、研学游等多了起来，“博物馆热”持续升温。游览博物馆，希望能深入了解文物展品背后的历史故事，就需要专业的讲解服务。在暑假“博物馆热”之下，一些官方提供的讲解服务供不应求，或是不够深入细致，也不是“量身定制”，不能完全满足游客对博物馆“深度游”的需求，这就给非馆方讲解以生长空间。

在这个暑假，不少博物馆的非馆方讲解越来越火，甚至出现了花钱也难安排的情况。与此同时，博物馆非馆方讲解乱象不少，比如价格参差不齐，在电商平台上有着价位悬殊的讲解服务，从258元10人团的3小时讲解、388元含门票单人3小时讲解，到指定展馆的2680元两小时定制讲解。另外，质量也参差不齐，比如有的私人讲解并不专业，却收费不菲，让游客感觉物非所值；一些非馆方讲解员并不具备专业资质，却从事相关工作。有的非馆方讲解或研学机构虚假宣传、货不对板，误导家长、学生及其他参观者，如未经授权使用博物馆官方标志作

为宣传材料；有的承诺讲4个小时，实际上只讲了3个小时……

种种非馆方讲解乱象的存在，扰乱了观展秩序，损害了消费者权益，还不利于文化的传承，带坏社会风气。比如有的非馆方讲解员会在解说词中大量引用未经考证的传闻、野史，有的甚至讲黄段子迎合少数游客的低级趣味等。

暑假期游、“博物馆热”火爆，给非馆方讲解以生长空间，但不能任其野蛮生长。要加强非馆方讲解乱象的整治力度，抬高非馆方讲解的门槛，电商平台对活跃于平台的非馆方讲解推销要加强管理，馆方也有责任规范馆内讲解活动。此前中国国家博物馆就要求，未经馆方许可，任何单位或个人不得在馆内开展讲解活动；确因工作需要在馆内开展讲解活动的单位，须提前5日提出申请，报备讲解内容、讲解人员、活动流程、安全责任等材料。馆方通过对入馆的非馆方讲解进行管理，也能有效防范非馆方讲解乱象对观展秩序带来的负面影响，更好保障广大游客的旅游体验，保护博物馆脆弱而珍贵的文化遗产。要让非馆方讲解为“博物馆热”锦上添花，而不能给“博物馆热”浇冷水和添乱。

不能忽视游客对于文化深度游的消费升级需求，要填补“讲解空白”，提高博物馆展览服务水平，馆方应做好讲解的工作，更好满足游客的讲解需求。在暂时人手不足的情况下，博物馆可以考虑加强志愿者队伍建设，提供更多、更优、更专业的馆方讲解服务。

炎炎夏日，带着宠物来一场定制旅行成为新热门。随着消费场景的拓展和消费理念的升级，“宠物经济”正迎来高速发展。随着出游频率增加，宠物出行定制服务大受欢迎。位于苏州姑苏区的酒店，暑假期间，9间宠物友好客房每天都被预订一空。(7月29日《现代快报》)

传统的“宠物经济”，主要包括宠物本身的买卖，以及和宠物相关的各种周边产品，比如狗粮、猫粮、猫砂、狗屋以及相关的宠物医疗等。而现在的“宠物经济”已扩展为“泛宠物经济”，包括携带宠物外出消费、外出旅行等。

很多养宠人士在情感上完全把宠物当作自己的家庭成员，外出进行一些消费活动及旅行时，都希望携带宠物随行。于是，为了迎合日趋庞大的爱宠人士带来的消费市场，宠物友好餐厅、宠物友好商场、宠物友好咖啡馆等纷纷出现。这些商业场所，不但允许宠物主人携带猫狗等宠物入内，还为消费者和宠物提供各种便利，包括免费的宠物推车、为宠物提供特制的套餐等。

从市场的角度来看，这无疑是一种双赢的局面，这些商业场所拓展了自己的客源，销售出去了更多的产品和服务，而爱宠人士也能够携带宠物进行消费，情绪价值得到了更好的满足。但是当“宠物相关”成为新的市场流量密码，却不能忽视了一个

基本的前提，那就是“携宠消费”“携宠出行”的过程中，要恪守法规与文明，具有必要的边界意识，以不扰民为基本前提。

为什么这么说？虽然宠物市场越来越多，养宠人士越来越多，但一个不可否认的事实是，和养宠人士、爱宠人士相比，更多的人不养宠，不少人也不爱宠，甚至可能会厌宠。虽然暂时还没有一个精确的统计数字，但如果把养宠人士和不养宠人士的数据放在一起比较，养宠人士必然只是一个“小众群体”。

在这种情况下，养宠人士在携带宠物外出消费、旅游的过程中，不但要严格遵守国家相关的法律法规，比如遛狗要拴绳、要给宠物定期注射疫苗等，而且一定要有意识地顾及周围其他人的反应和情绪，不能因为携带宠物给周围其他人带来困扰和不便。否则，不但会严重影响其他人的消费体验，还可能引发双方之间的矛盾和冲突。对于一些商业场所来说，同样也是如此。商业场所的经营管理者可以倡导宠物友好的理念，但同样要顾及其他消费者的感受，要采取一些有效措施，让双方相安无事。比如一些商场设立了专门的“宠物电梯”，供携宠人士使用；还有些酒店，会把携带宠物人士入住的房间，安排在专门的楼层或位置，以减少对其他客人影响和困扰。

用好新场馆 满足新需求

2024年7月30日/星期二/民生新闻部主编/责编 王敏 / 美编 陈炜 / 校对 黎松青 A5

广州新建大型公共文化设施将激发文化新活力

总策划：杜传贵 林海利 黄洁峰 刘德挺
统筹：刘云 曾健萍 李健

本期话题：用好广州文化新建大型公共文化设施



文化是一座城市的灵魂与根脉。近年来，广州加快推进文化强市建设，不断建设完善公共

文化设施，公共文化产品和服务供给数量、品质不断提升，特别是广州市文化馆、广州美术馆等一批新建公共文化设施相继投入使用，不仅见证了公共文化服务的蓬勃发展，也让市民群众有了新的期待。

一面是新的场馆，一面是新的需求。近期，广州市政协文化文史和学习委员会，组织政协委员、专家学者开展考察调研，并与市文化广电旅游局以及相关文化场馆负责人深

入交流协商，共同探寻用好用足大型新建公共文化设施的新思路新办法。

记者跑 从“够不够”到“精不精”，市民对公共文化服务要求日益提高

“我从未如此仔细地观看这些展品、了解它们背后丰厚的历史文化。”市民李女士在观看时表示。记者走访发现，广州新建文化场馆已然成为“网红打卡点”，“泡馆”也日益成为市民群众学习、社交的“新风尚”。

广州市文化馆中，参观者们感叹于传统园林的精美颜值，亦沉浸在弘扬中华优秀传统文化的缤纷课堂中；而在全国唯一的“双料馆”广州艺术博物院(广州美术馆)新馆内，33000余件(套)藏品同样彰显着这所“国家重点美术馆”“国家一级博物馆”的魅力。

如果觉得不够过瘾，大家还可前往南沙图书馆，感受科技创新与公共文化服务碰撞带来的新鲜感。机器人自助分拣系统、阿贝转借机、刷脸办证借书系统……该馆自2020年开馆以来开发推行了七大创新技术应用，助力市民畅游文化艺术世界。

截至目前，广州市区级以上



广州市政协“有事好商量”
民生实事协商平台在广州图书馆开展现场协商

委员议 扩大服务供给、拓展运营方式，创造文化场馆新体验

广州应如何用好用足新建大型公共文化设施、激发文化活力？市政协委员在普惠性服务供给、信息化服务手段、多样化运营方式等方面提出建议。

市政协委员、广州市广播电视台新闻中心主任钟慧认为，文化场馆“朝九晚五”的传统服务时间较难满足普惠性的服务供给，因此建议服务时间更具弹性：“比如广州美术馆新馆位于广州塔附近，而岭南广场建成后将形成本地大型文化经济圈，夜经济必将带动艺术消费。”

“中心城区与非中心城区存在不均衡的情况，重大文化设施大部分聚集在越秀、海珠、荔湾、天河等中心城区，而农村地区文化设施相对薄弱。”针对空间布



广州市政协委员在广州粤剧院开展现场调研

广州粤剧院

文化设施需加强数字基础设施建设，充分利用大数据分析优化馆内资源配置与讲解等服务流程。李新华则提出对演艺产品进行数字化赋能：“比如推出精品剧目的数字化产品，或以某个艺术家为原型的数字化人物，拓展文化产品的传播渠道。”

“下一步，广州应在公共财政兜底基本公共文化服务保障的基础上，鼓励社会力量、社会资本进入，培育文化非营利组织成长，吸引各种社会主体参与公共文化服务体系建设。”市社科院城市文化所所长柳立子指出，广州应引入更有效率的市场化机制实现多元公共文化服务类型供给，不断贴近社会精准需要，保障公民的文化权益实现和文化消费升级。

面对如火如荼的信息化、智能化浪潮，公共文化服务与人工智能技术的碰撞既是时代的题中之义，也将面临技术适配、成本投入等难题。张艳指出，公共文化设施需加强数字基础设施建设，充分利用大数据分析优化馆内资源配置与讲解等服务流程。李新华则提出对演艺产品进行数字化赋能：“比如推出精品剧目的数字化产品，或以某个艺术家为原型的数字化人物，拓展文化产品的传播渠道。”

“下一步，广州应在公共财政兜底基本公共文化服务保障的基础上，鼓励社会力量、社会资本进入，培育文化非营利组织成长，吸引各种社会主体参与公共文化服务体系建设。”市社科院城市文化所所长柳立子指出，广州应引入更有效率的市场化机制实现多元公共文化服务类型供给，不断贴近社会精准需要，保障公民的文化权益实现和文化消费升级。

“我们将以新建大型文化设施投入使用为契机，不断完善现代公共文化服务体系，更好满足人民群众多样化、多层次需求，进一步激发广州文化活力。”张胜说道。

政府推 多方发力、多措并举，完善公共文化服务体系

文化是城市的灵魂，公共文化设施在市民生活中扮演重要角色。党的二十届三中全会强调，应完善公共文化服务体系，建立优质文化资源直达基层机制，健全社会力量参与公共文化



广州市政协委员了解白鹅潭大湾区文化艺术中心的情况

服务机制，推进公共文化设施所有权和使用权分置改革。

市文广旅局党组成员、副局长张胜表示，广州正不断优化文化设施空间布局：“依托图书共享与文化点单两个配送平台，广州构建起横向汇聚图书、博美四大行业资源，纵向联通市、区、镇(街)、村(居)四级文化机构的广州公共文化云平台，深度链接各场馆的线下在场服务与云上在线服务。”

“全市现有社会力量合办的图书馆分馆(服务点)195个、文化馆分馆(服务点)59个、博物馆32个。”张胜指出，广州已出台

推动社会力量参与公共文化设施

运营实施办法、公共文化单位文化创意产品开发实施办法，并在全国率先提出“公共文化共同体”理念，推动公共文化服务由文化主管部门的单一文化形态向城市文化品位全面构建延伸。

广州图书馆副馆长陈深贵分享了提升信息化服务的“广图经验”：至2023年年底，全市共有公共图书馆379个，加上其他借阅服务网点共1020个；各区图书馆重视视频呈现、AR智慧眼镜人脸识别、地磁导航、智能书架、无感借阅等新技术应用，图书馆也将继续推动“智慧图书馆之城”建

设与图书馆数智转型。

国家文化和旅游公共服务专家委员会委员杜佐祥指出，在市、区两级公共文化设施已具相当规模、活动载体得到有力保障的基础上，要坚持工作重心下移基层，完善和健全总分馆制工作机制。“既要发挥好大而全场馆的引领作用，也要重视好小而散场所的覆盖效益。”