

快递冰箱损坏,保价却得不到全赔

消费者花910元修理,韵达快递赔偿却没准数,从400元涨到700元

本报记者 李大鹏 王永军

从济南往烟台快递台冰箱,没想到冰箱在运输过程中损坏了,随后,市民石女士先行花了910元钱进行维修。因当时对冰箱保价了3000元,便要求韵达快递赔偿,可对方只承诺赔偿400元,后来又一路涨到700元。对此,石女士觉得很窝火。

►维修人员正在修理冰箱。受访者供图



韵达公司:
截至晚上7点没有任何回应

24日上午,记者致电韵达快递总部客服电话。工作人员听到反映后,告诉记者,公司系统内没有记录关于这件投诉的任何信息,需要提供投诉人的电话进行联系。

随后,记者再次致电韵达快递总部客服,并向快递公司提供了投诉人的电话号码。工号为5194的工作人员接听了电话,记者又把石女士的情况进行了反映。该工作人员告诉记者,会把情况记录下来,了解相关情况后第一时间给记者回复。但是,直到晚上7点,记者没有接到韵达公司的任何回复。

邮政管理局:
可拨打12305投诉

24日上午,记者把石女士遇到的问题反映给烟台市邮政管理局。工作人员孙先生告诉记者,市民遇到关于邮政业务的投诉问题时可拨打邮政业消费者申诉专用特服号码12305,当地邮政主管部门会进行受理。

孙先生介绍说,根据《邮政业消费者申诉处理办法》,消费者对邮政业服务质量问题,应首先向邮政业经营者进行投诉。对企业处理结果不满意或在规定的时限内企业未予答复的,可通过“12305”特服电话向当地邮政管理局或国家邮政局提出申诉。

孙先生说,对于快递行业的监管是属地管理的原则。12305受理投诉后,他们将根据情况,向快递企业以及市民了解情况,然后对问题进行协调解决。

孙先生介绍,目前对于快递企业的监管主要是依据《中华人民共和国邮政法》以及交通运输部颁布的《快递市场管理办法》以及《快递服务》邮政行业标准。

冰箱快递到烟台,门轴严重损坏

今年4月底,家在济南的石女士一家因丈夫的工作原因要搬到烟台,两口子决定把洗衣机运到烟台,就找到了韵达快递。收件员张帆来到石女士家中收件时,看到旁边的冰箱说,冰箱放上两三年不用就容易坏,石女士便决定将冰箱和洗衣机一起运到烟台。

担心冰箱面板损毁,张帆让石女士为冰箱保价,考虑到折旧因素,原价4393元的冰箱保价3000元,保费90元。张帆称没有保价单,便在快递服务协议单背后手写了:“冰箱保价90元费用,保价3000元,张帆,2013.4.29日”的字样。

4月30日,石女士一家来到烟台,

通过查询得知,洗衣机已从济南发出,但冰箱迟迟未到。洗衣机先到了烟台,冰箱又过了一段时间到达烟台。之后,韵达快递烟台公司派件员告诉石女士,件太大,让他们自己来取。“揽件的时候说得好好的,从济南家中收货,保证给送到烟台的家中,结果烟台韵达这边不认账。”石女士气愤地说。

经过多次电话沟通,5月4日,韵达公司终于送货上门。可打开外包装一看,石女士大吃一惊:冰箱的冷藏门关不上了,有2厘米左右的缝隙。一检查,发现门轴坏了,后面也有零部件碎了。此外,洗衣机身上也有好几处破损,考虑到洗衣机不影响使用,便没要求赔偿。

快递公司收了保价费,却发普通运单

对于冰箱损坏赔偿一事,石女士拨打了韵达总部电话4008216789咨询,得到的回复竟是没有保价,不予赔偿。随后,石女士给韵达快递济南客服打电话,对方先是百般推脱,最后才承认

给冰箱发的是非保价的普通运单,当时发给石女士的保价单号只是用笔写在了冰箱普通运单的下面。

石女士从一位熟悉快递行业的朋友处得知,这种情况应该是

发件的快递员为了省下保价费,抱着侥幸心理发了普通运单,如果货物没有问题,保费就省出来了。

济南韵达认为,冰箱是烟台韵达这边弄坏的,要向总公司投

诉。韵达总部给出的答复是等待处理意见。后来,韵达总部让石女士先自行维修。冰箱厂家维修人员鉴定后称,必须更换整个冷藏门。5月20日,石女士花费910元将冰箱修好。

赔偿没准数,从400元一路涨到700元

之后,石女士又找到济南,济南方面还是称要向总部申诉,总部却让石女士跟济南客服联系。

一直拖到6月中旬,韵达快递总部给石女士打来电话称,只能赔偿400元,理由是冰箱4393元,没有保全价。石女士称不能接受,因为当时保价3000元,维修费花

了910元,韵达客服见状又改口称可赔偿500元。6月22日晚上,韵达快递客服再次致电石女士,又被石女士拒绝。6月23日晚,该客服又一次致电石女士的丈夫,坚持赔偿500元,被拒绝后表示最多可以赔偿700元,石女士一家还是表示不接受。

“韵达快递还有没有点正事儿?一会400元,一会500元,一会又700元,就跟在大街上买菜似的。”石女士说。

令石女士更为不解的是,发现冰箱破损后,石女士的家人并没有签收快件。可送冰箱的工人急着走,就出主意说,可以不签

收,只写上“外包装无损”,不要签名。石女士的家人当时就没有签名接收。随后,石女士根据单据查询,结果却显示已签收。这让石女士感到很纳闷也很气愤。石女士将于近日向济南和烟台的相关部门投诉,不排除使用法律诉讼手段,一定要争取自己的权益。

快递维权征集令

当下,快递已经成为了我们生活中很重要的一种运输方式,相信不少市民在快递时遇到过烦心事。如果你在生活中遇到了关于快递行业服务不规范的情况,请拨打本报热线18660574056,本报将第一时间关注。

来高招会与“理想”面对面

27日与高校招生老师现场交流

本报6月24日讯(记者王双) 高考分数24日下午揭晓后,填报高考志愿就成了当下最重要的事,众多考生家长四处奔走,打听一些意向学校的招生情况。本周四(6月27日)9:00-14:00,在芝罘区烟台滨海国际酒店2楼,由本报主办的烟台环球天下雅思独家冠名的山东高考招生咨询会(烟台)暨第6届烟台国际教育展将举行,考生家长可以和孩子一起到展会上与意向学校进行面对面的咨询。

今年,山东省首次在普

通文理类本科一批、二批及专科(高职)三个批次实行平行志愿,平行志愿遵循怎样的录取原则,学校提档比例是多少以及如何填报才可以避免退档成为家长们十分关心的问题。本报678录取吧高考QQ群内的考生家长也展开了激烈讨论。孩子寒窗苦读十几年,怎样能让孩子的高考分数发挥最大作用是很多家长希望了解的。

山东高考招生咨询会作为齐鲁晚报的品牌项目,今年再次开进烟台,全省8市联展,烟台家长可在家门口看

省级展会。本报高考招生咨询会旨在帮助烟台考生合理填报志愿,为考生与招生院校搭建一个权威、快捷的交流平台,帮助考生升入理想院校。

记者从本报高招会组委会了解到,参展院校有(部分名单,排名不分先后):浙江大学、上海交通大学、中山大学、北京邮电大学、北京师范大学、兰州大学、对外经济贸易大学、北京科技大学、同济大学、北京化工大学、哈尔滨工程大学、首都师范大学、东华大学、华东师范大学、华中

农业大学、上海理工大学、国际关系学院、西南政法大学、河海大学以及省内青岛大学、济南大学、烟台大学等省内高校和省外一本、二本院校。

本报举办的这场高招会面向考生免费开放,目前门票已发放近2万张,所剩门票数量不多,还没领票的家长 and 考生可要抓紧了。此外,高职院校、独立学院、中外合作办学机构、留学预科、国外名校以及大批留学、培训单位也将亮相,给广大考生提供多方面的升学选择。

家长须知:

展会时间:6月27日(周四)9:00-14:00(因高校招生老师及现场观展人数较多,请考生及家长提早入场)

展会地点:芝罘区滨海北路128号烟台滨海国际酒店2楼(第一海水浴场附近)

欢迎考生及家长加入本报“678录取吧超级QQ群”221919441

领票地点一:芝罘区南大街壹通国际10层1003室

领票电话:0535-6615536(可乘1路、2路、5路、10路、52路、62路、70路)浦发银行站点下车

领票地点二:芝罘区环山路3号润利大厦1509室

领票电话:18663859690(可乘59路、82路、61路)烟台图书馆站点下车