

# 妈妈寄的牛肉干和鱿鱼丝都不见了

## 快递员:这事和我无关

### 申通快递:没验货 不赔偿

收到的包裹有个大口子,里面的牛肉干、鱿鱼丝、药都不见了。

昨天,鄞州区的小谢发微博抱怨,申通快递的工作人员是什么素质,盒子撕成这样,偷走里面的东西,求解释。

记者 艾华丽



**4.签收流程:**快件外包装完好,由收件人签字确认后验货。如果开箱验货后出现短缺、破损等情况,可以采取退回或让快递业务员写书面材料证明、拍照,并立即打电话通知商家或快递公司客服人员(记住客服人员、快递业务员的姓名或编号)。  
如果外包装出现明显破损等异常情况的,收派员应告知收件人先验收内件再做签收,快递服务组织与寄件人另有约定的除外。如果开箱验货后出现短缺、破损等情况,可以采取退回或让快递业务员写书面材料证明、拍照,并立即打电话通知商家或快递公司客服人员(记住客服人员、快递业务员的姓名或编号)。

依据申通快递官网上的注意事项:发生包装明显破损情况,收派员应告知收件人先验货,再签收,但依据小谢的描述,收货当日没有“告知”情节。

#### 老妈平时蛮细心的 这次怎么包成这样?

昨天,有网友微博上晒出一张快递盒子照片:申通快递的工作人员是什么素质,盒子撕成这样,偷走里面的东西,求解释 @申通快递官微,是不是宁波的申通看见东西都这样,大家注意了,求曝光!

照片上,厚厚的纸板箱破了一个大口。

记者联系上发帖人,一名姓谢的大学生,鄞州区瞻岐镇人,在温州医学院读大三。

小谢个头1米78,喜欢踢足球、打篮球。

今年暑假,小谢和朋友踢足球,把脚给踢伤了,一直都是在宁波113医院开药。

11月初,小谢在学校没注意,运动量太大,旧伤复发。

在鄞州老家的小谢妈妈心疼儿子,又跑到113医院找上次看病的医生,开了同样的药。

11月6日,小谢妈妈特意跑到镇上,给儿子买了一大堆喜欢吃的牛肉干、鱿鱼丝,和药一起用申通快递寄了过去。

第二天,包裹就到小谢手里了。

11月17日,小谢妈妈又去113医院开了六盒药,另外买了两百多块钱的牛肉干、鱿鱼丝、青豆。

怕快递把东西压坏,妈妈先用塑料袋把药和吃的包好,再用硬纸箱装好,用胶带封好,交给申通快递收件员。

小谢说,18日,快递寄到了学校,他从快递员处取完包裹转身就走。

走了几步,他发现这次寄来的纸箱,胶带封的有点粗糙,胶带下面,隐约看到一个口子,拳头大小。

他想,老妈做事一向细心,怎么这次把纸箱包成这样?

小谢又回头找快递员,问这纸箱的口子是怎么回事,会不会有什么东西掉了。

“当时快递员很忙,地上还有十多个包裹,他连看也没看就说,放心,包裹绝对不会掉东西。”

于是,小谢带着纸箱回了寝室。

箱子一打开,打开里头的一层塑料袋,露出4盒药,还有几小包青豆。

说好的牛肉干呢,说好的鱿鱼丝呢,最喜欢吃的东西怎么都没了?

#### 吃的拿走也就算了 一百多元一盒的药也丢了

小谢第一反应是找妈妈核实包裹内东西,一合计,确实少了很多东西。

小谢认为,虽然纸箱上有个大口子,但是牛肉干和鱿鱼丝,还有药,都还包裹了一层塑料袋,不可能是自己掉出箱子的。

他怀疑,是有人拆过包裹,把好吃的都拿走了,口子上贴了个透明胶带封住。

“吃的拿走无所谓,连治腿伤的药都少了两盒,一盒得一百多元!”

11月18日,小谢的妈妈,打电话问鄞州区当时取件的快递员,为什么东西少了。

快递员说,包裹是完好无损地送出去,有疑问联系公司。

小谢的妈妈又打电话给鄞州区咸洋镇网点负责收货的申通快递公司。

公司说,这里发出去的包裹肯定是好的,公司也不可能会偷拿客户的東西,纸箱破损,可能是运输过程中挤压坏了,东西可能是掉了。

鄞州区的申通说,会和温州的申通联系了解情况。

不过,温州的申通网点,一直没给小谢家人回复。

为了不影响儿子治病,昨天白天,小谢妈妈特意请了一天假,又去了一趟113医院,配了药,买了牛肉干、鱿鱼丝,换了一家贵一点的快递。

小谢说,他也是因为无奈,才把这个事情发到网上的。

网帖发出后,网友回复很多,有说曾经和小谢有同样遭遇,被快递员拿走包裹内好吃的东西,也有人说,小谢也有疏忽的地方,破损的包裹不应该签收。



破损的包裹



包裹内只剩下几包青豆

#### 小谢没当面验货 申通表示“可以不进行赔偿”

昨晚,记者给小谢妈妈打电话,她说,白天请了假重新为儿子去医院开药,现在正在工厂补白天的班,忙到晚上10点才能回家。

昨天,记者致电上海申通总部,被告知,相关投诉可联系申通快递杭州公司。

杭州公司一名唐姓客服经理说,小谢的包裹是回寝室后拆开,快递员并未在场,东西是否真的丢失快递公司无法判断,因此他们可以不对小谢进行赔偿。

按规定,如果看到包裹外包装有破损,客户可当场拆包查货,东西有破损或丢失,公司会按规定进行赔偿。如果有保价或约定,则按约定进行赔偿,如果没有保价,一般按快递费的五倍进行赔偿,但最高不超过五百元。

鄞州咸洋镇申通网点则表示,小谢的事情他们已经知道,会和温州的申通公司联系沟通,如果确实丢了东西,会和客户协商解决此事,但是现在暂时比较忙,还没来得及联系温州。