

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

一会儿是监管一会儿是员工  
工号801到底为哪服务?

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95533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元并由工作人员与其联系,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。”

“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。”

2022/3/16  
星期三  
壬寅年二月十四



主管/主办:黑龙江日报报业集团 出版:黑龙江日报报业集团生活报 国内统一连续出版物号:CN 23—0017 总第11674期 今日12版

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