



速运业务顶岗实训

典型案例集

管理工程学院

目 录

一、关于保价	- 3 -
二、关于内件短少	- 3 -
三、关于快件损毁	- 3 -
四、关于快件丢失	- 3 -
五、关于延误	- 4 -
六、关于调包	- 4 -
七、关于签收	- 4 -
八、关于代签	- 4 -
九、关于送达	- 4 -
十、关于代收货款	- 5 -
十一、关于举证	- 5 -
十二、关于加价	- 5 -
十三、数据之争	- 5 -
十四、保价类典型投诉案例	- 6 -
十五、内件短少类典型投诉案例	- 6 -
十六、寄件损毁类典型投诉案例	- 6 -
十七、寄件丢失类典型投诉案例	- 6 -
十八、快递延误类典型投诉案例	- 6 -
十九、寄件调包类典型投诉案例	- 7 -
二十、快递不到，发货件退回	- 7 -
二十一、买家无法联系，发货件退回	- 7 -
二十二、快递公司把发货件当作到货件	- 8 -
二十三、出现疑难件或问题件	- 8 -
二十四、快递公司忘记发件	- 8 -
二十五、快递业务员辞职	- 8 -
二十六、发货件丢失或被盗	- 9 -
二十七、买家抵赖，不承认收件	- 9 -

一、关于保价

1、消费者于 2016 年 5 月 1 日，通过快递公司由上海快递所购工艺品“玉白菜”到南宁，快递费 470 元，保价 8000 元。送达南宁后发现碎了，对方承认此事，但不同意赔偿。

2、2016 年 1 月份，青岛消费者吴女士于 2015 年 10 月通过某快递公司寄递一块价值 6200 欧元的欧米茄手表发往成都。寄递过程中，消费者几次查询快递进程，10 月 23 日网上信息显示该快递依然在南京航空集散中心，12 月 1 日，快递公司告知消费者快递已经丢失，因未保价只能赔付邮费的 3 倍共计 60 元，吴女士对此答复不能接受，要求按照欧米茄表实际价值赔付，但快递公司不同意赔偿。

二、关于内件短少

深圳消费者张小姐于 7 月份在某快递公司寄四包海参到香港，货品寄到香港后，收件方在无验货的情况下签收了该快递。之后收件方发现包裹下方有毁损情况且快递公司用透明胶将其重新密封，打开后发现只剩下两包海参。消费者随后向快递公司反映，但快递公司以客户已签收为由不予处理。

三、关于快件损毁

2016 年 9 月，李女士通过某快递公司为广州的朋友邮寄一台笔记本电脑，谁知 5 天后，李女士的朋友收件时发现电脑屏幕已碎裂，当场提出拒收。李女士遂向快递公司索赔，但快递公司以李女士未办理保价业务为由，坚持只能给 75 元的赔偿金。

四、关于快件丢失

安徽消费者宋小姐网购了一件皮装，从广德快递寄到宁波。一周后没有收到衣服。上网查看物流信息，发现包裹还未到宁波（停留在宣城），几天后包裹还是停在宣城不动，快递公司未能及时解决。联系公司经理后，告知包裹丢失，会做出相应的赔偿，等处理结果出来会再联系。之后又电话联系快递公司终点站，公司称不清楚，并让她找广德始发站交涉。广德始发站推责宣城站。最后告知宋小姐，由于快递时没有对物品进行保价，只能依《邮政法》按照邮资费 10 元的三倍赔偿，赔偿 30 元。

五、关于延误

2016年9月6日,陕西眉县消费者郭某通过快递公司发送猕猴桃50单250公斤,价值5000元,郭某支付了运费和保价费2000元,包装费250元。直到9月14日快递物品才到达新疆塔城,当收件人收件时,发现装猕猴桃的箱子都已经湿透,并不断向箱外渗水,收件人拒收。郭某因此要求快递公司赔偿损失,遭到拒绝。

六、关于调包

2017年5月6日,寄件人向深圳一家快递公司交办代收货款业务,物品为一条价值7000元的18K钻石项链1条,且有保价。收件人5月8日收到快件并拒收。5月10日快件退回深圳,寄件人当快递面拆开,发现商品已经被调包。快递公司以不是专业人士无法判定真假为由,不肯理赔。

七、关于签收

2017年3月21日,消费者张女士将一个价值1200余元的单肩包和一件100克重的银饰交由某快递公司寄回其老家,支付了运费12元。3月24日,快递物品到达其老家。由于快递单上的收件人王先生并不在家,快递员与他进行了电话联系。在确认王先生不在家的情况下,快递员擅自将快件放到了当时并没有人看管的小区物管处,后包裹不知所踪。

八、关于代签

2017年4月11日,消费者通过快递公司寄送一台美容仪器到北京,到付433元。12日下午4点由同事代为签收,并未当面验收。后发现快递包装虽然完好,但内件已在运输途中损坏。4点30分左右投诉,但快递公司以包装完好已签收为由拒绝赔偿,并说这不是快递公司的责任。如果要求赔偿,消费者需出具第三方证明是在途中受损。

九、关于送达

2016年5月初,辽宁消费者李女士在某网站购买了一台小家电。5月22日,投递员通知李女士收货,由于当天工作繁忙,无暇接收快递。该投递员便将快件送交李女士所在单位的门卫,但是门卫拒绝在送货单上签字,投递员仍然坚持将小

家电放在门卫处。等李女士到门卫处领取时，小家电已丢失。李女士联系到该快递公司，该公司称快件由门卫代为签收，如果有问题应由门卫负责。李女士又找到门卫，门卫则称自己从未代收过快件，自己没有保管快件的义务，不负任何责任。

十、关于代收货款

2015 年 6 月，湖北消费者王先生通过某卫视购物节目邮购黄金手饰一套，价值 10300 余元，约定由快递发货，先付款再验收货物。货到付款后，当场拆开包装，发现包装内货物是假的。快递员工表示只负责货到收款，不负责退货，拒绝退款。

十一、关于举证

青岛消费者张某以老师照片为原型，花费 255 元通过网络向上海某公司定制了一个泥人艺术品，由其通过某快递公司寄递。快递公司将该件送达收件人传达室，在无人签收的情况下自行离开。结果消费者张某打开包裹后发现，小泥人已四分五裂，张某立即找到快递公司要说法，可快递公司认为小泥人在寄递时就已损坏，而上海销售商认为损坏是快递途中野蛮分装造成。二者都不肯承担责任。

十二、关于加价

上海消费者反映，某快递员送快递时事前没有与其联系，擅自将物品寄放在小区外面的服务站，然后告知消费者自行去取。但是消费者去取时，服务站工作人员告知要收 1 元保管费。不少其他省市也有多家快递经营点存在此类情况。

十三、数据之争

2017 年 6 月 1 日，菜鸟网络和顺丰速运互相指责对方首先关闭互通数据接口。菜鸟方面称物流数据接口系顺丰方面主动关闭。菜鸟方面称，事件发生前，菜鸟网络正针对物流数据信息进行安全升级，但顺丰与丰巢方面拒绝配合，最终导致了这一结果。顺丰方面则在稍晚时候给出回应，称丰巢数据接口系菜鸟方面单方面关闭，关闭原因为菜鸟强制要求顺丰提供与阿里系无关的客户信息遭拒所致。顺丰同时指出，阿里系平台将顺丰从物流选项中剔除，属于封杀行为，已经影响了消费者与商家的体验。6 月 3 日，在国家邮政局的介入下，双方暂时搁置争议，恢复业务合作。

十四、保价类典型投诉案例

消费者于 2016 年 5 月 1 日，通过快递公司由上海快递所购工艺品“玉白菜”到南宁，快递费 470 元，保价 8000 元。送达南宁后发现碎了，快递公司承认此事，但不同意赔偿。

青岛消费者吴女士于 2015 年 10 月通过某快递公司快递一块价值 6200 欧元的欧米茄手表到成都。寄递过程中，消费者几次查询快递进程，10 月 23 日网上信息显示该快递依然在南京航空集散中心。12 月 1 日，快递公司告知消费者寄件已经丢失。因未保价只能赔付邮费的 3 倍，共计 60 元，吴女士对此答复不能接受，要求按照欧米茄表实际价值赔付，但快递公司不同意赔偿。

十五、内件短少类典型投诉案例

深圳消费者张小姐于 7 月份在某快递公司寄四包海参到香港。货品寄到香港后，收件方在未验货的情况下签收了该快递。之后收件方发现，包裹下方有毁损情况且快递公司用透明胶将其重新密封，打开后发现只剩下两包海参。消费者随后向快递公司反映，但快递公司以客户已签收为由不予处理。

十六、寄件损毁类典型投诉案例

2016 年 9 月，消费者李女士通过某快递公司给广州的朋友邮寄一台笔记本电脑。谁知 5 天后，李女士的朋友收件时发现电脑屏幕已碎裂，当场提出拒收。李女士遂向快递公司索赔，但快递公司以李女士未办理保价业务为由，坚持只能给 75 元的赔偿金。

十七、寄件丢失类典型投诉案例

安徽消费者宋小姐网购了一件皮装，从安徽广德快递寄到宁波。一周后没有收到衣服。上网查看物流信息，发现包裹还未到宁波（停留在宣城），几天后包裹还是停在宣城，快递公司未能及时解决。联系公司经理后，告知包裹丢失，会作出相应的赔偿，等处理结果出来会再联系。之后，宋小姐又电话联系快递公司终点站，公司称不清楚，并让她找广德始发站交涉。广德始发站又推责给宣城站。最后告知宋小姐，由于快递时没有对物品进行保价，只能依《邮政法》规定，按照邮资费 10 元的三倍赔偿，赔偿 30 元。

十八、快递延误类典型投诉案例

2016年9月6日,陕西眉县消费者郭某通过快递公司发送猕猴桃50单250公斤,价值5000元。为此,郭某支付了运费和保价费2000元,包装费250元。直到9月14日,快递物品才到达目的地新疆塔城。当收件人收件时,发现装猕猴桃的箱子都已经湿透,并不断向箱外渗水,收件人拒收。郭某因此要求快递公司赔偿损失,遭到拒绝。

十九、寄件调包类典型投诉案例

2017年5月6日,寄件人向深圳一家快递公司交办代收货款业务,物品为价值7000元的18K钻石项链1条,且有保价。收件人5月8日收到寄件并拒绝签收。5月10日寄件被退回深圳,寄件人当着快递人员的面拆开查验,发现商品已经被调包。快递公司以不是专业人士无法判定真假为由,不肯理赔。

二十、快递不到,发货件退回

案例详情:有一个北京的客户,发货时我在网上查的是能到货的(北京全境派送),但货发出去两天后,快递的业务员却通知我那里没有网点,没办法只能重发平邮。
预防或解决办法:快递的网络查询也不是百分百准确的,主要是做不到时时更新,所以发货前除了做必要的网上查询外,最好和买家确认下是否有相应的快递网点,这样更保险一些。

二十一、买家无法联系,发货件退回

案例详情:有一个到浙江的件,2号发的货,在网上跟踪包裹时发现总停留在4号不动,连续有好几天,我赶紧联系快递公司查询,得知到达目的地送货时手机打不通、联系不上买家件只能被返回了,又马上电话联系买家,原来是到件的那几天买家正在住院恰好手机坏了,没办法让快递再重返发货,好在货刚返到上海,还不算太远。

预防或解决办法:发货前一定要确认买家的手机号码是否有变动(发快递时手机号码非常重要哦,平邮可以不写),并叮嘱买家一定要保证通讯畅通。

二十二、快递公司把发货件当作到货件

案例详情：有一个到湖南的老客户，发货后网上跟踪也是停留在一个日期不动，联系快递公司的结果让人哭笑不得，本来是从秦皇岛向外发的件，到达北京后，人家看见大包裹上写有“秦皇岛”字样还以为是把件发到秦皇岛，又把一大包的货给返回了发货原地（汗！这也太马虎了吧！）。没办法，赶紧和买家说明吧！虽然是老客户，却也是又打字又截图的费了半天劲。结果人家买家付的是快递的钱却足足等了 10 天才到货，和平邮速度差不多。

二十三、出现疑难件或问题件

案例详情：有两次快到货时网上跟踪，一次显示“疑难件”，还有一次显示的是“问题件”，询问的结果“疑难件”是地址单掉了，“问题件”是不给派送，在网上帮助买家查到当地快递公司的联系电话，都顺利的送到或取到货。

二十四、快递公司忘记发件

案例详情：还有一个到江苏的，发货两天后在网上没有任何显示，询问原因原来是忘记发了。短信告知买家后，好在买家人还不错，说“没关系的，只要能到就行”。

预防或解决办法：老生常谈还是包裹跟踪很重要，当然发现问题后也要即时和买家联系并加以解决。

二十五、快递业务员辞职

案例详情：我们这里是个小县城，只有顺丰和申通两家快递，再就是 EMS，大家都知道顺丰和 EMS 的价钱太高，别无选择只能走申通了。在萧条、冷落的商品淡季过后，好不容易有了买家想要发货，联系申通业务员却说这边的业务停了。当时那个急呀，真的象“热锅上的蚂蚁”，但是不能耽误买家收件呀，没办法让人把件捎到市里然后再从市里发。以后直到现在都是通过货车（收 2—5 元）把货捎到市里，再让市里的快递公司去取（因为现在顺丰也停了，只有 EMS，而我发的每个件都是 1000 克以上的，走 EMS 太不划算了）。

预防或解决办法：平常发件时最好不要只走一家快递，最好几家都要兼顾（当然也要有主次之分），一来可以相互压价、降低快递费，二来如果有类似突发事件容易解决。

二十六、发货件丢失或被盗

案例详情：到目前为止我还没遇到过发货件丢失或被盗事件，不过在贴子里看过类似的，也写到这里供大家借鉴。

预防或解决办法：发货件丢失是均可奈何的，所以发货时选择好的快递公司是非常重要的，由于我们这里的快递公司太少，无法发表见解，社区里也有很多贴子介绍如何选择快递公司的，大家可以去查看；预防被个别素质差的业务员盗取或调包的方法能做到的有两种，一是在包装时尽量严实一些、胶条最好使用同一种颜色的，二是一定要提醒买家接收到件时一定要看外包装是否有损坏，如果有破损则拒绝签收。

二十七、买家抵赖，不承认收件

案例详情：也是看到社区的贴子中有介绍，个别无耻买家收到货后拒不承认。

预防或解决办法：遇到这样的买家要毫不留情，坚决投诉到底，当然获取证据的方法就是找快递公司了。