

# 洛阳·聚焦

# 洛阳·聚焦

报考中央美院研究生的洛阳女孩寄论文参加校方初审,没想到快件丢失,她因此失去考试资格

## 人生因快件丢失而改变,谁该对她负责

### 涉事的中通快递至今未给当事人满意答复

核心提示

□记者 牛鹏远/文 李卫超/图

直到昨日,中通快递仍未对寄丢洛阳女孩董芳的研究生考试初审论文一事给出满意答复。

今年,董芳准备参加研究生考试,她报考的是中央美院。10月,她通过中通快递寄了一份论文参加校方初审。她上网查询运单号得知,快件已被该校签收,然而校方称并未收到她的论文。经调查,快递员可能未将快件送至该校就私自签收了,董芳也因快件被寄丢而错失考试资格。

层出不穷的“丢件门”事件折射出快递行业诸多管理乱象。不久前,国务院公布《快递条例(征求意见稿)》,并向社会公开征求意见,其中对快件丢失、损毁后如何赔偿都有新规定。

### 1【事件】快件被寄丢,洛阳女孩错失考研资格

10月7日,家住西工区的董芳通过中通快递设在亚威金水岸小区的网点,将一篇论文和研究生报名信息表、复试审核费用凭据等资料寄走,收件方是中央美院招生处。

今年6月,她从长春师范大学毕业后便开始准备参加研究生考试。中央美院的研究生考试有特殊程序,考生须先提交论文,只有通过初审,才能参加12月举行的全国研究生考试。

10月10日,董芳查询运单号得知,她寄出的快件已于当日18时28分被签收。她认为快件已顺利到达该校招生处,就安心等待校方公布初审结果。

11月2日,该校公布通过初审的考生名单,里面没有董芳的名字。“我的论文通过初审应该问题不大。”董芳说,这是她第二次报考该校了,去年顺利通过初审,但在复试中失利,未能如愿。今年她放弃了

在吉林文史出版社的工作,集中精力备考,参加初审的论文还得到不少专家的指点。

为了查明原因,董芳托人咨询了该校招生处,校方调查后回复:根本未收到董芳的论文和其他相关资料。

11月7日,董芳的父亲董子龙从洛阳赶到北京。该校招生处负责人当场查找了之前收到的所有快件,并向收发室核实,再次确认未收到董芳的论文。

该校招生处一负责人说,校方对考生寄来的论文有专门的处理和存放流程,即便是未通过审核的论文,也会归档存放。因此,校方未收到董芳论文的原因可能是中通快递未将快件送达。因通过初审的考生名单已公布,无法更改,董芳也因此失去参加今年考试的资格,校方虽然感到惋惜,但也只能协助调查清楚快件丢失的原因。

### 2【维权】快件丢失,快递企业内部互相推诿

11月9日,董芳联系到了负责投送该快件的中通快递北京望京一部。

该网点一名叫徐从进的负责人称,10月10日18时28分,快递员周江雄已将董芳的快件送到了该校东门,并被收发室签收。

“对方坚称快件被学校签收,却提供不出快递运单。”董子龙说,他们要求周江雄和该校收发室的工作人员当面对质,但徐从进说周江雄已经离职,联系不上。

11月10日,该校招生处一名梁姓副处长和董芳约徐从进当面交涉,整个谈话过程被董芳用手机录了下来。

记者仔细听了录音,徐从进称,事情发生后,他将存放在望京一部网点的快件全部检查了一遍,仍未找到董芳的快件,

目前周江雄已经离职并到了广东,他无法联系上。徐从进怀疑周江雄根本没有把董芳的快件送达就私自签收了。

“中通快递北京望京一部称快件丢失的问题他们解决不了,董芳从洛阳寄出快件,出了问题应该回洛阳解决。”董子龙说,他回洛阳后,中通快递洛阳方面称,快件从洛阳顺利发出后,是到达北京后才出了问题,应由中通快递北京望京一部承担责任。

“两家分公司互相推诿,谁都不想负责。”董芳说,从发现论文丢失至今已过去一段时间,但无论是中通快递总部还是北京、洛阳的两家分公司都未主动联系她。

董芳曾多次跟中通快递洛阳方面沟通,对方称可以赔偿损失,但需要鉴定机构对董芳的论文进行估价。“论文不是明码标价的商品,如何估价?”董芳说。

中通快递洛阳方面的孙姓负责人说,他已将董芳快件丢失一事上报中通快递总部的客服总监和法务部。目前,他正在等董芳发来有关赔偿方案的电子邮件。“虽然问题出在中通快递北京望京一部的送件环节,但按照公司内部‘谁揽件谁负责’的规定,后果让我们承担。”该负责人对此感觉很冤。



位于我市的一家中通快递网点



董芳丢失的快件运单号截图

### 3【探因】“丢件门”暴露快递行业制度短板

快递已经融入我们的生活,目前被人熟知的各类快递企业有很多,行业竞争激烈,各类“丢件门”事件层出不穷。记者多方调查,为您探访快件丢失背后的诸多原因。

#### 原因一: “延迟送件将被罚款”衍生出快递员私自签收乱象

记者了解到,董芳在和徐从进交涉时,对方猜测快件没被送到中央美院招生处的原因可能是被快递员私自签收了。

董芳提供的运单号显示,她寄出的快件于10月10日7时42分到达中通快递北京望京一部,快递员周江雄于8时10分开始送件。当日18时28分02秒,该快件显示已被签收,签收人是“拍照签收”。

“拍照签收”是指收件人在快件面单上签字后,快递员利用手持终端的拍照功能,将面单上的签名进行现场拍照,并将照片上传至系统,完成签收信息录入。

记者登录中通快递官网查询该运单号发现,快递员上传的签收照片一片模糊,无法看清名字。

徐从进说,中通快递对“何时送件,何时签收”都有严格的时间规定。比如,上午送的快件,规定当日14时前要签收并上传至系统。如果延迟送达,每个快件延迟1天,快递员将被罚款100元,延迟2天罚款200元,延迟3天罚款1000元。

我市一快递公司网点的员工透露,很少有快递员会严格执行“收件人签名签收”的规定,快递员为了避免延迟送件而被罚款,会先代签并将签收照片上传至系统,然后再送件。代签并拍摄签收照片在某程度上也成了快递员规避责任的手段。

#### 原因二: 一些快递企业网点多为加盟性质,难以有效监管

记者从市邮政管理局了解到,因中通快递洛阳方面和中通快递北

京望京一部均是中通快递的加盟商,属于独立法人,在该事件上很难协调。

该局市场监管科相关负责人说,目前在我国民营快递市场上,除了顺丰、申通、圆通、中通、韵达等企业采用的大多是加盟运营模式,分散在各地的加盟网点有很大的自主权,在标准化管理、人员着装、操作流程等方面存在不规范的问题。快递企业总部很难掌握每个网点的情况,内部存在管理漏洞。

“在加盟运营的模式下,基层员工归属感不强,流动性强,消费者即便投诉到政府相关部门,处理起来也很麻烦,且一些快递企业网点缺乏明晰的前景规划和有效的员工约束机制,导致快件丢失、损毁等问题频出。”该负责人说。

我市一快递企业负责人说,如果直营网点的快件丢失,总部大多会出面解决,但加盟网点是独立法人,快件丢失后只能当事网点自己负责。

#### 原因三: 丢件赔偿成本低,快递企业责任意识缺失

您在寄东西时注意过快递服务合同吗?

记者翻阅多家快递企业的制式快递服务合同发现,在快件丢失、损毁后,对于保价的快件,快递公司会按照约定的保价金额或商品的实际损失价值进行赔偿。对于没有保价的快件,各个快递企业则有不同的规定。

中通快递规定,未保价的快件,包裹类按实际损失价值赔偿,但每单最高不超过1000元。对其他损失和间接损失,其不承担赔偿责任。

记者发现,多数人在寄快件时并不注意对相关物品进行保价,甚至不去阅读快递服务合同。快件一旦丢失或损毁,只能得到快递费5至10倍的赔偿,吃个哑巴亏。因此,丢件赔偿成本低,致使部分快递企业责任意识缺失,这也是导致快件丢失的原因之一。

### 4【说法】新规或打破快递行业潜规则

《快递条例(征求意见稿)》第十九条规定:用户交寄贵重物品的,应当事先声明。快件发生丢失、损毁或者内件短少的,对保价的快件,应当按照经营快递业务的企业与用户约定的保价规则确定赔偿金额;对未保价的快件,适用有关民事法律的规定。

“这条规定如果被确定并实

### 5【提醒】为防止快件丢失,您得多长几个心眼儿

- 1.选择证照齐全、口碑好的快递企业。
- 2.如果寄贵重物品,寄件人要尽量亲自到快递企业网点,一旦发生快件损坏或丢失,可调取现场监控视频,便于取证。
- 3.寄件时一定要详细填写收件人和自己的地址,避免因地址不详延误

- 送件时间。同时,督促快递员填写物品名称、总质量、总件数等。
- 4.寄件时,贵重物品或易损坏的物品最好进行保价,并填写等额保价合同,明确责任。收件时要当面开箱检查,认真核对后再签收。
- 5.注意保管好所有快递凭据,以便发现问题后维权。

### 6【对话】论文被寄丢,她的人生轨迹就此改变

12月11日,董芳接受了记者的专访。

记者:为报考中央美院的研究生,你进行了哪些准备?

董芳:进入中央美院是我从小到大的梦想。去年我第一次报考中央美院的研究生,在复试时因几分之差落榜。今年我大学毕业后,到吉林文史出版社工作。为考研,我辞掉了这份工作,乘飞机往返于北京和洛阳参加培训,集中精力复习,用3个月撰写的初审论文得到了吉林一些专家的指点和好评。

记者:论文丢失对你的影响有多大?

董芳:这篇论文对别人来说一文不值,但对我来说无法用钱去估算它的价值。在事情发生后,老师和亲友给了我很多安慰和鼓励,如果没有他们,我现在也不能走出阴影。我的梦想是考上中央美院,毕业后到高校教书。论文被寄丢,让我此前的努力化为泡影,也剥夺了我考试的权利和机会。我曾想明年再报考一次,但在综合考虑后,还是回到了出版社工作。这个快件改变了我的人生轨迹。

记者:你希望中通快递怎么做?董芳:迄今为止,中通快递内部一直在互相推诿,从未向我致歉,冷漠的态度让我心寒。我没有过多的要求,只希望中通快递能拾起信誉,承担相应的责任,给我一个合理的说法。

## 好房子,户型很重要

### 伊水苑舒适户型演绎雅意生活

“居者有其屋,居者更要优其屋”,从居住的生活体验来看,建筑质量的好坏十分重要,而户型的格局,直接影响到居住的舒适度,好的户型不但诠释着健康的居住理念,而且能大大提升生活的品质。

美丽的花儿总是开得短暂,舒适的好房子总是经不住等待。伊水苑河景现房,看得见的好品质,66~197㎡一房、两房、三房、四房多样可选。何况好房子加上直减200元/㎡的优惠!如此重磅惊喜,你还在等什么?

楼盘位置:伊滨区伊河大桥东头,滨河路以南  
品鉴热线:67605905



洛阳阳光男科医院

男科专线 0378-63156789

院址:洛阳市九都路与解放路口西南角