



价值5000多元
的快递丢失后，长沙一大学生
安同学多次找快递公司圆通速递协商索赔，却只得到一句答复“赔500元”。

10月24日，安同学通过今日头条长沙频道“头条帮忙”向潇湘晨报晨意帮忙记者求助称，此前因长沙降温，家人便将自己过冬的衣服通过圆通速递邮寄到长沙，但快件到达长沙后便一直没有动静。咨询客服后，他才得知快件丢失。

多次联系圆通速递寄送网点与长沙中转站后，圆通速递方告诉安同学愿意赔偿500元。安同学表示，快件内共有9件衣服，其中有3件购买时总价5400元，对于赔偿500元的处理结果他无法接受。

10月24日，晨意帮忙记者联系圆通速递，客服说，“圆通一件面单如果保价了，赔付3000元，没有保价赔付300元。”同时，圆通速递相关负责人表示会再想办法查询这件快件，若实在找不到将协商新的处理方案。10月25日，圆通速递联系晨意帮忙记者表示，安同学丢失的快件已经找到。

快递衣服丢失圆通只愿赔500元，当事人：这个冬天怎么过

10月5日，安同学的家人通过圆通速递从河北石家庄老家寄出衣物，总共9件，约4公斤重。10月6日，该快件运单详情显示快件已到达长沙。

< 运单详情

收 长沙市

南昌

运单号: YT2[REDACTED] 电子存单 >

石家庄市 长沙市

运输中

关注圆通速递公众号, 快递信息全掌握 去关注

分享 客服 投诉

纠错: 不是我的包裹>>

运送中 2022-10-06 22:45:38 【长沙转运中心】已发出

运送中 2022-10-06 21:55:38 【长沙转运中心公司】已收入

运送中 2022-10-05 21:24:19 【华北第二转运中心】已发出 下一站 【长沙转运中心公司】

运送中 2022-10-05 21:15:58 【华北第二转运中心公司】已收入

运送中 2022-10-05 18:50:44 【华北市场部1064分部】已发出 下一站 【华北第二转运中心公司】

已取件 2022-10-05 18:50:34 【华北市场部1064分部】已揽收

头条帮忙 有困难 上今日头条找媒体帮忙

订阅信息

安同学称，至10月8日他仍未收到快件，联系圆通速递客服后，客服表示将在7日内给答复。10月15日，圆通速递客服告诉安同学快件丢失，并表示愿意赔偿500元，安同学表示拒绝。之后，圆通速递方每隔几日便联系安同学协商赔偿。“但他们一直都是说快件找不到了，就赔500元，完全没有诚意。”安同学说。

“一共9件衣服，其中3件购买时的价格就有5400多元。”安同学说，快件中是他过冬的全部衣服，其中3件有价格证明的包括一件法国公鸡帽衫卫衣1900元、一件茵宝风衣700元、一套斐乐套装2820元。



安同学表示，若装有这些衣服的快件丢失，自己将必须重新购买。他认为，家人在寄出快件时是在自家小区附近的快递超市，当时没有人提醒他的家人购买运费险。但若快件最终未能找到，圆通速递方必须赔偿自己可以提供购价证明的衣服在购买时的费用5400多元。“这3件比较贵的衣服肯定要赔，没有这些衣服我冬天怎么过？”安同学说。

圆通速递客服：保价赔3000不保价赔300，记者介入后快递找回

10月24日下午，晨意帮忙记者联系了该快件圆通速递在石家庄的寄送网点。工作人员确认安同学的快递出现异常，但对于赔偿存在争议。“他提供的购买记录只是转账记录，万一他光转账了，我们怎么知道他当时买的是什么东西呢？”该工作人员说。

安同学则表示，自己母亲平时喜欢逛街，衣服都是他的母亲在线下实体店购得，只有支付记录。

随后，晨意帮忙记者联系了圆通速递官方客服，客服说，“正常来说圆通这边一件面单如果保价了，赔付3000元，没有保价赔付300元。当时寄送的时候面单都是有条约的。”客服称，寄件网点一直在与该客户协商，但客户无法提供市场价值证明，因此赔偿一直未能协商成功。同时，针对该名客户投诉，将会反馈给专人回复记者。

10月24日晚，圆通速递相关负责人联系晨意帮忙记者，表示会先尽可能寻找该件丢失的快件，同时，若找不到也将会与安同学协商新的赔偿方案，尽量与其就赔偿达成一致。10月25日早上，该负责人再次联系晨意帮忙记者称安同学丢失的快件已找到。

晨意帮忙记者与安同学确认后，安同学表示，该快件已于25日上午送达。



潇湘晨报记者武华康

有困难向今日头条长沙频道找【头条帮忙】反馈，潇湘晨报记者会第一时间跟进解决。

【版权声明】：本文首发在【今日头条】，著作权归【潇湘晨报】所有。

新闻线索爆料通道：应用市场下载“晨视频”客户端，进入“晨意帮忙”专题；或拨打晨视频新闻热线0731-85571188。