

长城观察

“不满意全额退”何以成真?

——唐山顶流网红景区的文旅消费服务实践

□本报记者 许艳艳 郭晶璇 李全

一份12元的刨冰,开启了一场关于信任与诚意的文旅消费服务实践。

“吃着有点酸,孩子不喜欢。”6月9日上午10:45,在位于唐山市的唐山宴服务台,丁女士因孩子不喜欢刨冰口味,试着申请退款。简单登记信息后,12元退款即刻到账。这笔12元的退款,成为景区首笔“不满意全额退款”。当天河头老街、唐山宴共产生5单退款。

6月9日,唐山河头老街、唐山宴两大顶流景区正式落地“不满意全额退款”的服务承诺,涵盖餐饮小吃、文创产品等核心消费业态。其中,河头老街80%的商户参与,唐山宴则实现100%覆盖,合计近500家商户。据商家介绍,在封闭式景区内推出此类承诺,河头老街尚属全国首例。

消息一出,评论区争议不断。有人点赞其敢为天下先,要做文旅界的“胖东来”;也有人质疑“这是营销噱头”“一场作秀”,甚至担忧会引来恶意蹭退人,难以维系。

在各地文旅“花式内卷”的当下,唐山的这一举措,究竟是赚取流量的短期表演,还是一场刀刃向内、谋求长远发展的深度变革?首笔12元退款的背后,或许藏着答案。

做文旅界的“胖东来”?

“不满意全额退款”不仅是挂在景区里的一张张条幅,它有着清晰的边界与流程。在唐山宴,游客可到两处服务台办理,退款实时到账;在河头老街,园区内12处“暖心驿站”提供同样服务,退款2小时内到账。退款范围限定于小吃和文创产品,后者需不影响二次销售,门票、体验类项目等不在其列。

针对该服务,外界争议的焦点之一“商家为何要这么做”。这项服务的倡导者、凯歌儿集团董事长邱凯曾坦言,唐山宴与河头老街的爆火让他“压力山大”,唯有将评判权交给市场,接受游客最直接、最严苛的监督,才能倒逼服务与品质升级,让项目越走越远。

河北经贸大学旅游学院院长孙振杰在接受记者采访时表示,消费者担心这个事是一个噱头,因此大家都很关注这件事能否持续下去。

对此,河头老街运营总监邓强用“景区提供免费冰棍”的服务作为例



这是六月九日拍摄的唐山宴。唐山宴二〇二五年共接待游客500万人次。记者李全摄

子来解释:“河头老街景区内提供免费冰棍,游客可不限数量食用。这项活动一开始也遭到了争议。”根据商家统计,去年“五一”至“十一”期间,景区共消费30万支老冰棍,这项服务今年继续延续。“不满意全额退款的服务也是一样,我们既然提出了这项服务,就会坚定不移地执行下去。”

“我们是发自真心地在做这些事,希望外地来的游客能真切地感受到唐山的温度,感受到我们的服务热情。”凯歌儿集团副总经理、唐山宴总经理魏永说。

“因为有千千万万游客对我们的认可,河头老街才能火起来。所以我们也拿出诚意来回馈游客。”至于是否要打造文旅界的“胖东来”,邓强说,“我们不会去对比任何一家企业,我们只是做好我们自己。”

退款产生的损失谁来承担?

另一部分争议则直指损失谁来承担——河头老街、唐山宴只是平台方,大家担心退款产生的损失最终会落到商户头上。

河头老街运营总监邓强也刷到了相关评论,他回应称,前三次退款会由公司承担一部分,这部分补贴的设计旨在为商户保本,以防打消商户积极性。如果商户收到的退款较多,公司也会对商户产品进行检查,并指导商户整改。

记者在走访中发现,在唐山宴消费时,各大商铺的二维码收款方均为

公司账户,在河头老街消费时,一部分商户收款方为公司账户,一部分为个人账户。

凯歌儿集团副总经理、唐山宴总经理魏永告诉记者,唐山宴160多家商户均为企业自营商户,河头老街此次参与“不满意全额退款”的300余家商户一部分为自营商户,一部分为联营商户,在醒目处均悬挂了“不满意全额退款”相关标识。消费者在自营商户消费时,付款直接进入公司账户,退款也从公司账户出,每月根据退款情况,计算商户补贴金额;联营商户则同时计算补贴金额和分账金额。

“我们每天会把退款情况进行汇总,对问题比较集中的产品进行口味优化,尽量做到游客100%满意,虽然这很难,但这是我们努力的方向。”凯歌儿集团副总经理、唐山宴总经理魏永说。

如何看待恶意退款?

“不满意全额退款”服务举措发布后,一部分网友担心部分人会钻空子,也就是所谓的恶意蹭退人群。

数据显示,2025年,河头老街接待游客800万人次,唐山宴接待游客550万人次。一个人按消费10块钱算,哪怕只有千分之一的退款率,算下来也要额外支出十几万元的退款费用。

河头老街运营总监邓强坦言,服务落地前,自己连续一周时间睡不着觉,就是担心可能出现恶意退款扎堆。为了保证退款服务效率,5月中

旬,河头老街专门招聘了20名大学毕业生,经过专门培训,安排在园区各个暖心驿站专职负责退款。

在记者的走访中,一些游客表示,因为考虑到商家支出的成本,如果仅是口味不满意,自己不会选择主动退款。也有一些游客表示,自己会尝试退款,来检验这项服务究竟是噱头还是真举措。

记者在多个退款处了解到,当日已产生的退款,原因涵盖酸奶太甜、淀粉肠口感不好、雪糕太淡等。简单登记后,退款均已返还支付账户。

尽管无法看出这些原因背后,是否暗藏恶意退款,不过,邓强担心的恶意退款扎堆的情景并未出现。当日河头老街共支出3笔退款,唐山宴共支出2笔退款。“我们掉进担忧恶意退款的圈里是错误的,我们只需要做好自己,剩下的就是但行好事,莫问前程。”邓强说。

一笔12元的消费退款,并不是多大的数目,但这份服务承诺背后考验的是商家的底气,更是面对恶意蹭退风险时,依然选择信任游客的勇气。

河北经贸大学旅游学院院长孙振杰认为,唐山宴和河头老街目前均为流量顶流的旅游目的地,这项服务有助于当地实现从“流量”到“留量”、从“网红”到“长红”的转变。

不过,质疑不会因为前几日的落地实行就烟消云散。如何让这项服务符合设计初衷,走得更远、更稳?这些都是摆在旅游企业面前的长期考题。

河北省2026年考入高等院校困难残疾学生及困难残疾人家庭子女资助工作启动

本报讯(记者武昊宇)为保障困难残疾学生及困难残疾人家庭子女顺利完成高等教育学业,扎实推进“精准助残服务工程”落地见效,近日,河北省残疾人联合会印发通知,正式启动2026年考入高等院校困难残疾学生及困难残疾人家庭子女资助工作。

当前高考已结束,高校录取工作即将启动,全省各级残联已同步部署摸排工作。各市残联主动对接当地招生考试部门,筛查符合条件的录取新生名单、建立工作台账;各县(市、区)残联组织专人开展排查,确保所有符合资助条件的学生纳入保障范围,做到应助尽助、不落一人。

本次资助优化了申领发放流程,实现学子“带着资助金入学”。符合条件的学生收到高校录取通知书后,可向户籍所在地县(市、区)残联提出申请。市级残联与学生签订承诺书后,即可提前拨付资助资金;待学生入校取得学生证或学校开具的人学证明后,再补充完善申请材料即可。对取得录取通知书但未实际入学的学生,资助资金将依规予以追回。

在资金拨付环节,本年度资助资金由各市(含定州、辛集市)残联、雄安新区党群工作部直接打入学生个人银行卡,不再下拨县级残联转拨,实现资助资金直达快享,保障发放安全高效。各地若出现资金缺口,可从其他教育就业类资金中统筹调剂解决,确保符合条件的学生及时获得资助。

据悉,此项资助工作已纳入河北省委、省政府“精准助残服务工程”,省残联将紧盯各环节工作节点推进落实,切实保障残疾学生平等接受高等教育的权益。

百姓看联播

动起来! 200万元体育消费券开抢



伴随着盛夏的热浪,2026(第七届)河北省体育消费季也火热启幕。今年6月—8月期间,全省将投放200万元专项体育消费券,最高面值80元,近200家场馆通用。

这已经是河北省连续七年发放体育消费券。七年来,全省吸引了近400万人次参与健身,累计优惠超亿元。

此次活动福利再度加码,将在通用消费券原有10元、15元、20元、30元、50元的基础上,额外加推25000张80元大额券。使用比例最高能顶一半费用,算下来,性价比更高。

消费券适配的运动项目也是品类丰富、覆盖面广。从羽毛球、乒乓球、游泳、健身等热门项目到冰壶、射箭等潮流的新体验项目,一券全包罗。全省近200家定点场馆,总有一家在你身边。

抢券时间是6月1日到8月31日的每周一上午9点开始,数量有限,先到先得。

通过微信搜索“惠美体育”小程序,实名注册后就能线上领券、下单支付,到了场馆直接核销,一站式搞定。今年的小程序还全新接入了“云闪付”,支付更安全,说不定还能享额外优惠。

(本报记者 王潇) 扫码看视频

幸福生活开“村播”

夫妻同心“土货”变金

□本报记者 崔上

“咔嚓——”6月6日上午,在肃宁县“嘟姐”直播间,一根翠绿的水果黄瓜在“肃宁嘟姐”——都小伏手中应声断开。她把两截黄瓜凑近镜头,冲着手机屏幕喊:“家人们听听这声儿,就知道多水灵!”身后,几个乡亲正低头打包纸箱,胶带撕拉的声音此起彼伏,快递单一张张地从机器里吐出来,这是肃宁县“嘟姐”直播间里一个再普通不过的上午。几年前,这里还是一个籍籍无名的采摘园;而如今,“嘟姐”“梁子”夫妻俩用真心,换来了170多万“家人”的信任,也让肃宁的甜,从田埂跑到了全国的舌尖。

时针拨回2012年,梁小涛在肃宁县梁家村镇达子房村建起了采摘园,种甜瓜、西瓜,后来又专攻无花果,在全国小有名气。可2020年疫情突至,

线下客流归零,成熟的果子挂在枝头,也有不少烂在地里。“愁得整宿睡不着。”梁小涛回忆。

“不行,咱得上网。”他跟妻子都小伏商量。可彼时,两人连快手都没下载。一部手机支起来,粉丝只有几百个,根本卖不动。

情急之下,梁小涛想了个“笨招”——拿出一整季的无花果,做“1块钱3斤”的促销。

“当时把我媳妇心疼坏了。”梁小涛说着转头看了妻子一眼,都小伏笑着摆摆手,眼神里既有当年的心疼,也有如今的理解。

“可我跟她说,咱果子好,只要有人吃一口,就不怕他不回来。结果那场活动,粉丝直接冲到10万,复购率出乎意料地高。”梁小涛感慨,“我算明

白了,真心换真心,好货自带流量。”

粉丝有了,新的难题接踵而至。前些年种果园赔了不少钱,做电商要备货、要包装、要推广,启动资金几乎见底。“当时真是犯愁。”梁小涛说。

转机来自肃宁县工商联,了解到他们的困境后,县工商联等相关部门帮助协调了60万元贷款。“雪中送炭,这份恩情,我记一辈子。”梁小涛语气诚恳,“咱现在有能力了,也得帮别人。”

生活中,他们是夫妻;镜头前,他们是战友。这些年,梁小涛和都小伏把全国各地的优质农产品搬进直播间:“我在农业圈摸爬滚打十来年,跟各地种植大户都熟。商超的品质,地头的价格,这是规矩。”更让梁小涛在意的是“帮别人”——他们免费给周边村民做电商培训,已带出十多位几十

万粉丝的主播。肃宁的鸭梨、香肠等各种特产,通过他们的直播间,每年卖出100万元到200万元。

如今,无花果还没熟,黄瓜、西红柿照样能火。销售旺季,直播间里“咔嚓”一声脆响,汁水在指尖绽开,全国各地的订单就跟着涌来。下播后,两人一起复盘数据,商量选品,偶尔拌两句嘴,转头又笑成一团。

“接下来,我们会继续扩大助农规模,把更多好东西从地头直接送到消费者的餐桌。”梁小涛说。在他与更多乡村电商创业者的努力下,肃宁的优质农产品正借助直播电商的翅膀,飞出乡村,甜遍全国。



扫码看视频

快聊财经事

育儿红包来了! 当年没领第二年能补办补发

国家又打钱了! 最近财政部下拨999亿元育儿补贴补助,加上各级地方配套资金,今年全国预计拿出1100亿元发红包。

标准还是每个月300块,一年是3600块,一直发到孩子3周岁。接下来划重点——咱河北老乡能领多少? 只要孩子户籍在河北,一孩、二孩、三孩同等享受,每孩每年3600块钱,连续领3年,一个娃最多能拿10800块钱。

怎么办? 线上可以通过“冀时办”或微信、支付宝小程序申领,手续很方便。这笔钱里边的信号咱们得看懂:国家真操心你生不生;“十五五”规划也说了,补贴标准还要动态调整,以后可能还会上调。

再说两句踏实的:这钱每季度至少发一次,如果填错了还能改,当年没领的第二年也可以正常补办补发,福利不会过期,大家完全不用慌、不用急,咱慢慢领。

这笔补贴是一份看得见、摸得着的民生暖意。更重要的是,这份千亿元补贴的落地,释放出国家大力支持生育、减轻育儿负担的明确信号。

(本报记者 杨蕾) 扫码看视频

(上接第一版)

“我们公司深耕外贸市场多年,参与‘电商产业高质量发展行动计划’后,已经在希音(SHEIN)和虾皮(Shopee)平台开店并推广自主品牌布局全球市场。”来自白沟新城的河北丹诺森箱包制造有限公司总经理谭海涛说,过去依赖线下海外展会拿订单,一年要奔波七八个国家开拓客户。公司借助跨境直播直面全球采购商和消费者后,接单效率翻了不少一倍,海外知名度、美誉度也得到快速提升,“如今,公司海外贸易额占比已攀升至60%,未来更加可期。”

今年的廊坊经洽会展馆里,首次为参展企业设立了9个共享直

播间,累计开展81场专场直播。从白沟新城箱包到辛集皮革,从平乡自行车到河间工艺玻璃,河北制造有了更广阔的展示、对接和交易平台。

固基提质,培育河北跨境电商增长新引擎

基础设施的完善,正在重塑河北跨境电商的底层竞争力。

目前,河北省5G基站数量已从2021年的约5.3万个增长至2025年的20万个,实现了各设区市、雄安新区主城区及重点乡镇的5G网络覆盖;智慧港口、智慧公路、智慧物流等新型基础设施建设也在持续加速推进;全省企业的AI应用渗透率也从2021年的1%提

升至2025年的35%,在跨境电商领域,AI翻译、智能客服和内容生成已成为标配。

快递量的变化更能佐证基础设施提升带来的转变。河北省快递业务量从2021年的41.4亿件增长至2025年的119.6亿件。如今,河北已经是全国第四年快递业务量破百亿的快递大省。今年第一季度,河北快递业务量继续稳居全国第四位。

在2024年的廊坊经洽会期间,由全球跨境电商生态集聚中心、全球跨境电商交易服务中心、全球跨境电商数字供应链中心组成的“三中心”在廊坊落地。“三中心”是由北京大兴国际机场临空经济区(廊坊)管委会牵头组建的产

业综合服务平台,采用“盘活存量,做大增量”战略,为京津冀跨境电商企业提供从生态到交易,再到供应链的全链条服务。

运行两年以来,“三中心”已集聚亚马逊、虾皮等多家国际头部跨境电商平台,逐步构建起“平台赋能+企业孵化+人才培养+产业带对接”生态圈。2025年,“三中心”引进俄罗斯电商平台奥松(Ozon)和野莓(Wildberries)在固安和永清布局集货仓,助力物流企业实现快速集货、仓储、运输一体化,完善了对俄跨境电商的供应链条。

河北省设施完善、平台集聚、链路畅通的外贸发展格局已然成型,正在加速助力越来越多的燕赵优品远销全球。

秦皇岛:“河北制造”“链”上云端

(上接第一版)

中国—阿拉伯化肥有限公司党委书记、总经理赵丹介绍,“我们推出这几款小产品,配方上也进行了改造,养花要的是花期更长、花色更艳丽。一个主播搭配一个专家,网友问得非常细,说我们家多肉为什么长不大、西红柿为什么不结果,这些问题,不懂专业的人根本回答不了。”

令企业没想到的是,直播效果远超预期。“五一”当天就爆单了,有接近2000单的一个销售,然后我们连续三天霸榜抖音园艺花卉类用肥榜榜首。到现在,大概不到一个月时间,网上的销售达到了5000多单。”赵丹介绍。

从圣铂莱卡的“透明工厂”云监工,到中阿化肥的“专家+主播”组合,再到日泰管业创新开启中英俄三语同步直播……车间就是直播间,生产线成了最硬核的“背景板”。秦皇岛相关部门一方面帮助企业梳理适合直播的产品,另一方面加强对主播的培训,推动企业从“不敢播、不会播”变为“敢尝试、会操作”。

政府主动引导,企业积极试水。今年4月,我省成立省工业品直播工作专班,印发《关于推进工业品电商直播工作方案》,推动工业品电商直播在全省广泛开展,让河北工业品卖向全球。截至6月10日,全省超8000家工业企业开展工业品直播,实现所有县(市、区)全覆盖。