

## 快递退货意外损毁

## “12305”帮消费者得到全额退款

本报讯(记者 申波)退货快递,却未能送达目的地,承运方给出的理由和赔付标准令消费者牛女士感到不满。几次交涉未果,牛女士拨打邮政业消费者申诉服务电话“12305”,历时近1个月,最终在“12305”的帮助下,事情得到圆满解决。

5月27日,牛女士在抖音平台购买了两双凉鞋,共计678元。几天后,牛女士收到了这两双鞋,但试穿后感觉效果一般,选择退货。5月30日,平台自动分配了某快递公司承运,牛女士正常发货。“一般情况下两三天即可

到货,对方就能给我退款。”牛女士介绍。但是,这次两双鞋在路上走了5天,依然显示未送达,仍在半路。

事情异常,牛女士向承运方的客服致电了解情况,得到的答复居然是“车辆自燃,东西损毁了”。对方让牛女士先行联系抖音商家退款。对此回复,牛女士颇感不满。她认为,商家没有收到退货,怎么能给她退款。事实确实如此,牛女士面临无法退款的境况。

牛女士再次联系承运方客服,要求给出进一步解决办法。客服此次提出的解决办法是,该快件没有买保价,

不能全额赔付,只能最多赔偿499元。牛女士认为,自己发出的东西并不是非常昂贵的东西,怎么可能买保价?总共就不到700元的东西,承运方居然百般推脱,不愿意承担赔偿责任。牛女士介绍,两双鞋实际价格678元,赔偿价499元,中间差价179元。她一度想到了接受对方的赔付额度,不愿再为此事纠结。

这时,牛女士的一位朋友提示她,为何不拨打“12305”试试?这是一个专门处理邮政业消费者申诉的服务电话。6月12日,牛女士向“12305”邮政业

消费者申诉服务电话反映了此事。客服称,投诉后超过7日,没有处理结果或者对处理结果不满意,可以再次申诉。6月19日,事情并无进展,牛女士再次致电申诉,客服称在30日之内可以协调解决。这次速度很快,6月20日,牛女士就接到了承运方的电话,让她上传付款凭证和银行卡卡号等信息。6月21日,牛女士收到了全额退款678元。

对“12305”的高效服务,牛女士感到满意。她想通过本报提示广大消费者,在遇到相关问题时,记得还有一个“12305”可以帮忙申诉维权。

## 大风刮断树枝 众人紧急处置

本报讯(记者 韩睿 通讯员 赵立羽)一场大风,将位于汇丰南街富力天禧公馆南门处的一棵大树上的粗壮树枝刮断,倒于路面形成隐患。集祥社区和小区物业人员紧急处置,第一时间清理了路障,并联系园林部门对大树进行修剪。

6月23日下午4时,大风过后,被刮断的几根粗壮树枝倒在汇丰南街非机动车道上,阻断了电动自行车、自行车的去路,人们纷纷绕行,致使该路段的交通一度混乱。属地集祥社区网格员得到消息后,一边往现场赶,一边通

知富力天禧物业人员一起前往。到达现场后,网格员和物业人员分工合作,一起将倒伏在地的树枝先挪到马路边的空地上,并联系环卫部门前来处置。随后,大家一起将断裂的树枝放进大型环卫车中,将现场清理干净。

随后,网格员还向属地园林部门汇报了这一情况。园林部门表示,将对这一带枝叶茂密的大树进行大面积修剪。同时,集祥社区也在辖区各群发布消息,提醒居民大风天气出门,一定要注意“头顶安全”。

## 看球影响邻居 “格格”劝导解决

本报讯(记者 李涛)接连几天,每天凌晨老人都被楼上的响动声吵醒。6月23日,老人求助社区。网格员询问发现,租住在楼上的几名年轻人是球迷,最近叫来朋友一起看欧洲杯足球赛。得知影响了邻居,年轻人道歉并保证会安静看球。

72岁的杜大娘住在前进路南段21号院,这两天总在凌晨3时许被惊醒。楼上有人跺脚、大声呐喊,甚至不时有酒瓶或其他东西落地的声音,让人无法入睡。老人感到奇怪,楼上的年轻人怎么大半夜也不睡觉。碍于邻里情面,她没有上门指责。可是,好几天如此,

老人有点受不了了,请社区出面协调。前进路南社区网格员段秀凯马上入户弄清原委。这些年轻人均是球迷,正赶上欧洲杯赛事正酣,每天熬夜观看。几个人很投入,每当进球时,情不自禁地发出呐喊。“这两次实在是太兴奋了,才会发生这样的事,我保证以后不会了。”随后,年轻人专门到老人家中道歉,并保证不会再出现类似的情况。

6月24日,老人致电网格员,说楼上安静了。网格员在业主群发布提醒:欧洲杯开赛时间多在凌晨,看球时请尽量保持安静,不要影响他人休息。

## 废旧家具怎能乱扔

拍摄者:王先生  
拍摄经过:6月24日,我途经滨河东路水西关南街口东北角便道时,发现有人将废旧家具扔在了便道上。这种不文明行为,不但影响通行,还有碍市容市貌,希望相关部门尽快处理。

郭晓华 整理  
(报料人:王先生  
报料费:30元)



## 老人忘记密码 躲过一场骗局

本报讯(记者 李涛)七旬老人在网上上炒股课,听了讲师天花乱坠的忽悠,准备投资5万元炒股。所幸,老人6月24日转账时,记不起银行卡密码,向网格员求助,被及时劝阻,避免了财产损失。

家住大唐四季花园小区的赵大爷半个月前拿手机上网时,刷到一个“教你炒股”的短视频。看后,觉得讲师分析得很有道理,股市走势、炒股技巧等都挺实用。很快,有自称“讲师助手”的人联系老人,将其拉入一个指导炒股的QQ群。群里,每天有人分享在讲师指导下炒股赚钱的经历,基本稳赚不赔。赵大爷听后,心里羡慕,也想尝试。

犹豫好几天后,老人下载了群里推荐的炒股App,并准备先投资几万元。然而,老人记性不好,竟

然忘记了银行卡密码,输错次数太多导致账号被锁。由于子女在外地工作,老人只好向南内环西街社区网格员郝国庆求助。

网格员入户,问了经过,察觉不对劲。再看群里的聊天记录,立即判断老人遇到了骗局。见老人将信将疑,网格员用手机搜到外地相关案例。老人看后,吃惊地说:“这和我经历的,一模一样!”老人打消了转账的念头,心里一阵后怕。

随后,网格员陪着老人去银行,重置了密码。返回后,老人在网格员的帮助下卸载了涉诈App,退出了QQ群,并注册了“国家反诈中心”App,并表示今后将提高警惕,不再轻信类似的投资骗局。

网格员事



## 助听器 西门子助听器 飞利浦助听器

- 品牌助听器, 售后有保障
- 免费测听, 免费试戴
- 购机折后送电池
- 购机折后送延保



世荣听力总部/山西客户服务中心  
0351-3278000/3537100