

市民投诉在驿站通过申通寄白酒丢了 5个月未解决：

“申通先说员工离职造成又说驿站私自揽收和他们无关”

生活报讯（见习记者**王伟健** 记者**黄迎峰**）近日，哈尔滨市民杨女士向生活报记者反映，其在南岗区鲁商凤凰城东门一处快递驿站通过申通快递邮寄物品，造成邮寄物品丢失，沟通了5个月，快递企业迟迟未能解决问题。

货物丢了  
申通称和自己没关系

据杨女士介绍，2021年10月22日，她在鲁商凤凰城东门一处快递驿站邮寄价值900余元的白酒，通过小程序下单，选择申通快递并支付30余元的运费后，小程序自动生成申通快递单号及电子订单，并显示揽件码，随后杨女士离开了。但3天后，物流信息仅显示已发货，却没有物流数据更新。于是杨女士找到驿站，工作人员表示该驿站老板“跑路”了，造成邮寄物品丢失，需联系申通快递公司解决。随后，杨女士多次拨打了95543申通快递全国客服电话协商解决。

“申通快递工作人员之后联系我说，经过核实，相关工作人员因非正常离职而造成邮寄物品丢失，建议我报警或通过其他司法途径解决。”随后，杨女士再次拨打申通快递全国客服电话沟通，客服表示可赔偿200元并由工作人与其联系，但是杨女士迟迟未接到电话。杨女士又拨打30余次电话，始终无人进行处理。无奈之下，2022年1月11日，杨女士通过12305国家邮政业申诉服务电话，对该事进行投诉。

1月12日，申通快递黑龙江公司的工作人员与杨女士取得联系，但答复结果令杨女士吃惊。“这位工作人员称，通过他们的核实，我寄件的快递驿站并不属于申通快递网点，两家只是合作关系，因此快递丢失不应该找申通进行赔偿。”杨女士表示，3月5日，她又通过国家邮政局申诉网站进行投诉。3月7日，之前的申通快递黑龙江公司的工作人员再次联系到杨女士称，“尽管该物品丢失和申通公司没有关系，但单号是申通的，愿意赔偿200元钱，如果不接受，可以走司法程序。”

一会儿是监管一会儿是员工  
工号801到底为哪服务？

接到杨女士反映的情况后，11日，生活报记者拨打了杨女士提供的申通快递黑龙江公司工作人员的手机号，该工号为801的工作人员表示，根据公司总部的调查核实，该驿站同申通快递并无合作，为私自揽收快递。

当日下午，申通快递总部工号8050的工作人员又致电记者，称之前工作人员告知杨女士“工作人员非正常离职，其意思为快递驿站的工作人员非正常离职，再次重申该驿站与申通无任何关系。”

申通快递：  
订单为驿站私自生成 货物等于寄存

申通快递黑龙江公司客服负责人谢女士表示，杨女士下单后生成的申通快递电子凭证，可能是驿站私自生成的，申通快递后台显示无此单号，而且杨女士所付的费用属于驿站自行收取，并未支付到申通快递公司，快递驿站只是一个第三方，通过揽收快递后转运至快递网点投揽并从中赚取差价。

当记者提出，快递驿站是否在某种意义上与快递公司存在契约关系时，谢女士告诉生活报记者，可能存在与快递员之间有某种利益关系，他们将深入调查，“杨女士属于把快递寄存于驿站，未等快递人员揽收就发生了丢失，不应该属于快递公司的责任，

理由由相关监管部门进行管理，建议通过相关执法部门进行报案或采取司法程序。”随后，生活报记者拨打了12305国家邮政业申诉服务电话咨询，接听电话的黑龙江邮政管理局工作人员表示，杨女士可拨打电话进行申诉处理。

杨女士表示，其不止一次在该快递驿站通过申通快递邮寄物品，这么长时间申通快递竟然对该驿站揽收申通货物毫不知情？物品丢失后就推卸责任，“作为消费者，我总不能在邮寄快递时向驿站索要营业执照、与合作快递公司签署的合作协议等，来辨别是否为正规网点吧？这种方式解决，推诿，太没有担当了。”



“在APP购物货送少了 投诉9天才送到”后续

永辉超市向消费者道歉

生活报讯（记者**郭登攀**）15日，本报刊发了“消费者孙先生投诉，在永辉超市APP购物货送少了，投诉9天才送到”的报道，在读者中引起热议。见报当天，永辉超市哈西店线上负责人李女士向消费者道歉，并表示会加强管理、提升服务。

15日，生活报记者来到永辉超市（万达店），在电商线上提货处，记者看到现场一片忙碌。据一位工作人员介绍，因为疫情关系，他们线上订单特别多，每天大约有上千单。

永辉超市哈西店线上的负责人李女士说，这件事确实他们有责任，为了减少人员间的接触，超市的骑手把商品配送给顾客时，未逐一核对明细，“后来顾客联系到门店，说明商品中缺少两袋手抓饼，电商部门立即备货，并一直和顾客约适合的时间进行补送，但还是送去得太晚了。目前，商品已补送给顾客，我们电话进行了回访，并对消费者进行了道歉，今后在电商服务方面将加强管理、提升服务。”

七星彩第22028期112814+5

6+1第22019期996530+5

3D第22064期354

双色球第22028期05 11 20 22 23 29+09

22选5第22064期02 03 06 16 18

p62第22064期145548+1

体彩

福彩

体彩

哈尔滨最新养老服务发展实施意见来了

养老机构补贴变为“补人头”

新旧小区配建服务设施 中心城区建“15分钟服务圈”

A02

北极熊、大熊猫、紫貂、雪豹……囊括全国珍贵濒危动物

探秘“东林”毛皮标本馆

A04

哈市发布第54号公告

今起连续进行

三轮全员核酸检测

哈市14日

新增14例本土阳性感染者

活动轨迹、涉及小区看这里

A03

人行道塌陷“吞”了3台车

事发抚顺街

A07

宏泽中央公园回迁居民反映

5年前收燃气安装费

至今不退

A06

哈尔滨天气预报

16日 多云 晴 0℃ -11℃ 西北风4-5级

17日 晴 晴 -3℃ -11℃ 西北风3-4级

18日 晴 多云 -1℃ -9℃ 偏东风3-4级

头条新闻

更亲近 更近 更懂你

龙头新闻客户端

网上订报

扫二维码 订生活报

报料热线

4种/报料方式/

本报官微 本报官博

龙头新闻APP 生活报网

生活报官方微博