

快递虚拟号码 竟连驿站都瞒

顾了前端隐私保护 丢了后端配送服务



■ 记者 韩爱青

为保护隐私而生的“虚拟号码”,如今却在电商物流末端环节频频“卡壳”。连日来,天津日报热线23602777接到多位消费者反映,因购物平台默认开启“号码保护”功能,导致快递抵达驿站或快递柜后无法收到取件码,快递滞留驿站无人通知,甚至因错过“七天无理由退换货”期限而无法维权。虚拟号本是信息安全的一道屏障,为何在实际操作中成了影响服务体验的“拦路虎”?

市民反映: 虚拟号码 拦了签收误了退换

今年7月5日,消费者刘先生在家电平台下单购买宠物用品,页面弹出“顺手买一件”推荐,他便加购了一瓶下水道疏通剂。刘先生平时习惯网购,快递通常送到小区驿站,有的会发取件码到手机上,有的则是驿站小程序和公众号自动推送。可这次,两件商品的取件码他始终没收到,后来甚至忘记了这笔订单。

直到7月19日,刘先生再次下单时翻看购买记录,才想起还没收到货。他点进物流信息找到取件码,原来货物早在7月7日就已到达驿站,整整搁了12天。他询问驿站负责人,为何没发短信通知,公众号和小程序也没推送? 对方答复:“因为是虚拟号码,通知根本发不出去。”

取回快递后,刘先生发现其中一件商品不合适,申请退货被商家拒绝,理

由是超过“七天无理由退换货”期限。刘先生说:“我怎么可能天天盯着物流信息? 如果是生鲜,放几天就坏了,损失谁来承担?”

杨女士在社交小程序购物,同样被默认使用虚拟号。快递员将包裹放入丰巢快递柜。普通用户免费保管18小时,超时后每12小时收取0.5元,3元封顶,杨女士本是丰巢会员,可享7天免费寄存。可她取件时发现,收件人电话为虚拟号码,用本人真实手机号无法打开柜门,用取件码又因存放超时需付费才能取出。“我根本没选虚拟号,为什么平台要强制用?”杨女士感到不解。

杜女士的母亲在电商平台购买两盒测血糖试纸,收货后只有一盒。杜女士帮母亲向平台投诉,很快接到一个归属地为福建的来电。“对方说是商家,试纸漏发一盒,要母亲的具体地址和电话补发。”杜女士让对方按下单地址寄出即可,商家却告知:平台上显示的是虚拟号,后台看不到真实手机号。杜女士很无奈:“母亲岁数大了,根本不懂什么是虚拟号,虽说能保护隐私,可也太耽误事了。”

记者调查: 默认勾选藏玄机 取消选项不好找

记者实测发现,主流电商平台的支付页面,“号码保护”或“隐私号码”选项多为默认勾选,位置通常在页面最下方,字号较小,容易被忽略。消费者稍不注意,便会“被动”接受虚拟号。

在淘宝等平台,虽可取消勾选,但入口在最下方,不刻意找难以发现;抖音商城则未在支付环节给出选项,而是隐藏在收货地址设置中,默认开启。市民张先生在银行积分兑换礼品时也遭遇类似情况,快递被驿站签收多日,他既未收到短信,

也找不到取件码,最终向驿站工作人员提供快递单号才找回包裹。

“年轻人都不一定能找到‘号码保护’取消的地方,更别说老年人了。”杜女士的话道出了众多网购用户的焦虑。

驿站困局: 关联数据未打通 快递超半数“隐身”

虚拟号给消费者“添堵”的同时,也让末端驿站工作量激增。我市一家菜鸟驿站负责人告诉记者,该站日均处理快递1000余件,其中超半数使用虚拟号。按正常流程,驿站入库需将虚拟号与真实号关联,系统才能自动推送取件通知。“但目前仍有主流平台的数据没跟我们打通,关联失败就发不出短信。”

该负责人表示,虚拟号还存在其他安全隐患。此前,一位收件人前往驿站反映未收到取件码,经工作人员查询发现,由于平台使用了虚拟号,系统或驿站终端显示的收件人姓氏及手机号末四位,恰好与此前系统中关联过的另一位用户信息完全一致。驿站工作人员未作进一步核实,便按此信息进行了关联操作,导致取件码被错误发送给了他人。这一事件暴露出虚拟号在身份唯一性识别方面存在漏洞,不仅可能侵害收件人的知情权,也埋下了包裹错领、冒领的风险。

监管与协调: 保护隐私不能以牺牲知情权为代价

天津市邮政管理局工作人员告诉记者,2023年正式实施的《快递电子运单》国家标准要求快递企业及电商平台采取措施保护用户个人信息,如隐去手机号6位以上。但这个标准并非强制性,且保护隐私方式多样,并非必须采用虚拟号一种,

是否使用应由消费者自主选择。

天津市消协工作人员指出,虚拟号作为隐私保护技术,其应用应以不损害消费者基本权利为前提。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》,消费者享有知悉商品真实情况的权利和自主选择服务的权利。部分平台默认启用虚拟号,又未能建立有效到货通知机制,导致消费者无法及时获取物流信息,甚至产生额外费用或丧失维权时机,这已涉嫌侵犯消费者的知情权和公平交易权。平台在推行隐私保护措施的同时,必须配套完善通知补救方案,不能让“保护”变成“阻碍”。

快递物流行业专家认为,保护隐私没错,但电话和地址是派送的关键信息,对驿站也隐藏,联系不上收件人,取件就无从谈起。建议快递端向驿站开放真实号码,签收后自动隐藏;电商端在签收前保障物流环节的查询权限。问题的根源是各方数据没有完全打通,当前应优先让末端能查到有效信息。技术再好,也不能只顾前端的隐私保护,丢了后端的配送服务。

记者手记: 好事还要办好

虚拟号的初衷是保护隐私,这一点值得肯定。但一项技术好不好,最终要看老百姓用着顺不顺。眼下,默认开启、取消麻烦、通知不到位,消费者稀里糊涂就被“保护”了,结果快递到了自己却不知道。隐私保住了,收件却成了问题,这就背离了服务的本意。平台既然选择了虚拟号,就该对由此产生的问题负责,该打通的数据要打通,该发的通知要发到位。监管部门也应跟进,明确规则,划清红线。说到底,好事还要办好,不能让保护隐私的举措,反倒成了消费者收快递的“拦路虎”。

市民质疑有人随意砍伐 街道回复属于维护施工

光荣道蔷薇花墙 来年更繁盛



左图 去年的光荣道蔷薇花墙。
上图 今年修剪后的蔷薇花墙。
记者 高立红 王赫岩 摄

售前告知缺位 售后维修存疑

高额举证成本 掣肘汽车维权

出的门店官方售后App维修工单与实际检修情况不符等问题,沃尔沃中国公司表示,由于工单信息涉及车辆内部信息,因此对外显示并不完整,如果一定要看,可以申请。双方争议较大,协商陷入僵局。

无独有偶,西青区市民张先生也遭遇新车质量难题。今年5月,他在天津波士信达汽车销售服务有限公司,全款购入一辆C260L轿车。该车未缴税、未上牌,提车不足一月、行驶里程不足1000公里,属于准新车。

近日的一次行驶中,车辆发动机故障报警,动力受限无法行驶。拖车进厂检测后,查出变速箱内部存在金属铁屑。4S店未明确故障成因,仅提出维修方案。张先生担心核心部件存在质量问题,而这种先天隐患无法靠维修根除,遂提出退车退款或换车诉求,同样遭到门店拒绝。天津波士信达汽车销售服务有限公司工作人员告诉记者,奔驰销售公司在“三包”范围内已对张先生所购C260L轿车的变速箱做了维修保养,由于本次故障的维修时长、维修次数以及并未做主要部件更换等,未达到相关规定的退换货要求,因此未给张先生做退换车处理。

规定:四种情形可申请退换货车

记者查阅《家用汽车产品修理更换退货责任规定》第二十四条获悉,三包有效期内,四种情形可依法申请免费退换整车:严重安全性能故障累计2次修理仍未排除;发动机、变速器等相关总成质量问题累计更换2次仍无法正常使用;主要零部件同一质量问题累计更换2次仍不能正

市政府办公厅、天津12345政务服务便民热线与天津日报合办

天津帮办

热线 23602777

政民零距离 <http://ms.enorth.com.cn/zmljl/>

扫码投诉 我帮你办

这事帮您关注着

医院停业患者押金难退 市场监管部门已督促登记退款

■ 记者 韩爱青

近日,在天津河西仁济医院就诊的患者马先生向天津日报热线23602777反映,该院突然停业,此前为使用原研药而缴纳的100元押金至今无法退还。患者多次联系院方未果,担心押金难以追回。

马先生介绍,他在位于河西区黑牛城道24号的天津河西仁济医院看病开药已有一年多时间。此前治疗过程中,他希望使用部分原研药,医院表示可以协助采购,但为防止药品进售后患者放弃购买,需缴纳100元押金。马先生按要求缴纳押金后,一直在该院正常开药。然而,一个月前他再次前往医院时,发现医院大门紧闭,现场未见任何停业通知或告知单。“我们交押金的患者有个微信群,大家都在问医院出了什么问题、还开不开门,群里有医护人员,但没有人答复。问押金的事也没有人回应。”马先生说,他曾向有关部门反映此问题,但一直未获确切答复。

记者通过“天眼查”平台查询发现,天津河西仁济医院目前显示为正常存续状态。该院成立于2016年,业务范围包括全科医疗科、内科、外科、妇科、口腔科、中医科、医学检验科、医学影像科,注册资本200万元。

记者随后将相关情况反映至河西区市场监督管理局。该局核实后回复称,7月4日首次接到市民反映退押金问题,属地市场监管所多次对该单位进行现场核查。核查中发现,仁济医院已停止经营,现场大门处张贴有“停业”字样的标识。工作人员拨打医院负责人电话,显示为关机状态。现场检查中,市场监管人员发现民警已在现场开展工作。后经与该医院负责人家属取得联系,对方称医院负责人已被公安机关拘留,医院票据、账册、现金保险柜均被扣押。家属表示,已对申请退押金患者信息进行登记,待公安机关相关程序结束后将安排退款。河西区市场监管局已督促该负责人家属在医院门口张贴联系方式,有序做好登记退款工作。

马先生反馈,在记者介入后,患者微信群内有一名自称医院工作人员的人发布通知,表示后续将做好退押金工作。

这事帮您办了

利德公寓私占车位 已治理

■ 记者 赵煜

近日,市民孙先生向天津日报热线23602777反映,南开区利德公寓私占公共车位现象普遍,居民多次投诉,问题始终未能彻底解决。

记者现场看到,该小区多处公共停车位被板凳、电动自行车、锥桶等物品圈占。“有车位却不能停,邻里之间经常因为停车闹矛盾。”孙先生无奈地告诉记者,“长期霸占车位的基本都是老住户。”

记者从水上公园街道办事处获悉,利德公寓共有13栋楼、555户居民,配套车位仅360个。该小区原为八里台大队村委会管理,原住民多为本村村民。2014年旧楼改造后小区实行准物业管理,但物业公司不承担车辆停放管理工作。此前社区曾召开居民议事会,商议推行统一停车管理制度,但因一些老住户反对,方案搁置。

近期,街道办事处开展了多轮整治,集中清理私占车位的杂物和设施,还与附近在建空地权属方达成共建协议,为利德公寓及周边老旧小区争取到100个低价停车位,有效补充停车资源。接下来将常态化开展文明停车宣传引导,全力维护全体居民的公共停车权益。

这事帮您解决了

简阳路辅路长期违停 已清理



清理后的简阳路辅路。

■ 记者 房志勇 高立红 文/摄

近日,有市民反映,南开区快速路简阳路辅路路段,存在机动车违法占路停放的问题。

7月25日,记者来到市民反映的点位。从资阳路右转驶入剑川路,再右转进入简阳路辅路的匝道区域,道路右侧非机动车道及部分行车道内,停放着十余辆私家车,占据了将近半幅路面。该路段紧邻快速路入口,车流量大、车速较快,占道车辆直接压缩了正常通行空间。

走访发现,此处违停车辆并非临时停靠,多数车辆车身落有薄土,属于长期停放状态。周边分布多家餐饮店、商铺,不少车主为图方便,将车辆随意停放在辅路路边,进店就餐、休息,久而久之,这里便成了“免费停车场”。途经此处的市民刘先生告诉记者,他常年驾车通勤经过此路段,经常被挤得无路可走。市民王女士说,非机动车道全被汽车占据,骑车只能走机动车道,非常危险。不少市民表示,此处违停的根源就是无人治理。

针对市民反映及记者实地核查的问题,交管南开支队开始部署专项整治行动,对简阳路辅路涉事路段开展集中整治。劝离在现场停车的车主,对长期停放的违停车辆,张贴违停告知单,并开展清障整治,恢复道路通行。同时,执法人员结合该路段违停特点,优化巡查机制,加大午间、傍晚等违停高发时段的巡查频次,并通过视频监控进行抽查,杜绝违停乱象反弹回潮。