

“仅退款”背后 市场秩序需要良性平衡

有媒体报道，快手电商日前发布公告称，因业务内容调整，经平台综合考虑决策，废止“退款不退货服务”，后续将推出更好的服务产品。有媒体了解得知“现行规则与这次要废止，在2021年发布的旧规则并不是替代关系”，并没有取消“仅退款”服务，而最近发布《快手小店售后服务管理规则》中的“仅退款”条款，仍然存在。虽然从现有情况看是有媒体误读了，但“仅退款”的存废之争一直存在，从未平息，相反因为这次乌龙事件再次成为热点话题。

消费者与商家权益需要良性平衡

尽管在媒体的解读中，相关管理规则中关于“仅退款”没有采取一刀切，而是分具体场景来执行。但该电商现行规则背后，显然透露出电商行业对于“仅退款”模式的态度转变。从消费者视角来看，“仅退款”当然带来了消费者权益的最大化，也有效降低了消费者的售后维权成本。但与此同时必须看到，“仅退款”政策在实施过程中也遇到了一些问题，其中还存在被部分消费者滥用进行“0元购”“薅羊毛”等不当行为，给商家带来了额外的成本负担。更为重要的是，恶意退款的这些“羊毛党”不仅损害了商家的经济利益，也影响了市场的公平竞争环境。日趋激烈的竞争环境迫使平台需要更多地挖掘和满足消费者需求，但这并不意味着作为第三方的平台可以完全不顾商家的利益诉求。而且长此以往

只要管住了“羊毛党”，“仅退款”存废并不重要

从商家角度来说，对于废止当然持欢迎态度。“仅退款”对消费者友好，但也给了恶意退款者可乘之机，“仅退款”实施以来，各大电商平台上都出现了大量退款没退货的投诉，“羊毛党”蠢蠢欲动，商家压力之大，一些商家被薅得心惊肉跳，自然希望能改一改相关规定。其实，存废之争并非关键。“仅退款”的出现并非完全是取悦消费者的结果，在电商的环境中还是有存在的必要的，比如一件东西本身价值就不大，一定要退货的话甚至抵不上快递费，寄来寄去浪费资源；一些商品已经损坏，无法再次销售，退不退回区别不大；一些商家对消费者的投诉爱搭不理，“仅退款”是倒逼他们采取更积极的措施、更认真负责的服务态度的好办法。问题的关键还在于有人利用了规则，而规则却没能准确识别，及时处理。应该看到，出于客观原因选择仅

下去，当商家的合法利益不能得到保障时，对于平台生态也会带来破坏。从平台的角度来看，平衡消费者和商家的利益，也应当是维持生态健康发展的关键。这几年来，电商的创新一直在不断迭代，也并不是一定要有一成不变的模式，很多在业界探索过程中形成的规定，可能适合一些平台，但也未必必要成为行业标配。这也需要回归到企业经营的基本逻辑上来——适合企业自身资源禀赋的，才是最好的。在这一进程中，需要监管、平台以及商家乃至消费者共同参与，通过规则体系的不断探索、重视生态和社会责任建设，推动消费者权益保护和商家合法利益维护的良性平衡，既不能偏袒消费者，也需维护好商家权益，如此才能实现电商经济的繁荣发展。

退款，和以谋取不当得利为目的的欺骗行为还是有很大区别的，之前多起案件表明，“羊毛党”不会满足于小打小闹，一定会表现出行为的频繁性和重复性，表现出恶意退款的特征，平台完全可以从中寻找鉴别的依据。还有，大数据技术的进步也能为此提供支撑。可以说，平台有条件也有能力对具体情况做出更精确更具体的分析，对异常行为进行有效管控。如果能精准地识别异常的仅退款行为，能更有效地打击“羊毛党”，废不废止“仅退款”又有什么关系呢？“仅退款”是为更好的消费环境、更健康的市场环境存在的，不是平台间相互竞争的筹码。今年以来，各大电商平台对于仅退款政策一直在调整。可以肯定的是，未来在保障消费者合理退款诉求的同时，会加强对商家权益的保护，维护正常的市场秩序，让“羊毛党”无处下手。
综合新京报、潮新闻等
(业勤 整理)

母婴信息保护容不得半点懈怠

□ 唐传艳

明明没有对相关商家处登记个人信息，上海众多新生儿妈妈却收到了摄影工作室的推销电话。近日，上海市静安区人民检察院办理了一起侵犯公民个人信息的案件。现查明，承包部分医院产房月嫂服务业务的某公司工作人员王某某出售公民个人信息达3.9万余条，刘某某出售公民个人信息达3.8万余条。这些信息包括婴儿父母姓名、联系电话等。上海市静安区检察院以侵犯公民个人信息罪，对被告人王某某、刘某某提起公诉。

近年来，母婴信息遭泄露的事件时有耳闻，仅今年以来，多地检察机关就公布了数起类似案件。比如今年元月曝光的江苏省常州市2.6万余条新生儿信息被贩卖案件，以及今年4月杭州互联网法院开庭审理的3万余条新生儿个人信息被贩卖案件等，均属母婴信息遭泄露的典型案件。时常出现的类似案件警示社会，母婴信息已成为医疗信息泄露的重灾区。

不法分子之所以喜欢盯上母婴信息，是因为这类信息利用价值高、非法获利空间大。产妇和婴儿均需要得到一些产品与服务，假如相关机构能够掌握母婴信息，产品与服务推送就能做到十分精确，需求与服务高效匹配，生意做成的可能性明显提升。

所有医疗信息都应该加大保护力

度，母婴信息保护更容不得半点懈怠。医疗机构存在“内鬼”，是母婴信息泄露的主要漏洞。对医务人员强化信息安全教育，对贩卖医疗信息的工作人员加大打击力度，才能让医务人员明白，泄露医疗信息是不可触碰的高压线。统计和上报出生人口信息、孕产妇随访信息、婴幼儿计划免疫信息等，均需要使用相关平台、网站和线上工作站。黑客技术入侵、信息管理不善导致泄露等技术漏洞，更要堵死堵牢。

这起案件还暴露出一个新漏洞——医疗机构在与第三方机构合作时，第三方机构内部接触和管理母婴信息的工作人员，也可能成为医疗机构之外的特殊“内鬼”。此案警示医疗机构，不能随意授权第三方机构批量接触和管理母婴信息，对于不得不接触部分母婴信息的第三方机构人员，则应纳入监管的重要名单。在服务外包、医疗服务与社会化服务联系日益紧密的背景下，需特别重视医疗信息泄露新漏洞的演变和早期防范。

动辄数万条母婴信息遭泄露应引起高度重视，但母婴信息小范围甚至个别泄露同样不可忽视。除了要堵塞大漏洞之外，医院床头卡和住院手牌等小物件、孕产妇消费时登记的信息、软件过度收集的母婴信息等导致的信息渗漏，同样要得到封堵。

紧绷开源信息泄密这根基本安全弦

□ 余明辉

大数据时代，信息在网络空间发布、传播渠道愈发丰富多样。值得警惕的是，一些敏感信息在未经脱密处理、未经风险隐患评估的情况下，通过互联网公开传播，成为境外间谍情报机关获取开源情报的重要来源，对我国家安全构成威胁。

开源信息通常指公开可获取的合法信息资源，包括但不限于社交媒体帖子、网络论坛讨论、博客文章、新闻报道、卫星图像等。这些信息来源广泛，获取成本低，且往往包含大量有价值的数据和情报，可能成为境外间谍情报机关网络窃密的重要来源。

想象一下，你随手在社交媒体上分享的一张工作照片，或许就无意间泄露了公司项目的关键信息；你在公开论坛上的一次技术讨论，可能正被境外的“眼睛”紧盯，成为他们拼凑情报的拼图之一。这不是危言耸听，而是现实中屡见不鲜的案例。去年，某国防科技企业的工程师因在个人博客上发布了一篇技术心得，不慎泄露了某项军事技术的核心参数，最终导致该技术被国外情报机构掌握，给国家安全带来了不可估量的损失。这起事件，就像一把锋利的刀，刺破了我们信息安全麻痹大意的幻想。

面对这一严峻挑战，我们不能再假装看不见。首先，强化法律意识是关键。根据《中华人民共和国保守国家秘密法》等相关法律法规，任何公民、法人和其他组织都有保守国家秘密的义务。因此，提高全民的国家安全意识，让每个人都成为信息安全的守护者，是当务之急。

其次，加强技术防护，提升信息安全管理水平。企业和机构应建立健全信息安全管理制度的分类管理和加密处理，确保信息在存储、传输、处理过程中的安全性。同时，利用人工智能、区块链等先进技术，开发更加智能、高效的信息安全监测系统，及时发现并阻断信息泄露的渠道。

再者，教育引导不可或缺。学校、社区、媒体等应携手合作，开展形式多样的信息安全教育活动，特别是针对青少年这一网络活跃群体，通过案例分析、互动体验等方式，让他们从小树立正确的网络安全观。

互联网时代，我们既要拥抱互联网的开放与共享，也要警惕其背后的暗流涌动。正如国家安全部所强调的，紧绷开源信息泄密这根基本安全弦，不仅需要政府、企业、社会的共同努力，更需要每一个网民的自觉行动。