

# 快递超期谁说了算 包裹“消失”怎么维权

本报记者 楚女

“价值67元的网购竹笋，驿站说找不到，还说我已经取走了。”近日，家住天泰街附近的焦先生遇到的取件问题让他很是郁闷。其实焦先生的遭遇并非个例，记者调查发现，在快递行业中，有些快递驿站和快递点不通知收件人、不退回发件人，擅自将未取件按废件处理、私拆甚至丢弃的违规操作，正成为困扰消费者的突出问题。

焦先生说，今年8月，他通过京东平台购买的竹笋食品送达小区快递驿站。两周后，焦先生去取件时被驿站告知他并没有未取快递。焦先生当即表示要核对订单取件视频，快递驿站工作人员开始推脱称工作太忙不便立即查询，接着称快递找不到可能是已下架入库，后又改称快递已按原途径退回发件方。快递驿站模棱两可的说辞让焦先生非常不满意，最终驿站称会代为查找，找到后将及时通知焦先生。

“之后近一个月时间，驿站从未用短信或电话联系过我。”焦先生的寻件之路持续了一个月，最终当他再次前往驿站询问后才拿到了自己的快递。家住御昌佳园的刘女士遭遇更令人无奈。今年10月，她的多件图书快递在到达小区驿站后接连“失踪”，物流信息显示“已取”，她

通过详细查询后才知道是由于所谓的延迟取件问题，驿站工作人员已把快递退回了快递点，而快递点在未联系接收人的情况下将其按“无主件”做了处理。

记者从中华人民共和国中央人民政府官网上获悉，国务院公布的最新版《快递暂行条例》已于2025年6月1日起实施，其中第二十六条规定：经营快递业务的企业应当将快件投递到约定的收件地址、收件人或者收件人指定的代收人，并告知收件人或者代收人当面验收。收件人或者代收人有权当面验收。第二十七条规定：快件无法投递的，快递业务企业应当退回寄件人或者根据寄件人要求进行处理；快件无法投递又无法退回的，非信件快件应由经营快递业务的企业进行登记，并按照国务院邮政管理部门的相关规定处理。

“最常见的是暗箱操作式处理。”在我市西环路经营着两家快递站点、从业时间超过10年的李经理透露，快递点通常将超期包裹集中堆放，一段时间内无人问津的便会被处理。“一些普通物品会被拆包或直接丢进废品站，退货要贴运费，谁愿意做亏本买卖？”成本压力是违规处理快递件的重要原因。行业数据显示，快递驿站单件保管成本约

0.3元，退回运费则需5至10元，部分站点退回成本占营收的5%以上。“一件10元的商品，退回运费就要8元，发件人也不愿承担，只能当废件处理。”李经理说。

某全国知名快递企业官方客服对记者称，该企业多数站点的快递保管期由各站点自行决定，对发不发信息通知收件人包裹已到期并未做强制规定。记者调查我市的3家不同品牌驿站，没有1家快递站点会在到期前发送二次提醒。

如何防止包裹莫名其妙“消失”，看来还需要整个快递行业和相关监管部门共同努力，提出切实可行的解决方法。今年“双十一”快递业务高峰期即将到来，记者想提醒我市消费者，快递超期维权关键是要掌握有力证据，消费者应注意留存3项材料：一是物流信息截图，确认驿站签收时间；二是取件通知记录，证明是否收到提醒；三是与驿站的沟通录音，明确对方处理态度。若消费者遭遇包裹丢失、私拆等问题，可通过3种途径维权：向邮政管理部门12305热线投诉；通过12315平台向市场监管部门举报；涉及金额较大时，可依据《民法典》第八百八十八条起诉，要求驿站承担赔偿责任。



建行大同分行

## 数字化升级 赋能高效便民服务

近日，建行大同分行对辖内多家网点实施服务流程与空间功能的系统性优化，通过撤并传统引导台，打造“平板尽调+智慧柜员机”线上快捷服务区，构建线上与线下无缝衔接的一体化服务模式，实现服务质效与客户体验双重提升。

新模式下，建行大同分行通过线上线下一协同实现科学分流。客户可提前使用平板设备完成信息预采集与业务预处理，随后通过智慧柜员机快速办理实体卡发放等环节，大幅节省了简单业务办理和客户排队等候的时间。

与此同时，网点工作人员从重复性引导工作中解放出来，转向为有理财、信贷等复杂需求的客户提供专业服务，或为老年客户等特殊群体开展“一对一”设备操作指导，实现精准化、差异化服务，进一步优化人力资源配置。

值得一提的是，平板尽调环节在合规基础上，能够精准识别客户的潜在金融需求，为后续个性化产品推荐提供依据，实现了“高效办业务”与“精准匹配需求”的有机统一。

此次服务模式升级，不仅顺应了金融数字化转型趋势，契合了客户对自主化、便捷化服务的新需求，更通过优化网点人力与空间资源，将更高效、更优质的金融服务切实惠及广大市民。

(冬梅 杨琦慧 赵海楠)

建行煤炭支行

## “张富清金融服务队” 进企业宣传金融知识

近日，建行煤炭支行“张富清金融服务队”走进辖区企业，开展以“保障金融权益 助力美好生活”为主题的金融知识宣传活动。

为确保宣传内容贴合员工实际需求，服务队提前针对企业员工的工作特点，精心准备了涵盖反诈知识、人民币防伪及管理规范等重点内容的宣传材料。活动现场，服务队通过设立咨询展台、发放宣传折页、一对一讲解及互动问答等多种形式，与企业员工进行面对面交流，精准普及金融知识。

在反诈宣传环节，服务队结合近期多发的电信网络诈骗案例，如“冒充客服退款”“虚假投资理财”“仿冒公检法办案”等常见骗局，深入剖析诈骗手法与话术陷阱，并现场演示“国家反诈中心”App的下载使用及预警功能，提醒大家增强防范意识，不轻信、不转账、不泄露个人信息。针对人民币识别与反假知识，服务队现场展示人民币实物，详细讲解“光变镂空开窗安全线”“光彩光变数字”“人像水印”等防伪特征，通过“看、摸、听、测”四步法帮助员工掌握辨别技巧。同时，队员还介绍了人民币图样使用及买卖的相关法律法规，引导员工自觉维护人民币流通秩序。

活动现场气氛热烈，企业员工积极参与，就“如何识别新版人民币真伪”“遭遇电信诈骗如何应对”等问题踊跃提问，服务队成员一一给予细致解答。此次活动共发放宣传资料100余份，覆盖员工百余人，有效提升了员工的金融风险防范能力，获得企业与员工的一致好评。

(冬梅 乔岩)

## 巧克力二三事



### 不是所有“巧克力”都是真正的巧克力

按照我国相关标准规定，巧克力必须是用可可制品和(或)白砂糖为主要原料制作成的产品。这里的可可制品就是可可豆做成的含有可可脂、可可块等成分的原料。可可脂，其实就是可可豆中的脂肪。但也有巧克力食品原料表中“可可脂”的前面有个“代”字。代可可脂，是用其他植物油经过氢化工艺做成，然后通过添加色素香精等，让它具有口感上的巧克力风味。

从食品安全角度来讲，经过国家批准生产的巧克力与代可可脂巧克力都是安全可靠食品。但以代可可脂做成的“巧克力”，并没有可可豆中的那些抗氧化物质，因此对健康裨益不大。

按照我国相关标准规定，巧克力成分不足25%的制品不应被称为巧克力制品，代可可脂添加量超过5%(按原始配料计算)的产品应命名为代可可脂巧克力，而不能叫巧克力。

### 如何挑选真正的巧克力

从健康角度来讲，如果条件允许，应优先选择用天然可可脂做的巧克力。一

般来说，黑巧克力会更好一些，偶尔吃巧克力的话可以优先选择黑巧克力。黑巧克力可可含量越高，味道也会更苦，这就要看个人的口味接受能力。

通常不建议购买可可脂含量低于25%的巧克力。配料里最好只包含可可脂和糖等一些常规的成分，尽量不要买带果仁或是酒香的巧克力。

可可脂含量越高，质地越硬，口感越苦放在嘴里越易融化。好的黑巧克力在掰开时会发出清脆声，断面比较平滑，而由代可可脂加工成的巧克力在融化后会有油腻感。

### 巧克力表面变白是发霉了吗

巧克力起白霜是一种正常的物理变化现象，虽然会影响部分消费者的食欲，但大多数情况下没有安全问题，可以正常食用。

日常保存巧克力建议放在阴凉干爽处，避免阳光直射。巧克力的最佳放置温度为18~20摄氏度。如果室温太低或太高，可以把巧克力储存于密封袋或密封容器内，放置于冰箱的果蔬格，食用前取出静待10~15分钟回温后食用。

(澜之)

