

我市1300余家企业可线下无理由退货

□洛报融媒记者 李岚 通讯员 吴笑兵 彭丽玫 范红文/图

我市推行线下购物无理由退货举措、鼓励实体商户提升售后服务已近3年,如今已发展线下无理由退货企业1300余家,完成线下无理由退货数量62万余件,累计退货金额超过3000万元。线下购物有了“后悔权”,消费者和商家的感受如何?记者进行了走访。

现场体验:退货时限更长,货款实时到账

昨日上午,在洛龙区忠诚超市一楼服务台,工作人员为市民张先生购买的裤子办理退货手续。“老妈年龄大了,出门不方便,我就估摸着尺码给她买了一条,回去试穿后,老太太不喜欢这个款式。”张先生说。

记者看到,工作人员在检查裤子没有问题后,马上操作电脑完成了退货流程,货款实时到账。

“给老年人买东西,其实我更倾向于到实体店选购,能看到实物怎么样。之前只有网购才享受‘七天无理由退货’,这让我很纠结。”张先生告诉记者,如今,家门口的超市推出了无理由退货服务,退货时限长达30天,这个“后悔权”让他很满意。

在涧西区的聂麟郊膏药老店,无理由退货承诺公示牌摆放在店内显眼位置。“膏药的有效期是两年,消费者购买之后不想继续使用了,只要没有拆封、没有过期,就可以直接到店退货。”该店相关负责人聂海南说,该店的膏药主要用于肩颈腰腿等处疼痛的辅助治疗,每张均为独立包装,他们推出这项服务已有快一年的时间了,前来退货的顾客只有两三个人,“有人一次性购买太多了,怕囤过期,我们都现场办理了退货”。



无理由退货承诺公示牌放在超市服务台显眼位置

商家:无理由退货促使把好进货关

2021年年底,我市聚焦实体店购物的消费热点和堵点,推行线下购物无理由退货举措,以具备一定经营规模、较高社会知名度、消费相对集中的商场、超市、商业综合体等线下实体店为重点,承诺实行七日或更长时间的无理由退货,让消费者放心消费。

如今,随着该举措在各县区全面推行,越来越多的实体店铺主动加入线下购物无理由退货行列,洛龙区忠诚超市、聂麟郊膏药老店就是其中的代表。

“无理由退货对于商家来说,既是挑战,也是机遇,对我们把好进货关提出更高的要求。”洛龙区忠诚超市相关负责人韩帅辉说,今年3月初刚推出这项服务时,由于无法预估退货率,他们心里有些忐忑,如今8个多月过去了,超市并没有出现大量退货的情况,反而不少人因为线下无理由退货的承诺增强了对超市的信任,成了老顾客。

“主动承诺线下无理由退货,促使我们的商品质量和服务持续提升。”聂海南说,该店的

传统膏药已经入选河南省非物质文化遗产,这是他们愿意承诺的底气,但是继续做好售后服务,才能赢得更多消费者的信赖。

记者了解到,2023年以来,在主动加入线下购物无理由退货服务行列的商户中,“诚信商户”和被列入辖区“红榜”的商户占有很大比例,将优化服务作为提升消费者满意度、打造自身品牌形象的重要环节,已经成为我市各类经营主体的共识。

推行近3年,累计退货金额超过3000万元

记者从市市场监管局了解到,鼓励线下实体店经营者推出“七天无理由退货”服务举措,是我市拓展消费维权渠道的创新突破。按照“政府鼓励倡导、企业自愿承诺、承诺即受约束”的原则,市场监管部门倡导实体店根据商品属性和实际经营条件,采取“一门店一承诺、一企业一承诺”等方式,自愿公开承诺实行无理由退货。

2021年年底至今,我市已发展线下无理由退货企业1300余家,完成线下无理由退货数量62万余件,累计退货金额超过3000万元。参与“七天无理由退货”的线下实体店,根据自身实际经营条件及商品品种,确定本店承诺无理由退货的具体商品范围、退货时限、退货条件,并在营业场所醒目位置摆放无理由退货承诺公示牌,公示本店无理由退货制度,接受相关部门的监管和社会公众的监督;对消费者的合理诉求不拖延、不推诿,及时办理退货,及时向消费者返还已支付的货款。

市市场监管局相关负责人表示,近年,我市持续营造放心消费环境,助力提振消费信心,让消费者购物无后顾之忧,刺激消费增长。线下购物无理由退货服务举措的推出,旨在推动形成线上线下相结合的消费者维权服务体系,增强消费者的满意度和安全感,让“诚信经营、放心消费”成为社会共识,服务高质量发展。

我市启动冬季环卫作业模式

当日最高气温低于2℃,停止洒水作业

□洛报融媒记者 谢娜娜 通讯员 彭晓丹

近日,记者从市城市管理局环境卫生服务中心获悉,我市环卫部门已启动冬季环卫作业模式,当日最高气温低于2℃时,将停止全部冲洗、洒水、洗扫作业。

据了解,冬季机械化作业一般自11月15日持续至次年3月15日,以吸扫为主,人工捡扫(捡拾)为辅,具体作业要求根据当日气温情况调整,各种作业模式的频次由各城市区根据道路级别、性质及路况确定,确保路面无积尘、

无积水。

●当日最低气温在5℃以上时,主次干道夜间开展洗扫作业,夜间作业于次日清晨6时前结束;6时至18时开展湿扫作业,9时至18时为洒水作业时段,9时前高峰时段禁止洒水作业。

●当日最高气温在5℃以下时,主次干道夜间停止冲洗、洗扫作业,10时至16时开展湿扫作业,桥面、坡道、高架暂停冲洗、洒水、洗扫作业。

●当日最高气温低于2℃时,停止全部冲

洗、洒水、洗扫作业,道路清扫全部采用吸扫作业方式,道牙下积尘利用小型机扫车清除。

●重污染天气启动应急响应时,可适当增加湿扫、洒水作业频次。重点路段持续开展湿扫及洒水作业,在洒水过程中采取往水箱中加入防冻剂等必要措施,防止路面结冰。

同时,我市环卫部门将做好公厕防冻工作,通过及时加装防冻门帘、对水龙头绑扎保温棉等措施,确保公厕正常开放。除24小时公厕外,一般公厕按照冬季开放时间(6时至22时)开放。