

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，不愿意承担赔付责任。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。



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)



大风刮断树枝

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

众人紧急处置

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，甚至还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。

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

老人忘记密码 躲过一场骗局

本报讯(记者 李涛)七旬老人在网上炒股，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。

网格网事