

962555

老店“北京百货”今改名重开，顾客蜂拥而至，张乐华和伙计们忙得团团转

78岁顾客赶“头阵”：“我一到，新店福气就到”



再追踪 小帮

“谢谢大家关心，开门了，开门了！”昨天，本报7版刊发《68岁老店长“我守住了这份承诺”》的报道，宣布好消息：“北京百货”改名“上海北今百货”，今日正式重新营业。

既有老顾客也有年轻人

清晨下着细雨，8时不到，张乐华就赶到店门口张罗。“这里比石门二路老店离家近，骑自行车四分钟，步行十多分钟就到了。”他掏出钥匙，推开玻璃门——这一天，他等了一年半。为了新店开张，他特意翻出一身新“行头”：黑色外套里面，配了一件米白色假领头，格外精神。他扶了扶鼻梁上的眼镜，笑着说：“这副近视兼老花镜，是附近眼镜店老板送我的，祝贺我开业之喜。”门一开，等候的人们陆续涌进来。“看到昨天《新民晚报》刊登开业消息，我赶‘头阵’过来。”78岁的施福桃是第一位顾客，家住静安四季公寓。老人笑呵呵地说：“福桃谐音‘福到’，我一到，新店福气就到了，后面生意肯定好！”

货架上，熟悉的老上海味道扑面而来。假领头、汤婆子、痰盂罐摆放得整整齐齐，柜台上摆着针线、顶针箍、皮尺、缝纫机油、软木热水瓶塞……有头发花白的老人拄着拐杖进来，直奔假领头柜台；有中年人结伴而来，纷纷拍照打卡留念；还有“95后”年轻人，为老店新开准备了“贺礼”——旧门店纪念明信片 and 印章，“今天重新开业，这些免费送



▲ 老店新开喜气洋洋 季晟祯 摄
▲ 不少老顾客光顾，张乐华(左)忙坏了 杨建正 摄

给顾客”。

货架间距比老店更宽敞

张乐华在柜台后面忙得团团转，脸上的笑容却未断过。店面虽小，货架之间比老店宽敞了些。他蹲下身，用手比画着柜台和过道的距离：“装修的时候，我特意去康复辅具专营店，量了当下市场上不同规格的轮椅尺寸。”原本打算放1.2米宽的柜台，后来硬是换成了1米的。“柜台里少放点东西没事，老人进出方便最要紧。”店里还多了三把椅子。“逛累了可以歇歇脚，老顾客来了，也能坐下聊聊天。”他说。

65岁的邵文济一早就在店里忙进忙出。他和张乐华认识十多年了，以前是供货商，如今成了“义工”。“这两天真是忙坏了，拆纸箱、分货品、装货架……都没有歇口气的辰光。”邵文济一边帮着摆货一边说。之

前看着老张为找新店到处奔波，瘦了十几斤，老邵心里很不是滋味。得知老店重开的消息，他比谁都高兴，赶紧过来帮忙：“老张总算可以睡个好觉了。”邵文济讲起一件趣事：前几天还没正式营业，就有嘉定顾客找上门来，听说没开业，还非要吵着买假领头。“你们不是说好中午开门，怎么还没开啊？”

老同事季萍也来了。她在老店时就帮张乐华“搭把手”，今天一早又来“站岗”。“店里以前卖的，现在还在，只增不减。”她指着柜台里的新物件：放大镜、搓澡浴巾、浴帽……“老顾客跟他提的需求，老张都记在了心里。”

经典老人鞋型即将上架

店里马上还要上架一批新货——大博文飞跃帆布鞋、太极鞋和马拉松鞋。上海大博文鞋业有限公司负责人李致远看了报道

后，主动联系上门。他告诉记者，公司经常接到老人电话，问哪儿能买到这些经典鞋型。“很多经销商嫌利润薄不愿意进货，老人买双鞋要折腾小辈帮忙线上操作。看到张老板是为老年人开的店，我们一拍即合。”

上午9时许，雨渐渐停了，店里的人越来越多。77岁的巢雷川从虹口冒雨赶来，他是专程来赴约的：“我之前就和老张约定好了，开张那天一定来。”

网友们的祝福，张乐华也一条条看了：“恭喜老店新开”“一份坚守终得收获”“新店的开业，是城市记忆的延续”“一定会去打卡”“老年人的福利”“很怀念过去的那种市井气，为爷叔坚守双手点赞”……

“这一路走来，有心酸有苦楚，但现在更多的是满心欢喜。”张乐华扯着大嗓门说，“往后天天在店里等着大家，来坐坐，来聊聊，都欢迎！” 本报记者 季晟祯

微调查 小忙



5个月被收10次“幽灵快递”

“我的手机号被谁盗用了？”刘女士多方申诉后，申通快递终于承诺整改

“手机号是我实名认证的，怎么就成了别人的‘快递马甲’？到底是谁在盗用我的个人信息？”市民刘女士近日向“新民帮依忙”求助，自2025年10月起，她的手机就频繁收到全国各地发来的快递揽收信息，但这些包裹既与刘女士没有任何关系，收件地址更是远在和她在“八竿子都打不着”的广州。更让她无奈的是，她多次向申通快递投诉申诉，问题却迟迟得不到解决。

人在上海货在广州签收

刘女士告诉记者，第一次“幽灵快递”事件发生在2025年10月16日。当天，刘女士突然收到申通快递的揽收通知，平时很少网购的她起初以为是家人购物，可点开详情后顿时愣住了：包裹从河南洛阳发出，寄往广东广州，但收件人姓名和手机号码，全都与她的实名信息完全一致。

“这不对啊，我在上海，怎么可能在广州收快递？”满心疑惑的刘女士立刻联系快递员。“喂，请问是李师傅吗？有个从洛阳来的快递……”还没等刘女士把话说完，对方“简单粗暴”地回了句“不是”后就挂断了电话。刘女士转而向申通快递官方客服寻求答案，客服称对方使用的是“虚拟号”，只是信息“相类似”。“我已经在申通小程序上完成了实名

认证，姓名、手机号均为本人真实信息，怎么会和其他人完全一模一样的情况？”客服的回应，显然无法打消刘女士的疑虑，于是几天后她再次致电申通快递，收到的答复依旧是：对方（收件方）信息跟您个人信息相类似。记者从刘女士提供的截图上看到，她在申通平台上确为实名认证用户。

多方申诉均未彻底解决

让刘女士更为崩溃的是，“幽灵快递”竟然接踵而来。“2025年11月2日晚，揽收通知又来了！还是申通，依旧是从洛阳发往广州的同一地址！”刘女士翻开手机记录，语音颤抖地表示，从2025年10月至今，自己收到“幽灵快递”已接连出现10次。今年1月，一条从江西南昌发往广州的陌生快递信息，依旧指向了位于广州市的那个陌生地址。

包裹从哪来、寄给谁、为何使用的是她的信息……一连串的谜团，让刘女士“细思极恐”。“我现在一看到申通快递的短信就心慌，生怕包裹里藏着违禁品。刘女士为此四处奔走：报警后，警方建议她联系通信运营商；她找到手机号运营商中国联通，对方也表示无能为力……一圈下来，问题又回到原点。刘女士又多次联系申通快递催促解决，客服均称“会处理、等回复”，却始终没有下文。“去年

11月底、12月初我都打过不少电话，结果等到现在还是没有任何明确的说法……”记者随即进一步与申通快递客服沟通，对方回复“将把记录的情况反馈相关部门，尽快与刘女士协商。”但截至发稿，刘女士向记者表示，自己仍没有收到任何来自申通快递的回访电话，也没有收到任何解决方案。

申通称系统识别出差错

业内人士指出，依照相关法律法规，快递公司作为寄递服务的提供者，有义务对用户个人信息严格保护、规范核验。若因平台管理疏漏，导致公民个人信息被盗用，快递公司理应承担相应责任。

在“新民帮依忙”介入后，申通快递终于给出正式回应。刘女士向记者反馈，申通客服联系她并解释：经再次核查，后台数据显示，这些订单的收件方确实使用了某种形式的“虚拟号”，但其号码与刘女士已实名认证的手机号，在系统识别环节出现信息交叉或关联，属于平台系统内部处理或接口对接中出现的问题。客服同时承诺，不存在刘女士个人信息从快递公司层面被直接盗用、泄露的实质风险，并表示后续将通过技术排查和流程修复，杜绝此类“幽灵快递”再次出现。目前，困

扰刘女士的十余条后台“幽灵订单”信息，已在申通系统中被删除。

尽管有了口头承诺，刘女士的焦虑并未完全消除。“口头回复算是有进展，但我更关心两点：一是这种‘交叉关联’的根本原因有没有彻底查清；二是快递公司如何从制度和技术上杜绝再发生。我需要更有说服力的解释和长效保障。”

业内人士表示，快递公司作为网络运营者，对收集的个人信息负有严格保密和安全保护义务。若因管理漏洞导致用户信息被冒用，企业难辞其咎。单纯删除订单记录和口头承诺，不足以彻底堵上漏洞。要真正守住用户的信息安全，还需快递公司拿出更扎实的整改行动、更透明的沟通态度和更长效的管理机制。对此，“新民帮依忙”将继续关注。

本报记者 徐驰



本版编辑/曹柳曼 本版视觉/竹建英