

# 网购商品收不到？国家邮政局最新回应

4月初网购的商品至今未收到、卡在发货地半个月后自动取消订单……

网购已成为不少市民生活的刚需，记者注意到，目前全国有不少区域依旧存在快递物流不畅通的问题，市民收货速度大大延迟，甚至无法成功发货。打开电商平台，几乎各大店铺都标注着“受疫情影响，商品送达可能延时”。

对此，国家邮政局近日发出通知，要求切实做好邮政快递业保通保畅工作，防止出现邮件快件积压等情况。

“等了快半个月了，快递还是没收到，不知道路上哪个环节卡住了。”市民高女士4月初在网上购买了一件衣服，12日她查询物流详情发现，这件包裹4月2日就被揽收，随后离开深圳发往北京，物流进展此后就没有再更新。她直接选择了退货，但客服表示会尽量拦截，若拦截不成功只能将来到货时由顾客选择拒收。另一件由河南发往北京的包裹，则是在发货地停滞了半个月。“最后商家也没有提前通知，直接给取消了订单，退了钱。”高女士说，最近半个月的网购商品，一大半都未顺利到货。

市民孙先生在網上买了一些土特产，但商家一直没有发货。考虑到保

质期较短，他无奈之下选择了退货。“如果是外地发货，物流风险太大了。”孙先生提醒身边朋友，最近买生鲜最好选择同城发货。

一些网友反映，收到包裹后，商品退货也可能遇阻。小邓最近网购了一件服装，因为尺码不合适，她选择了退货，但当快递员来取货时，发现快递已无法发往南京，快递员又把商品退还给了她。这几天，小邓多次咨询客服是否恢复寄递，客服均表示还不一定，需要顾客自行下单尝试。“本来网购退换货是很方便的，现在变得麻烦。”小邓担心，这会影响自己的“7天无理由退换货”权益。

不仅物流时效性变慢，还有一些快递出现了分拣错误。市民王女士最近网购了一件衬衣，商品本应该从福建发往北京，但她发现包裹最终在浙江义乌被签收。“客服核实后说商品分拨错误，需要义乌的快递员退回这件包裹后我才能申请退款。”王女士说，网购这么多年，她头一次遇到快递发错到其他城市，大大影响了网购体验。

记者了解到，不少快递物流走的是陆运，而长途货运线路在疫情之下面临较大不确定性，不少司机担心途经中高风险地区行程码会加星，这样将面临无法下高速的风险。对此，一

些企业采取了优化路线的措施，通过调整线路，尽量避免途经疫情中高风险地区。

4月11日，国务院应对新型冠状病毒感染肺炎疫情联防联控机制印发《关于切实做好货运物流保通保畅工作的通知》，其中提出了“不得随意限制货运车辆和司乘人员通行，不得以车牌地、户籍地作为限制通行条件，不得简单以货车司乘人员、船员通信行程卡绿色带★号为由限制车辆船舶的通行、停靠”，“疫情严重地区要依托周边物流园区（枢纽场站、快递园区）、高速公路服务区等，加快设立启用物资中转调运站、接驳点或分拨场地，并及时向社会公告”等具体措施。

随后，国家邮政局也发出通知，要求切实做好邮政快递业保通保畅工作。通知明确，各级邮政管理部门要将邮政、快递作为民生重点，在符合地方防疫政策的前提下，组织行业及时恢复正常运行；要积极对接交通运输等有关部门，为企业办理重点物资运输车辆通行证提供指导；要推动地方出台快递车辆通行、允许邮件快件进社区、增设无接触投递设施等具体政策，防止出现邮件快件积压等情况。

（据《北京日报》）

## “抗菌抗病毒”口罩靠谱吗？国家药监局这样说

4月12日，国家药监局网站发布“抗菌抗病毒”口罩消费风险提示。

消费风险提示指出：医用口罩主要分为三类：一次性使用医用口罩、医用外科口罩、医用防护口罩。各国药品监管部门均将医用口罩作为医疗器械进行监督管理，以保障产品的安全有效。在我国，医用口罩按第二类医疗器械实行注册管理。截至目前，我国已批准国产医用防护口罩注册证762个，国产医用外科口罩注册证2489个，国产一次性使用医用口罩注册证3219个。

目前市面上出现的宣称“抗菌抗病毒”非医用口罩，一般通过共混、喷涂等方式添加各类抗菌剂，主要添加物包括纳米二氧化钛、纳米银、季铵盐、铜离子/氧化铜、中药提取物等。

该类产品的安全性有效性应当开展充分研究和验证。在安全性方面，应对口罩抗菌剂脱落导致对正常人群长期吸入的风险进行评估；在有效性方面，应对抗菌剂的加入是否影响口罩过滤效果，以及抗菌



消费者需科学选择合适的口罩类型。图片来源 / 人民视觉

剂的抗菌抗病毒的效果进行验证。该类口罩产品在临床有效性没有得到充分验证前提下，添加抗菌剂会引入新的风险。当前，在医疗器械的上市前评价时，该类产品持续、长期使用的风险受益比不足，尚不具备显著的临床意义。

国务院应对新冠肺炎疫情联防联控机制已印发并不断更新了不同人群预防新冠肺炎口罩选择与使用技术指引，建议消费者依据这些指引的指导，科学选择合适的口罩类型。

（据央视新闻微信公众号）

### 速看！公积金高频问题答疑来了！

2022年3月，12329公积金服务热线共接听业务咨询电话54127通，处理12345市民热线工单14笔，回复问政湖南、市长信箱咨询信件45封。通过对各渠道公积金业务咨询的统计分析，本月热点问题及答疑如下：

#### 问题 1：申请公积金贷款时，职工家庭月工资收入如何认定？

申请公积金贷款时，职工家庭月工资收入按照以下方式认定：

1.如果夫妻双方均是公积金缴存职工，那么申请公积金贷款时家庭月工资收入按照双方的住房公积金缴存基数（包括但不限于长沙公积金中心的）之和计算。

2.如果贷款职工的配偶不是公积金缴存职工，配偶的月收入参照社会保险费基数或者人社部门发布的最低月工资标准计算，那么申请公积金贷款时家庭月工资收入按照贷款职工的住房公积金缴存基数和配偶的月收入之和计算。

注：职工配偶住房公积金账户状态正常，且近3个月连续正常缴存的，公积金缴存基数方可以推定为月收入；社会保险近3个月正常缴存的，社会保险缴费基数方可以推定为月收入。

#### 问题 2：职工及配偶分别在长沙中心和省直中心缴存的，配偶能否申请贷款？

不能。职工及其配偶分别在我中心和省直中心缴存的，若向我中心申请公积金贷款应以我中心缴存人为主借款人提出申请。

#### 问题 3：放款后，灵活就业人员可以调整缴存基数或缴存比例吗？

不可以。灵活就业人员已办理公积金贷款的，不得变更缴存协议的内容。

#### 问题 4：单位公积金专管员不会操作单位网厅的功能，怎么办？

专管员可以先通过中心官网的“通知公告”栏目或者中心官网网厅登录界面右上角的下载中心下载《长沙住房公积金管理中心单位版网厅操作手册》。该手册对单位网厅的各项功能都有详细的图文讲解，专管员可以一一对照操作。如还有疑问，请登录长沙住房公积金网上服务大厅（单位版）咨询在线客服，客服人员会一对一给予在线指导。

（据长沙住房公积金公众号）