

湖州推出“线下10天无理由退货”,已有1250家门店参与 一道重构消费信任的“新考题”

街巷热点

记者 王艳琦

今年4月,我市在南太湖新区和德清县启动线下无理由退货试点,7月联合多部门出台《推进“无忧消费在湖州”建设全面优化消费环境三年行动方案(2025—2027年)》,为机制运行筑牢保障。搭配重点区域全覆盖的消费维权服务站,目前全市已有1250家门店成为放心消费商家,覆盖食品、服装服饰、电信服务、美容美发等16个行业。

这剂“10天无忧退”的“后悔药”运行实效如何?记者近日通过实地探访浙江生活广场、首创奥特莱斯等多个场所,结合多位消费者的随机调查,展开了深入了解。

双向收获新体验

“真的太快了!前后只用了5分钟就退成了,以前想都不敢想。”在吴兴区浙江生活店2楼女装区,市民李女士拿着2天前购买的上衣办理了退货,脸上满是惊喜。

她告诉记者,这件衣服是买给女儿的,试穿后发现不合适,原本已经做好了“要费一番口舌”的准备,没想到工作人员仔细查看吊牌完好度和衣物穿着痕迹后,马上就办理了退款手续。

刚装修完新家的谢先生也感受到了退货服务的升级。他在欧亚达喜家生活MALL购买的油烟机,安装使用后才发现运行噪音过大。“之前装修买建材最怕‘买错难退’,这次听说可以10天无理由退货,就抱着试试的心态来

了。”让他意外的是,工作人员核对购买信息后很快办结了手续,“对我们消费者来说太方便了,体验感特别好”。

消费者的“放心”,正转化为商家的“红利”。莫干山脚下的庾村文创街区,“莫干故事”特产店的经理顾锦涛也有相似经历。“有个客人买了1包果干蜜饯,尝了2颗后觉得不是想要的夹心味道,我们没多问就给他退款了。”令他惊喜的是,这位顾客当天就又下单了几包其他口味的产品,还表示会推荐给亲朋好友。

总体来看,“10天无理由退货”政策的初步落地,正在重塑线下消费信任的基础。消费者敢于“放心买”,商家得益于“回头客”,形成了良性互动的开端。

部分环节需磨合

新举措在带来新气象的同时,也在落地过程中遇到一些现实挑战。

市民知晓度仍有提升空间。记者在首创奥特莱斯等商场的随机调查显示,20位受访者中,10人表示听说过线下无理由退货举措,但仅有少数能说清具体期限和适用条件。多数消费者表示,线下购物时仍习惯性认为“离柜不认”,除非商家主动告知,否则不会特意询问退货政策。

除了知晓度,参与的商家范围也还有扩大空间。目前,无理由退货的参与商家仍以大型商圈和连锁店为主,部分小型店铺尚处于观望阶段。“我们小本经营,利润较薄,如果频繁退货,成本压力比较大。”一家女装店主表示,同时也对可能的恶意退货有所顾虑,“如果有人穿过几天再退,我们难以辨别,损失难以承担”。

而在实际操作中,退货标准不明确也容易起争执。部分消费者和商家对“不影响二次销售”的界定

存在疑问,例如摘牌未穿着的衣物、拆封试吃后的零食等是否可退,容易引发争议。“目前处理退货主要靠自主判断,有时难免与顾客意见不一致。”一位商家表示,期待能有更明确的操作指引。

此外,个别消费者的行为也引起商家关注。有商场导购提到,曾遇到顾客购买多件衣物,使用后以“不合适”为由退货的情况,“虽然符合退货条件,但对经营成本确实带来一定影响”。

覆盖面持续扩大

为推动新举措扎实落地,湖州正在搭建多维度的配套执行体系。

在浙江生活广场,记者看到了高效的3级处理机制:专柜负责初步核销商品,商品部统筹协调,消费维权服务站兜底解决纠纷,3个环节紧密衔接,确保退货流程顺畅。该商场女装部主管介绍:“一般衣物、日用品在15天内不影响二次销售的情况下,凭小票即可办理退货,移动支付退款基本实现即时到账。”

维权服务站的设置也为消费者提供了便利。在多个商场和街区,这些服务站均设在入口处等醒目位置,配备专

门工作人员提供咨询和退货协助,部分商场还设置了退货专用通道,进一步简化流程。“之前不知道怎么退货,找到服务站后,工作人员全程指导,很快就办好了。”市民张女士说。

南太湖新区市场监管分局表示,为扩大政策覆盖面,他们通过街道宣讲、社区动员等方式广泛发动商家参与,接下来还会针对中小商户开展专项解读,让更多商家了解并参与进来。市市场监管局表示,计划在年底将无理由退货承诺单位扩大至7000家,进一步覆盖更多场景和人群。

业内专家则提出了更具体的建议。市委党校区域经济研究所研究员汪菁认为,需着重细化操作标准,针对不同商品类别制定差异化退货规则,增强执行的可操作性。同时,可考虑设立退货成本分担机制,如对诚信中小商户提供适度补贴或推广退货险,降低其经营压力。此外,逐步建立消费者信用记录机制,对恶意退货行为形成约束,实现权益保障与诚信消费的平衡,推动无理由退货机制健康可持续发展。

记者手记

让“后悔药”成为推振消费信心的“暖心剂”

从“敢退货”到“放心买”,仍需多方合力。

连日走访让记者看到,“10天无理由退货”正在湖州悄然推动一场消费信任的重建。消费者从“怕退不了”到“敢放心买”,商家从“怕吃亏”到“愿承诺”,政策初显成效。

然而,要让“无忧消费”从部

分商圈的“样板间”走向全域覆盖的“实景图”,仍面临不少现实挑战,这不仅是退货流程的优化,更是一场消费观念与商业生态的双向奔赴。唯有举措更精准、保障更到位、诚信更坚实,才能让“后悔药”真正成为提振消费信心的“暖心剂”,让湖州的线下购物环境持续向好。

“青绿湖影”公益文化专场来啦 邀60位市民免费夜游



记者 蒋莹

本报讯 自亮相以来,“青绿湖影”水上夜游项目已成为湖州夜间文旅消费的一个亮点,项王码头前常见市民游客排队等候的热闹场景。

为回馈社会各界的支持,项目运营方湖州湖韵水秀文化旅游发展有限公司近日与“一周一心愿”栏目合作,将于10月11日晚推出公益专场活动,邀请60位市民免费登船,在龙

溪港的夜色中感受湖州千年历史的流动画卷。

作为湖州首个水上夜游演艺项目,“青绿湖影”航线位于吴兴区龙溪港,往返于项王公园与潘家廊之间,全长约4公里,游览时间50分钟。该项目以湖笔文化为线索,融合光影科技与水上演艺,生动呈现从项羽起兵、苏东坡诗文唱和到潘季驯治水等历史故事。运营一年来,“青绿湖影”广受好评,有效激活了老城区的夜间活力。

本次公益专场旨在让更多市民体验本地文旅发展成果。有意参与的市民可拨打热线96345报名,报名时需提供姓名、年龄及联系方式。报名后,将有工作人员进行电话联系确认。名额有限,先到先得。

今年第一波桂花开了 花期略晚,国庆期间可满城飘香

记者 邢诗瑶

本报讯 这两天出门,大家有没有闻到那一抹熟悉的香味?人间八月,桂花飘香。作为每年这个时节的“C位”,桂花早已成了大家关注的热点。

“没想到一夜之间,今年的第一波桂花却悄悄咪地绽放了!”9月28日清晨,市民黄其怨在湖城仁皇山晨跑时惊喜发现,多株桂树冒出细小金黄花朵,“香味不浓不艳,很干净”,他忍不住掏出手机记录下这一美景。

“今年属于正常时段开放。”市建设局公用中心园林绿化科科长褚琳告诉记者,今年9月,湖城高温天较多,桂花花期略晚,但整体仍处于常年范围。褚琳说,桂花对气温的变化尤为敏感,其花芽需要在一定的温度条件下才能分化。一般情况下,当连续10天的平均气温低于26℃时,桂花才会开始花芽分化。而晚花品

种的桂花,开花所需的平均气温则更低,需要连续10天低于23℃。

“桂花需要低温诱导花芽分化,但真正开出来以后,又喜欢暖暖的阳光,尤其是白天,最好气温能在20℃至30℃,‘蒸’一下就会特别香。”她说,最为理想的状态,就是冷空气先来“冷一冷”,最好配合着下点雨,等冷空气过境之后,太阳出来一照,那桂花就会怒放了。

目前,湖城开出来的桂花还只是“先头部队”,主体花期将于国庆期间陆续登场。市民可就近前往白鱼潭公园、潜山公园、小梅湾沿河步道、市民广场等“闻香点”;行车经过三环北路、德清路等路段,也常能在车窗外捕捉到阵阵桂香。园林部门也温馨提示,赏桂宜“轻声慢步”,轻嗅不扰,不摇动树枝,也不采摘花朵,把这份香留给更多人共享。

测量仪器该如何选择



此根据自身需要,选择适合的测量仪器即可。

什么是测量仪器?测量仪器就是为了取得目标物某些属性值而进行衡量所需要的第三方标准,例如卷尺、台秤、秒表等,那如何选择适合的测量仪器?

首先是看参数。常见的仪器参数是测量范围、分度值、最大允许误差等。以电子台秤的选择举例,仪器测量范围需涵盖日常称量上下限,分度值不大于称量的最小变化,最大允许误差越小越好,但是价格也越贵,因

其次看使用环境。包含温湿度、酸碱性,和空间大小、方位等。我们需要根据使用场所选择测量仪器或做好设备防护,如湿度较高场所,需要提升仪器防锈处理的频率,还要准确把握测量仪器的尺寸、安装方式、运行方式,保证仪器和环境空间的协调,如压力表要预留足够仪器旋转的空间。最后看厂家。正规的仪器厂家在每一台仪器上都配有铭牌,用户可以根据铭牌了解仪器,也可将首次购买的仪器送检到当地计量检定机构,确定仪器是否合格。

(记者 邱璠 整理)

消防栓“体检”迎双节



国庆、中秋双节将至,市城市集团下属水务集团菱湖公司联合消防部门对片区内消防栓开展专项排查,重点检查水压、阀门及输水管状况等,及时整改隐患,筑牢安全“防火墙”。记者 忻媛

童心共筑 中国梦

长兴县雉城街道金陵社区联合长兴县第一小学(古城校区)近日举办“童心共筑中国梦 民族花开月正圆”主题活动。来自侬族、布依族、壮族、畲族、回族和汉族的孩子们身穿绚丽民族服饰,在志愿者指导下,手绘月球灯,共绘“花好月圆”等吉祥图案。记者 张璐 摄



月饼店排长龙,时令柚子“俏”销 湖城中秋“食”味足

记者 倪晶

本报讯 随着中秋佳节日益临近,湖城也弥漫起浓浓的节日氛围。近日,记者走访市场发现,月饼作为中秋的标志性美食,迎来销售高峰。同时,柚子与月饼的食用搭配,推动市民采购柚子的热情持续升温。

在湖城,传统苏式月饼颇受市民青睐。位于吴兴区新华路的人民布厂巴掌月饼店主打现做现卖苏式

月饼。上午10时许,店门口便排起长队,店员们忙着揉面、包馅、烘烤月饼。常常是一盘月饼刚出炉上售卖区,不一会儿便清盘了。店员介绍,今年店里月饼口味有11种,价格与往年保持一致,卖得最好的是鲜肉、百果月饼,还有顾客特地从杭州赶来购买。

不远处的墩叙堂糕点,最近已停做其他糕点,全力赶制苏式月饼。店员介绍,月饼算是店铺的中

秋节“特供”,从8月底做到中秋结束就不卖了。该店在保留鲜肉、五仁、椒盐白果等传统口味的基础上,又推出创新口味,吸引了很多的年轻人来尝鲜。

湖城各大商超也已将各式月饼陈列在醒目位置。记者走访吴兴区几家商超发现,散称、筒装月饼更受市民欢迎。此外,今年湖城一些食品企业,还将湖州的城市品牌标志等融入月饼造型,推出湖州元素

的创意月饼,受到市民喜爱。

柚子作为时令鲜果,搭配月饼能够解腻消食,同样成为不少市民的中秋美食选择。眼下,随着柚子大量上市,在水果店和超市的水果区,摆上了品种丰富的柚子。“市民选择红柚子偏多。”吴兴区湖东路上一家水果店内,店员正给顾客称重2个红心柚,她告诉记者,柚子品种不同价格差异很大。由于可存放较长时间,最近来买的顾客很多。

未经审批,厕所建在我家门口?

相关部门介入后已经拆除

日常生活,希望相关部门介入处理。

曹女士介绍,该区域原是老工房所在地,租户搬离后房屋已退还房管所。近期该区域突然启动施工,经向施工人员及邻居打听,她得知此处计划开设茶馆、面馆等餐饮业态,新建厕所为配套设施。

“厕所就建在我家窗口边,事先没有任何通知,更没征求过意见。”曹女士说,她先后到城管、国土资源及社区居委会核实,确认该厕所未取得合法批文,

属擅自施工。城管部门虽认可其违建性质并表态拆除,但未明确具体时间。

记者第一时间联系属地南浔区菱湖镇西栅社区。社区党总支书记、居委会主任宋铮铮表示,已核查确认该厕所为违法建设。经与涉事商家沟通了解到,商家初衷是为即将开设的茶室配套公共厕所,方便客流增加后使用,但未按规定办理审批手续。目前社区已要求商家1周内完成拆除,并将督促其后续严格遵守建设

及经营规定,规范开展业态运营。

针对餐饮业态的公共设施需求,南浔区综合行政执法局菱湖中队中队长严政振表示,涉事区域附近已有公共卫生间可供使用,若确需新增,执法部门将联合社区及相关部门共同研判,在合适位置按正规流程规划建设,兼顾业态发展与居民权益。

对于“一周内拆除”的回应,曹女士表示认可并期待整改落实。截至发稿,该违建公厕已完成拆除。

热线出击 96345

记者 吴昊珈 李雨佳

本报讯 家住南浔区菱湖镇油车潭7号附近的曹女士近日向本报反映,自家窗口旁一处原规划为绿化的区域被擅自修建了一间厕所,影响