

退款成功却迟迟收不到钱 网购商品退款的返程路堵在了哪

“

网购已经成为我们日常生活的一部分,它省时省力,遇到不想要的情况,还可以选择退款。当我们成功申请退货后,当然希望立即就能收到钱。因此有的购物平台还将“秒退款”作为消费者的增值服务。网购退款,这事听起来挺简单,但真正等到退款迟迟不到账的时候,谁都得着急上火。最近,就有消费者遇到了这种情况。购物平台上明明写着“退款成功”,但银行卡余额就是没有任何变动。那么,退款的钱去哪了?网购平台说“退货到账需要时间”、银行说“清算系统处理较慢或有延迟”。一来二去,消费者只能干着急。为何消费者会遭遇退款的“弯弯绕绕”?



视觉中国供图

安徽宿州的王先生网购了一件衣服,因质量问题申请退货退款。在购物平台显示“银行已入账”后,王先生却未收到这笔退款,反复和银行及平台沟通后,平台要求王先生提供银行流水证明。

王先生称,客服说查询到钱已退款到账,让他联系银行那边。但银行又说没查询到退款,于是他又找到平台客服反映这件事,对方就要求他提供银行流水证明。

多次沟通无效后,王先生拨打了投诉电话。投诉完的第二天,王先生收到了这笔退款。虽然收到钱了,但他还是想不明白,为什么非要投诉后才能很快解决。网购本就是图方便,没想到现在变得这么麻烦。

江西吉安肖女士也遇到了同样的问题,平台显示已退款成功,但钱迟迟未到她的信用卡。肖女士说,等了将近一周,钱还没到账,其间联系了网购平台和银行,他们都说在核实,让再等等。后来她一直给平台客服打电话,将近两个星期钱才退。虽然解决了,但是过程特别麻烦。

江西高安的周先生告诉记者,除了退款不能秒到账,跟银行和平台的沟通也不顺畅。

周先生说,他买的奶粉本来就是急需的,所以自己一直在关注物流信

息,见没发货他就立马选择了退款重新买。他多次联系客服,得到的回复都是“按相关规定,退货到账时间需2—3天”或者“退款需要3—5天”,直到第5天,才收到了这笔退款。

某电商平台的款项退回说明中明确显示,在线储蓄卡支付、信用卡支付退款处理周期为1天,银行退款处理周期分别是1—7个工作日、1—15个工作日,退还方式均为退回原支付卡。分期付款银行退款处理周期是2—15个工作日,直连银行,也就是直接连接银行的系统或平台在线支付银行退款处理周期则较快,能在1—2个工作日退回原支付卡。

记者随机向几家银行客服咨询,有银行表示,储蓄卡退款会很快,信用卡则需要一定的时间,要是遇到业务繁忙或者周末、节假日,银行结算管理系统处理较慢。

江西一家银行个人金融部经理罗先生进一步解释,信用卡和储蓄卡在网购退款时限上存在差异,是因为信用卡退款需要经过银行与网购平台之间的对账流程。

当消费者申请退款时,网购平台会先将退款信息发送给银行。银行在收到信息后,需要进行一系列核对和确认工作,包括确认退款金额、退款原因等。这一流程相对复杂,因此

退款到账时间可能会稍长。相比之下,储蓄卡退款通常是由网购平台直接将资金划转到消费者的储蓄卡账户上,这一流程不涉及银行与网购平台之间的对账环节,所以退款到账时间通常会更短。

江苏一家银行的工作人员沈女士表示,如果涉及分期付款,退款到账时间可能会更久。做分期的话,比如说100元的东西分5期,就是20元一期,其实这个钱是没有全部都过去的,只有一部分,清算里面就多一道程序。分期是因为钱没有直接全部到位,等于说这是一个备付金的额度,多一道坎,就会慢一点。

在中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江看来,电商平台网购退款确实存在延迟到账的情况,银行需要提高退款到账的效率。

银行要通过相应的技术改进或者流程改进,提升自己服务的效能。

如果发现没有到账的,消费者可以找商家协助去退款,同时也可以联系银行,催促尽快退款。如果在这个过程中,通过协商还不能解决的,消费者也可以向消费者协会或者有关的行政主管部门去投诉,请求他们的调解来解决。关键还是银行要提升服务的效能。

来源:中央广播电视总台中国之声

平台防疲劳机制“上线” 外卖骑手收入与工作强度如何平衡

穿梭于城市大街小巷、步履匆忙的外卖骑手,已经是很多人生活中不可缺少的“朋友”了。但是,随着行业规模扩大,消费者需求增加,行业竞争也日趋激烈,为了能获得满意收入,外卖骑手就得跑更多的单。但人的精力有限,骑手的工作强度和身心健康,逐渐引起广泛关注。

跑单12小时将被强制下线休息

近期,几大外卖平台纷纷出台了“防疲劳机制”。按照这一机制,平台对每天跑单时间超过一定量的骑手,采取弹窗提醒、强制下线等措施,确保骑手获得必要的休息时间。

美团平台日前发布的“防疲劳试点”数据和结果表明,在新机制下,连续跑单触发强制休息条款的骑手仅占0.18%。约八成骑手日跑单不超过8小时,劳动收入和工作强度怎样平衡?对于这一机制的实施效果,外卖骑手们怎么看?

在南京送外卖6年,小舒已经是美团的一名老骑手了。他说,刚开始工作时为了多挣点钱,每天十几个小时超负荷跑单是常态。

出于安全考虑,这两年,小舒控制了跑单时长,每天不超过8个小时。本月,美团试点推出的防疲劳机制在江苏区域上线,骑手如果跑单超过8小时就会收到提醒,跑单12小时将被强制下线休息。据小舒观察,这一机制对于自己和身边的骑手群体来说没有太大影响。

记者采访了南京的多位外卖骑

手,他们表示,过度疲劳是导致骑手交通事故的重要因素,防疲劳机制上线后,自己会更加注重作息时

间,防止连续跑单。从收入来看,一些跑单超过12小时的骑手也就是所谓的“单王”下线后,对于大多数骑手来说,反而更容易抢到一些订单。

00后外卖小哥肖卓去年在杭州加入美团外卖,他告诉记者,目前,他和周边骑手们收到的“疲劳监测”相关提醒并不多,偶尔收到提醒,手动关闭弹窗即可。但超出规定的12小时工作时长,会被强制下线。所以,骑手会根据系统12小时工作时长来调整送餐时间,以争取收益最大化。比如在外卖送餐高峰期的早中晚及夜宵四个时段上线接单,下午两点到五点单量较少时到驿站休息。对于新机制的上线,肖卓表示,大部分骑手持支持态度。

记者从美团平台了解到,这项防疲劳机制是美团在全国不同区域试点基础上探索升级而来,其设计初衷在于防止极少部分骑手连续跑单的极端行为。美团外卖相关负责人介绍,从试点前三天数据来看,骑手日均跑单时间为5—6小时,大部

分骑手的正常跑单不受影响。

也有部分骑手反对新机制

不过在试点期间,也有部分骑手明确反对这项机制。

一些骑手告诉记者,虽然他们意识到了超时劳动的问题,但更多时候是为了生计的自发选择,希望平台能够考虑他们的实际需求,既建立完善防疲劳机制,又能在实际操作中把握好度,探索出更多措施,切实提高他们的收益。美团外卖相关负责人表示,他们会持续关注相关数据和骑手的反馈。

今年8月,“饿了么”也在全国上线了骑手休息措施,如果骑手连续跑单时间较长,会触发建议休息的弹窗提醒;如果连续跑单时间过长,会有十几二十分钟的小休要求,相关举措正持续完善中。记者随机采访了一位“饿了么”骑手,他表示,自己会按系统要求,规划好跑单时间。

专家表示,外卖骑手作为一种新就业形态的劳动者,具有雇佣关系灵活化、工作内容碎片化、工作方式弹性化等特点,也因此容易造成部分从业者工作时间过长、平台规则制定不够透明等问题。为支持和规范发展新就业形态,维护新就业形态劳动者休息和劳动报酬权益,2023年,人力资源社会保障部编制《新就业形态劳动者休息和劳动报酬权益保障指引》,明确提出企业要制定完善新就业形态劳动者休息办法,科学确定劳动者工作量和劳动

强度。江苏省社会科学院社会政策研究所所长张春龙认为,外卖平台出台的防疲劳机制有助于打破恶性循环,帮助外卖小哥及时恢复体力、精力,防止过度劳动。

专家还称,外卖平台上线试点防疲劳机制是对平台旗下骑手健康权益的维护,值得肯定。而对于在这一机制下,部分骑手担心收入会减少的问题,也希望平台能够在试点过程中,探索更多措施,不断完善防疲劳机制,保障骑手们的正常收益。

打造骑手友好小区

外卖平台纷纷出台的“防疲劳机制”,让外卖骑手的休息时间有了一定保障。此外,外卖骑手送餐过程中的进门难、找楼难、停车难等问题也常常引发热议。

如何打造骑手友好环境,破解网约配送骑手的“最后一公里”难题?多地开始试点推出“骑手友好小区”,也就是通过社区、物业、站点三方共建共治,进一步提升骑手配送效率与体验,同时,鼓励骑手参与社区志愿服务,共同维护社区环境与秩序。

今年10月底以来,四川泸州探索共建“泸小麒”友好小区,并成功打造了四川首个“骑手友好小区”。“骑手友好小区”对外卖骑手是怎么友好的?

四川泸州,中午11点半,外卖骑手杨宗元取完餐送往阳光水岸小区,在门岗处,简单地打过招呼后便

进入了小区,并将车停到了专属停车区域。

杨宗元介绍,该小区占地广、坡道多、岔路多,再加上楼与楼之间不连号,部分楼栋号被树挡住,以前骑手很容易找错楼栋,耽误送餐时间。而现在,跟随外卖骑手送餐时,记者发现,在该小区进门处便设置了一块小区楼栋地图,还划定了骑手专属停车位。往里走,在楼栋显眼处也专门为骑手设置了指示牌,引导骑手进入相应楼栋单元。这样一来,骑手不仅可以骑车进入,还能快速找到送餐地点。杨宗元透露,对比之前在小区里跑几百米送餐的情况,现在送餐比以前至少节省了五六分钟。

该小区物业负责人兰蓝介绍,除了在小区内设有楼栋标志牌、划定外卖骑手专属停车位外,他们还通过设置骑手休息驿站、放置冬日保暖用品箱等多种方式,推动骑手友好小区建设。此外,物业办公室也是小区的红色共享空间,物业、业主、骑手日常可以在这里进行友好互动。

据了解,目前,泸州正在打造“泸小麒”骑手友好小区示范点24个,通过以点带面的方式,逐步扩大骑手友好小区的覆盖范围,让更多的骑手和居民受益。泸州市委社会工作部副部长廖琰介绍,下一步,还将紧贴骑手真实需求,加强对网约配送员等新就业群体的关爱服务工作。

来源:中央广播电视总台中国之声