

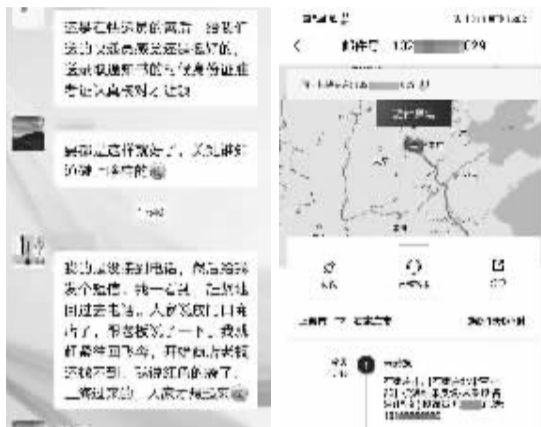
苦盼录取通知书 显示竟被拒收了

国家要求“本人当面签收” 调查发现代收情况严重

近一段时间,正是大学录取通知书投递的高峰期。教育部等部门此前曾联合印发通知,要求确保精准投递。然而,石家庄的小董考上一所 211 大学,正急切地盼着自己的录取通知书时,却发现快递运单上显示自己的通知书已被拒收。录取通知书不仅关系着一个学子的命运,更承载着一个家庭的巨大希望,然而经调查发现,小董遇到的事并非个例,不少家长反映,自家孩子的通知书竟被放在代收点,而非本人当面签收。



■终于拿到录取通知书。



■有家长也遇上类似事件。 ■录取通知书显示为拒收。

□文/图 问政石家庄报道组

事件

未接到电话 通知书投递状态显示被拒收

前几天,石家庄的小董为接收大学录取通知书,内心经历了一次“过山车”。据小董的母亲潘女士介绍,8月26日15时许,她收到了快递公司的短信,内容显示小董的大学录取通知书已经寄出,后面跟着一个快递单号。收到短信后,潘女士一家人心情很激动,时刻关注着快递的投递状态。8月27日中午,快递运单投递状态显示,录取通知书已经到了石家庄。从那以后,一家人便实时在刷新投递状态。

“27日下午3点多,我儿子突然给我打电话说,快递运单上显示他的通知书被拒收了。当时我能感觉到,儿子内心很崩溃,儿子还不断问我为什么。”潘女士说,她当时也很震惊,于是赶紧查询投递状态,结果看到果然如小董所说,运单上显示派件异常,在一个红色惊叹号后,写着“未妥投”三个字,结果反馈备注上写着“拒收”两个字,投递员为张先生。

投递员称打过电话孩子称“不要了”

看到这一问题,潘女士立即通过运单上留的快递员电话打了过去。“接通电话,我问为何大学录取通知书不给送,快递员当时告诉我,他打电话后是孩子接的电话,他说已经给高中交了钱,要去复课,不要通知书了,拒收了。”潘女士说。

对此,潘女士直言不可能。因为快递留的电话是潘女士的手机号,而手机一直在她手中,从头到尾,潘女士就没有接到过快递员打来的电话。“我让他看看是不是打错电话了,后来这个快递员核查后给我回电话说,当时确实打错了。”潘女士的手机是186开头,快递员却打成185开头。

交涉过程中,潘女士希望快递员赶紧给他们送回大学录取通知书,因为孩子对这件事很着急。而快递员却表示,自己已经离开了小区,现在回不去,当天估计送不了啦。

焦急的不只是儿子小董,担心录取通知书拿不到,潘女士也很紧张。她和快递员交涉,希望快递员能在当天给他们送过来。“通知书对孩子来说是很重要的,一家人一直盼着拿到大学录取通知书的一刻。拿到后我们要根据通知书上说的,再订机票、订酒店,准备很多报到的事,还要根据学校的要求买些东西。最后,这个快递员说晚上送,而我后面注意到,查询投递,后来还是一直在拒收的状态。”

随后,因担心出问题,潘女士又给揽投站打了电话。

揽投站工作人员听后表示会和快递员沟通,当天16时许,查询运单上,投递状态变成了“未妥投,收件人要求延迟投递”。

运单上写的内容让潘女士不满意:“我没有要求延期,我要求他们尽快投递。可能是他们内部的一些操作上有一些设置,快递方把延期的时间改成了8月28日。”后来,到当日17时许,快递员终于把大学录取通知书给送到家了。当时,快递员查验了考生的身份证和准考证,是小董亲自签收的。

调查

投递员认为自己按规定操作没问题

小董的妈妈潘女士认为,在这次录取通知书投递过程中,如果投递员足够负责任,这件事情是完全可以避免的。“大学录取通知书投递是个很严肃的事情,一个孩子接电话说拒收,你就不再核实,直接改运单成拒收状态,我觉得他不够认真。这么重要的东西,应该再三核实,必须得确认是学生本人拒收。而确认本人就不能仅在电话里说,而是需要当面看到证件,才能证明是否系学生本人拒收的。既然签收要查验证件,那么我认为拒收也应该查验证件。”潘女士说,如果不是家人一直查询投递状态,那录取通知书有可能被退回,而退回后,事情将变得更复杂,有可能会影响到孩子上大学报到。

对此,问政记者联系到当时负责为小董投递通知书的投递员。“当时我核实名字了,我说到了一个你的录取通知书,家里有人不?他这么跟我说的,说这个件我拒收。我问他为啥,他问我是哪里的呀?我说好像是哪个地方的理工大学。我说你不要了吗?他说我今年也参加高考,考得不好,我要复读,我已经交了复读费了,我说那怎么着,这事儿不要啊?人家的意思是拒收。”这位快递员说,这种情况下我怎么着啊?正好人家也是今年的考生,并且当时还特别生气。这位投递员认为,他都是按公司规定操作的。

这位投递员表示,公司有规定,录取通知书、身份证、户口本、车牌,必须先电话预约,预约好之后再送货上门,并且还要拍照片。“我就是按照公司的规定来操作的。比如说我打他电话了,他拒收,我们就会拍一个照片发到公司群里,让内勤去核实。我们内勤过了一会儿给我回过电话来,问我是不是拨错电话了?我看了一下,后来家长也打过电话来,我才知道我拨错电话了。他们是186开头的号,我可能拨成185开头了。”投递员说。

目前,正是大学录取通知书投递的高峰期,投递员说他们工作也很辛苦。“我们在一线,有时候拨错电话是很正常的。最后把人核实对了,退也好收也好,才会投递这个件。周六那天我一共送了120个件,里边有70个件全是录取通知书。”

声音

快递营业部:今后会引以为戒

对于这件事,负责该快递投送的北宋营业部相关负责人表示,快递员拨错电话,按理说应该再核实一遍,但是他当时不知道拨错电话了。“成天打那么多电话,可能有失误。第一时间打电话,这个没毛病,而且我们有第二道防线,肯定要核实的。一共有三套方案,第一时间是揽投员出门投递,第一时间要联系。因为对于录取通知书,每个人都会很重视,假如说拨错电话,这个件要退回,我们内勤人员要核实第二遍,如果是的话还会由我来签字,全程都有监控。”这位负责人说,录取通知书一般情况下不会退,如果真要退了,也是有极特殊原因的,而且他们也会进行核实。

对于潘女士儿子小董的遭遇,这位负责人表示,下一步会再专门开个会,特意交代一下,今后会引以为戒。

警惕

提醒家长注意 类似不严谨投递还有很多

这么重要的录取通知书,投递过程中却出了问题,这让潘女士感到很意外。“我家出现这个情况以后,我就在学校的家长群里发了一下,目的就是提醒大家,没有收到通知书的要随时查验投递状态,以免发生类似情况。”令潘女士没想到的是,她发信息后,收到许多家长的吐槽。原来,还有很多投递员在投递大学录取通知书时,并不严谨,有的直接把通知书放到了附近便利店或者快递柜。

潘女士所在的这个家长群里,一位妈妈说,孩子的录取通知书被投递员放到了一家便利店,她飞奔到店里去取时,开始商店老板还找不到,直到她说应该是红色的袋子,上海过来的,老板才找到了。

其实,对于录取通知书的投递,国家有严格而明确的规定。今年8月初,教育部等部门联合印发了《关于进一步做好2020年高校录取通知书寄递工作的通知》,要求必须确保精准投递。严格录取通知书投递签收流程,原则上坚持“本人当面签收”,不得投递至智能快件箱(信包箱)、代投自提点、物业或收发室等。

短评

投递员工作很辛苦 但更需认真负责

潘女士的质疑是有道理的。录取通知书的签收要求“本人当面签收”,并查验证件。那么,拒收是不是也应该“本人当面拒收”呢?

在这件事情中,投递员和他的上级一直在强调投递流程的科学和严谨。但如果没有认真负责的服务意识,流程再无懈可击,防线再坚不可摧,也可能出现巨大的纰漏。出现了错误,再谈什么科学严谨,算不算是一种不负责任的说辞呢。

投递员很辛苦,我们理解,但您手中的任何一份录取通知书,都和其他的东西不一样,它关系着一个学生的人生命运,承载着一个家庭的巨大希望,也是一个孩子12年寒窗苦读的见证。请认真负责地将它送到学子的手中吧!



扫码看小视频

