

“网店客服”来电退款

真有这种好事?

收到免费退款电话或短信，千万要警惕



警方提醒：网购商品出现问题时，应第一时间与原卖家、官方客服核实。警惕“退款电话”、慎点“退款链接”、慎扫“退款二维码”。

案件回放

最近，阿里在某网购平台上买了一个电动牙刷，收到电动牙刷几天后，阿里接到一个自称是网购平台客服人员的来电。

电话中，“客服”称阿里在参与购物节抽奖时中了奖，平台可以退还他之前购买电动牙刷所花费的钱。除此之外，这位“客服”能准确说出阿里购买的商品、订单号以及收货地址，阿里相信了对方是平台客服人员。

但接下来，“客服”的一系列操作，却让平常了解过反诈知识的阿里起了疑心。“对方加我为好友，给我发来一个陌生链接，我点开一看，链接中要求我填写银行卡号、手机验证码等个人信息。”阿里说。

就在阿里犹豫该不该填写资料的时候，“客服”却换了个套路，打起“温情牌”，一口一个“哥哥”地叫着阿里。“对方说自己还在念大学，现在在网购平台实习，如果不帮他，

他的实习工资就没了。”阿里见对方态度诚恳、言辞恳切，瞬间心软了，想着自己能帮一把就帮一把。于是，在挂掉电话后，阿里开始在手机上填写对方要求提供的资料。

正当阿里准备填写“手机验证码”这一项时，他的手机铃声再一次响起。这次打来电话的是罗村派出所的民警：“你遇到电信诈骗了，千万不要向任何人提供银行卡号和密码！”

原来，在阿里接到“客服”的诈骗电话的同时，佛山市反诈中心南海分中心也监测到这一预警信息，并向罗村派出所下发紧急预警。派出所民警立即拨打阿里电话，告知其正在遭遇诈骗，同时赶往阿里的家中处置。

“谢谢！要不是你们打来电话，我卡里的钱可能就不保了。”阿里对赶到的警辅人员连声道谢。在对阿里一番普及反诈知识后，民警不忘帮阿里下载“国家反诈中心”APP。

“我是网店客服，您之前购买的产品有质量问题，现在可以免费给您退款。”如果大家接到这样的电话，或是收到这样的短信，请千万小心，这极有可能是骗子。

罗村小伙阿里（化名）就曾接到一个自称是网购平台客服的来电，对方一口一个“哥哥”地叫着，那叫一个亲切，如果不是警辅人员及时赶到，他可就掉进诈骗陷阱了。

警方提醒，市民要警惕“退款电话”、慎点“退款链接”、慎扫“退款二维码”。网购商品出现问题时，应第一时间与原卖家、官方客服进行咨询核实，切不可向陌生账号转账汇款。

防范要点

冒充电商客服类诈骗中，骗子常以网店卖家、客服人员等身份，以事主购买产品存在问题需要退换货等理由，诱使事主进行转账汇款。

警方提醒，市民要警惕“退款电话”，慎点“退

款链接”、慎扫“退款二维码”。网购商品出现问题时，客服退款是通过电商指定渠道完成的，如有任何问题，应第一时间与原卖家、官方客服进行咨询核实，切不可向陌生账号转账汇款。

诈骗套路

骗子通过不法途径获得买家网购订单信息，冒充物流客服，联系买家谎称网购商品存在“质量问题”等情况，主动提出“退款”。买家在骗子提供订单详细信息之后，放松警惕，产生初步信任。



骗子进一步提出填写退款信息，或需额外给买家进行赔偿，诱导买家点击骗子发来的“退款链接”，输入姓名、银行卡号、密码、手机号等个人信息。



引诱买家在“退款界面”输入收到的短信验证码。



骗子利用买家填写的个人信息及手机验证码，完成最后的盗刷转账。

防范技巧

- 1 当遇到自称是卖家电话称需要退款或重新支付的时候，一定要自己登录官方的购物网站，千万不要点击所谓卖家给予的网址。更不能在这些网页上填写相关信息。
- 2 按照购物网站正规流程操作，一般正常购物网站的程序都是将购物款原路退回事主购物时使用的银行卡或第三方支付平台账户内，不需要更换退款途径。
- 3 如果有疑问可通过购物网站上预留的客服电话或拨打114查询核实，不要轻信陌生来电或网络搜索出来的电话。
- 4 银行发送的验证码一定要保管妥当，不要轻易外泄，且验证码的使用途径在短信中一般都会注明，仔细阅读短信内容，非内容中所提及的用途肯定不能相信。

文 / 珠江时报记者 杨慧 通讯员 南公宣

秋冬防火从日常“体检”做起

随着秋冬季节的来临，天气逐渐变得干燥，加之用电、用气、用火现象明显增多，若操作不慎或使用不当，极易引发火灾事故。本期家书为大家整理一些防火知识，提高消防安全意识，保障生命财产安全。

工厂企业

工厂企业安全生产至关重要，日常必须进行消防安全“体检”，排查火灾隐患，强化消防安全管理。

日常消防安全“体检”

劳动密集型企业

合理安排生产计划，对明火作业部位及容易产生电火花、静电积聚的部位加强巡查监护。

化工企业

严格按照操作规程开工，实施严密的现场监护，强化仓储安全管理。

建筑施工工地

加强临时消防给水系统建设，强化施工人员集中住宿区域用火用电管理。

安全须知

- 1 厂区内可燃杂物要及时清理，生产加工易燃物品要按照标准分类存放。
- 2 要及时维护保养消防设施和器材，确保发生火灾时能正常使用。
- 3 应健全消防安全教育培训制度，定期开展宣传教育活动。
- 4 节假日期间要留足值班人员，加强防火巡查工作。

如何自救逃生

- 1 及时报警。火灾发生时，要立即组织扑灭初起火灾，并及时向消防队报警。
- 2 就近逃离。利用就近的门窗逃生，若门窗关闭或锁住，要立即破拆逃生。
- 3 勿坐电梯。要选择楼梯或安全通道逃生，以防被困电梯内发生危险。
- 4 勿恋钱财。逃生时不要贪恋个人财产耽误时间，逃离后更不能返回火场。



居家室内

秋冬季节，天干物燥，小小的电火花也容易引致火灾。如何安全用火用电？

安全须知

- 1 吸烟勿乱扔烟头。
- 2 在使用煤气、液化气后要记得关闭阀门。
- 3 家用电器应摆放在防潮、防晒、通风处，周围不要存放易燃、易爆物品，各种插座应远离火源。
- 4 不要长时间、超负荷使用家用电器。

如何自救逃生

- 1 家中一旦起火，必须保持冷静。对初起火灾，应迅速清理起火点附近可燃物，并扑救。
- 2 发现火情后迅速拨打火警电话119，讲明详细情况，并派人到路口迎接消防车。
- 3 逃生时不可贪恋财物，不要携带重物，不要冒险返回火场。

燃气安全

家庭生活中，燃气虽然给我们带来了很大的便利，但是一旦使用不当或者疏忽大意，极易引发燃气安全事故。

使用方法

- 1 管道气完全燃烧时，应保持厨房、燃具周围良好的通风状态。
- 2 用气完毕，要关闭阀门。
- 3 切勿在无人照看的情况下使用燃气具。
- 4 如果连续三次打不着火，应停顿一会儿，确定燃气消散后，再重新打火。

燃气着火应急措施

- 1 迅速关闭入户总阀门，切断气源，断气灭火；当火势较大无法控制时，迅速拨打火警电话。
- 2 液化气罐着火时，迅速用浸湿的被褥、衣服、防火毯等扑压，并立即关闭阀门。

南海发布森林防火禁火令的通告

为有效预防和遏制森林火灾的发生，切实保护森林资源和生态安全，保障人民群众生命财产安全，根据《森林防火条例》《广东省森林防火条例》等有关法律法规的规定，特发布森林防火禁火令。

一、禁火时间：自发布之日起至2022年4月30日止。

二、禁火范围：全区所有林地及距离林地边缘30米范围内。

三、在禁火期间、禁火范围内禁止下列野外用火行为：

- (一) 上坟烧纸、烧香点烛等；
- (二) 燃放烟花爆竹、孔明灯等；
- (三) 携带易燃易爆物品；
- (四) 吸烟、野炊、烧烤、烤火取暖；
- (五) 烧黄蜂、熏蛇鼠、烧山狩猎；
- (六) 炼山、烧杂、烧灰积肥、烧荒烧炭或者烧田基草、甘蔗叶、稻草、果园草等；
- (七) 其他容易引起森林火灾的用火行为。

四、进入森林防火区的车辆和人员：应当自觉接受临时森林防火检查站登记检查，任何单位和个人不得拒绝、阻碍。

五、凡违反本禁火令者：由公安机关依照《中华人民共和国治安管理处罚法》的有关规定给予处罚；涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理。

任何单位和个人发现违规用火行为和森林火灾应立即向公安机关或相关部门报告：**110**或**13927792929**。

特此通告。

佛山市南海区人民政府

