

# 快递公司私自将业务转给其他公司,造成物品受损、索赔难 “申通”转“圆通” 客户想不通



绘图  
雅琦

□见习记者 张锐鑫 记者 宋扬 通讯员 杨凯

涧西区郭女士近日委托朋友从山东临沂寄回12桶进口奶粉,负责快递的当地申通快递公司未经客户同意便将此业务转给当地的圆通快递公司,货物送达后有5桶奶粉破损,郭女士损失1100元。私自转业务给其他公司的申通公司拒绝赔付,洛阳圆通公司只答应赔付270元。

## 快递奶粉损坏近半

郭女士表示,奶粉是通过国外的朋友于荷兰代购的,几经周折才到国内,并于6月24日

通过她的山东朋友转寄到洛阳。邮寄前,郭女士委托朋友通过申通快递公司邮寄,出于对申通公司的信任,她没有交代朋友购买保价服务。

两天后,期盼已久的12桶奶粉送达郭女士手中,负责送货的快递公司却不是申通快递而是圆通快递,此前郭女士对此并不知情。开箱检验后,郭女士发现,盛装奶粉的3个纸箱有被水浸泡的痕迹,其中5桶奶粉的外包装已经破损,奶粉撒出无法食用。郭女士当即拒签,并要求对方赔付。

## 客户受损索赔难

在郭女士的催促下,圆通公司于7月2日

答应赔付270元,金额为快递费用的3倍,远低于5桶奶粉1100元的总价值。

洛阳圆通快递客服人员表示,按照公司规定,没有保价的快递件如有遗失、破损,一律按照快递费用的3倍赔付,记者在圆通快递单上看到了相关规定。

对此,郭女士认为,申通公司在未通知客户的情况下私自将业务转给圆通公司的行为让她无法接受。“选择申通是出于对该公司的信任,快递业务转给别的公司应事先征得客户的同意。”郭女士说。

郭女士说,她向山东临沂申通公司提出索赔要求,然而对方以此为员工个人行为、与公司无关为由,拒绝赔偿。

## 工商部门:贵重物品最好保价

出现类似郭女士这种遭遇的情况怎么办?市工商局12315消费者申诉举报指挥中心工商人员表示,山东临沂申通公司私自将快件委托给圆通公司,造成快件损坏,应为主要责任方,郭女士要与其沟通索赔事宜。

工商人员指出,消费者办理快递业务时,对上门揽件的快递员一定要验明正身,避免小公司冒充大公司欺骗消费者;对于贵重快递件,消费者务必保价,避免意外损失;消费者如遇到快递件丢失的情况,应选择拒收并与寄出快递件的公司协商赔偿事宜;有关快递赔偿事宜,可拨打国家邮政局消费者申诉受理中心电话(010)12305进行申诉和咨询。

记者发稿前,山东临沂申通快递公司客户经理答应对此事件进行复查,尽快给郭女士一个满意的答复。



热线电话:66778866  
听民声 集民意 解民难

## 市民反映

### 井盖缺失

市民陈女士反映:龙泉西沟94号门口,有一井盖缺失。

市民云先生反映:中州路与玻璃厂路交叉口西南角的人行道上,有一井盖缺失。

市民郭先生反映:民族路与西通巷交叉口附近的民族桥头,有一井盖破损。

### 环境脏乱

市民孙先生反映:学府街龙富小区东门北侧,有一污水井一直向外冒污水。

市民崔女士反映:御博城正门口北侧的下水道堵塞,污水从两个井盖内向外冒。

市民郑先生反映:建设路中侨绿城小区对面的路上有污水,一直无人清理。

市民司马先生反映:西大街司马席楼前面的下水道堵塞,污水快溢出来了。

市民白女士反映:道南路上中国石油加油站门前慢车道上的下水道堵塞,污水一直往外流。

### 设施有瑕

市民王先生反映:义勇街与唐宫路交叉口,有路灯不亮。

市民王女士反映:龙门高铁站广场东边大柱子上的路灯多日不亮。

市民梁女士反映:宫隅路上有路灯不亮。

## 部门反馈

市城市监督管理局:对于市民周先生反映的滨河北路金海湾大酒店旁,连接柳树发光条的电线下垂问题,市容巡查人员已发现,并向责任单位下达市容巡查督办,目前问题已整改完毕。

市城市监督管理局:对于市民魏女士反映的龙门大道关林南段西侧鹏程驾校北100米绿化带内有一污水井往外冒水的问题,市容巡查人员已发现,并向责任单位下达市容巡查督办,目前问题已整改完毕。

市城市监督管理局:对于市民宾女士反映的宜人路与忠义路交叉口路西向北200米处有污水井盖破损严重的问题,市容巡查人员已发现,并向责任单位下达市容巡查督办,目前问题已整改完毕。

(记者 高亚恒 整理)

# 洛阳社区 洛阳人的网上家园

时事

文学

休闲

教育

户外

娱乐

**BBS.LYD.COM.CN**

广纳言论、开放包容的大型网络互动交流平台

注册人数超过**30万** 日均页面点击量超过**6万**