普遍服务质量达标在行动

春风十里美如画

——江苏扬州市分公司邮政普遍服务工作纪实

□奚水清

近年来，江苏省扬州市邮政分公司致力于建立覆盖城乡、惠及全民、服务稳定的邮政普遍服务网络，不断加大服务保障力度，提升均等化服务水平，努力成为党加强思想政治引领、保持同人民群众的血肉联系、永葆旺盛生命力和强大战斗力的可以信赖的重要力量。

扬州市分公司汤汪支局局长（左）正在指导客户在网点内的自助办税区开具发票。 □高鹏 摄

坚守初心：提升普遍服务水平

为进一步提升普遍服务网点的服务质量，2020年，扬州市分公司对普服网点的监控设备进行了更换升级，新增红外筒型摄像机523台、红外半球摄像机477台，并对所有信箱筒进行及时更新和维护。同时，以科技赋能稳步提升服务水平。目前，扬州市分公司普遍服务网点的电子化率达到100%，电子化支局开通移动支付的比例达到100%，营业网点100%出售绿色包装箱。

2020年，扬州市分公司按江苏省邮政分公司统一部署，开展省内平信互测，向全省12个地市寄发测试信共864封，收到省内各地市寄扬州测试信864封。全部测试信件均使用平信条码，全程时限符合要求。截至目前，扬州全市普服条码平信丢损率为零，机要通信实现了36年安全无事故。

“我们还建立了事中监控、事后检查、客户满意度的三维监管体系，对各项普服工作进行监管督导，确保质量提升工作落实落地。”扬州市分公司服务质量部检查员石万平介绍道，“我们会借助科技赋能，利用信息平台进行非现场检查；检查员主要是对各普服网点的现场检查、督导，并结合整改三联单制度帮助各单位提升整改效率。另外，我们还会借助客户反馈的信息数据对各单位的服务情况进行评估。”

凝聚民心：认真传递党的声音

“2020年新年伊始，江都区是新冠肺炎疫情的重灾区，情况那么凶险都没人愿意来。真没想到，邮政的朱大哥居然一天不落下，哪怕就一张报纸他都定时给我们送到位。”家住扬州市江都区仙女镇苏新村的朱立山感慨道。

为将党的声音及时传到基层，扬州全市邮政普遍服务网点并未因疫情停止工作。“特殊时期，我们不仅业务量大，任务也重。”西区投递部负责人魏泽军说，“为了保证党报党刊当日寄达，我们6点半就要求上岗了。疫情防控期间，我们要求每名员工必须每日岗前测量体温，同时，后勤部门也给我们准备了口罩、酒精、消毒水等防护设备。既要保证工作质量，也要保证大家的安全。”

2020年疫情防控期间，扬州市分公司普邮业务量同比增长23.04%。为确保各项业务有序运行，扬州市分公司建立及时响应机制，积极帮助一线协调解决通行难、寄达难等问题。同时，扬州市分公司服务质量部组织检查人员深入一线生产现场检查，并对现场工作进行督导，确保疫情防控期间各类邮件和党报党刊投递的时效性。疫情防控期间，扬州全市党报党刊当日见报率仍达100%。

温暖人心：积极承接便民服务

“请问你们这里可以办理缴纳交通违法罚款业务吗？”“可以的，请提供身份证。”1月11日9点多钟，家住附近的张女士来到位于邗江区文汇西路的邮政代办交管服务网点处理好了交通违法业务。张女士开心地说：“邮局现在真方便，以前处理这种事情还得要跑到交警队，现在好了，来附近邮局办，又近又快，真省事！”

这只是邮政代办交管服务网点日常工作中的一个缩影，除了处理交通违法业务，来更换机动车驾驶证的客户更是络绎不绝。截至目前，扬州市分公司累计建成警邮网点47个，开通机动车、驾驶证、交通违法、互联网4大类33项交管业务，累计办理各类交管业务两万余笔。

2020年9月，扬州市分公司还开展了警邮网点引流及平台功能完善工作，通过市交警支队的短信平台，向全市所有的“六年免检”和“期满换证”客户推送短信，邀请客户到全市精选的8个警邮网点办理相关业务，当月警邮业务量环比上升90%。

除了警邮合作，邮政还和税务部门开展了税邮合作。来自市区一家私企的王会计在体验自助点发票申领服务后称赞道：“邮局现在是真方便，我来一趟，汇款转账都办妥了，水电费缴了，就连发票申领也办得妥妥当当，让我少跑了几个地方。”

目前，扬州市分公司已建成开通税邮共建便民服务点12个，办理税邮业务81547笔，累计代征税额达4378.12万元。纳税人可就近在邮政税邮自助点进行发票申请、普通发票代开及相应税费缴纳，减少纳税人往返税务服务厅的奔波，同时也为邮政金融业务引流获客。

传递爱心：主动参与公益事业

冬天喝杯热水，夏天吹吹凉风，中午热个饭菜……对于环卫工人、出租车司机、城管员等户外工作者来说，因为身边有了“邮爱驿站”，工作中便多了些幸福的味道。扬州市分公司在全市范围内设立“邮爱驿站”110个，以42个“邮爱驿站”（支局网点）为圆心，以周边街道、社区、村镇为半径，开展“邮爱满满”志愿服务活动。

为积极响应政府号召，结合乡风文明建设，扬州市分公司充分发挥投递员服务群众“最后一公里”的优势，全力打造“绿衣信使”乡风文明建设志愿服务项目，广泛开展“爱心邮路、预防邮路、绿色邮路、文明邮路”等综合志愿服务活动。全市共800多名投递员参与其中，他们每天骑着电动车，走村串户，积极争当“乡风文明信息的采集员、核心价值的宣传员、弱势群体的守护员、环境保护的监督员”。2020年，该项目作为扬州市的两个互动展示项目之一，在第五届江苏志愿服务展示交流会现场重点推介，并荣获第五届江苏志愿服务展示交流会银奖项目。

社区最温暖的『邮政老哥』

□张丹丹

1月18日，黑龙江省齐齐哈尔市昂昂溪区邮政分公司接到了一封来自新兴街道办事处工作委员会和新兴社区的感谢信。信中讲述了潘恩波同志不顾个人安危，深入社区抗疫一线开展抗疫工作的事迹，新兴街道党工委和新兴社区党委向其致以最崇高的敬意和衷心的感谢。

在昂昂溪区分公司，一提起潘恩波，大家都很熟悉，他是一名有着25年工龄的押款车司机，工作认真负责，一丝不苟；在齐齐哈尔市新兴社区，一提起潘恩波，大家更是竖起大拇指。自2012年起至今，潘恩波在休班时间一直在新兴社区参加志愿服务。特别是在疫情发生以来，他每天除了上班时间，早晚都往社区跑，社区居民的眼里满是这位邮政人的身影。

新兴社区的百姓和工作人员都说潘恩波为人谦和，热心助人，像亲人一样温暖。社区的工作人员无论谁有困难，他都有求必应，从不推脱。“他就像我们的亲哥哥一样，我们都喜欢亲切地称呼他一声老哥。”

为抗击新冠肺炎疫情，壮大抗疫队伍，潘恩波常常利用休班时间参加社区值岗值班、小区围挡设置和维修等工作。白天，他坚守工作岗位；晚上，他在社区为隔离家庭送物资、贴封条、完善核酸检测信息，常常一忙活就到了半夜。但不管多晚多累，他依然笑呵呵地面对社区居民。正是这温暖的笑容让社区居民在疫情面前不再彷徨，自觉遵守防疫要求，积极主动地配合防疫工作。

“他专挑最累最苦的活儿干，从不抱怨。他每天6点就要开着押款车给各个邮政网点送款，为了让我们能够吃上早饭，每天凌晨4点，他就起床来社区给我们做早饭。有时看到外边下雪，他就早早来到社区扫雪。”社区负责防疫卡口执勤的“七姐妹”在这位“邮政老哥”的帮助下，工作压力大大减少。

“他常常因为在社区干活太晚，回到家里饭菜都凉透了。”潘恩波的妻子常常嘱咐他注意身体，他却说：“没事，咱自己家的活儿，不累。”潘恩波把社区工作人员当家人一样看待，把社区工作看成自家的工作。他的手机24小时开机。最近一段时间，疫情反复，社区对有中高风险旅居史的居民进行严格排查，常常在半夜，社区要送隔离的人员到隔离点，只需一个电话，潘恩波就会在最短的时间赶到社区，帮助去送隔离人员。

潘恩波不善言辞，却用实际行动为我们展现“邮政老哥”温暖的形象。社区居民们说，他是社区里的绿衣使者，不断地为社区居民传递着邮政人的正能量；他是社区居民的守护者，时时刻刻守卫着百姓的健康与安全。“七姐妹”说，她们最信服这位老哥，因为他有颗无私的心，最有爱、最温暖。瞧，社区正在开展第二次核酸检测的现场，那个正在维持秩序的忙碌身影就是他，我们可爱的“邮政老哥”。

张俊霞：这份工作中有满足

□宋金秀 文/图

300多个投递点，日均行程60公里，投递300多份党报党刊和包裹、信件……做好一份工作不难，坚持一天、一年也不难，但是在一个岗位兢兢业业坚守18年并不是一件容易的事情。张俊霞却做到了。

张俊霞是山东省聊城市邮政分公司大楼营业部的一名投递员。每个工作日的6点左右，她早早就来到营业部，将当天需要投递的报纸、信件和包裹进行分拣，之后便带着邮包扎进城市的车流之中，将邮件送到市民手中。

今年38岁的张俊霞年龄不算大，投递工龄却达18年。2002年，年仅19岁的张俊霞走上投递工作岗位。18年来，她的工作量越来越大。“刚来邮政工作的时候，投递的基本都是报刊和信件，后来包裹比信多得多！”张俊霞说，以往的投递员，一辆自行车轻松走四方；如今，投递员的“坐骑”由自行车换成了电动车。

邮件分拣完毕，十几名投递员从营业部出发，像是分飞的燕子奔向各自的“领地”。张俊霞负责市政府到卫育路沿线的小区和机关企事业单位。骑上电动车，张俊霞按平日里熟悉的路线开始了投递。对张俊霞来说，电动车承载的都是“沉甸甸的幸福”，群众的信任是对她最高的褒奖。“有一位叫邢贵晨的老人，因为前几年我帮助他办理了合适的邮政储蓄业务，后来他特别放心，就让我顺带帮他处理一些其他业务。即便是我的投递区换了，他也仍然相信我。”张俊霞说，投递员这份工作让她觉得被人信任，工作有成就感。

遇到收信人地址不详、姓名不清、用户变更住址等，对投递员来说是常有的事情，但张俊霞从来不怕多跑路、走弯路，每每遇到这些邮件，她总是四处打听，认真核实，想方设法将这些“死件”变成“活件”。“邮件地址不详或地址错误是难免的事情，有些地址读起来发音是一样的，但是字可能不是一样的字，这种情况就需要我们多排查、多询问、多核实。”张俊霞说。

早上6点出门，晚上8点多归家……对于投递员来说，和家人在一起的时间总是那么的“奢侈”。因为工作，张俊霞很少接送她的孩子上下学，也很少带着孩子逛公园、逛商场。好在她的丈夫肖玉刚非常支持她的工作，生活中，肖玉刚会尽量分担繁重的家务劳动，让张俊霞能得到一点休息时间。“真是非常感谢我的爱人，这么多年了一直支持我的工作。”在谈起家庭的时候，张俊霞总感觉亏欠太多。

“苦归苦，累归累，可每次看到收件人拿到信件的笑容和听到一句发自内心的谢谢，还是感觉非常满足。”张俊霞表示，“尽管在别人看来这份工作很辛苦，但大家需要我，我就会把这份工作坚持下去。”

张俊霞冒着寒冷奔走在投递服务的路上。

法规大讲堂

邮戳在合同订立中的法律意义

——《民法典》与邮政普遍服务系列解读

□张毅

邮戳即邮政日戳，是指邮政企业在邮件寄递服务过程中使用的刻制有地名和日期的专用戳记。邮戳在民事活动中是期间（期限）和送达行为的重要的判断依据，尤其是体现为合同订立过程中。

合同订立通常采取要约、承诺的方式，要约是希望与他人订立合同的意思表示，承诺则是受要约人同意要约的意思表示。如何确定承诺期限的起算点，对受要约人是否作出承诺、何时作出承诺、以何种方式作出承诺，以及作出的承诺是否有效等具有重要意义。因此，《民法典》对承诺期限的起算点确定了统一标准，以尽量减少可能发生的争议。《民法典》第四百八十二条规定：“要约以信件或者电报作出的，承诺期限自信件载明的日期或者电报交发之日开始计算。信件未载明日期的，自投寄该信件的邮戳日期开始计算。要约以电话、传真、电子邮件等快速通讯方式作出的，承诺期限自要约到达受要约人时开始计算。”该条即确定了各种情形承诺期限起算点，其中明确要约以信件作出的，承诺期限自信件载明的日期开始计算；如信件未载明日期的，自投寄该信件的邮戳日期开始计算。这就赋予了邮戳在合同订立过程中具有判断承诺期限起算点的法律证明效力。

邮戳在其他一些民事活动及有关活动中也具有期间（期限）的证明效力。《专利法》第二十八条规定：“国务院专利行政部门收到专利申请文件之日为申请日。如果申请文件是邮寄的，以寄出的邮戳日为申请日。”《税收征收管理法实施细则》第三十一条第一款规定：“纳税人采取邮寄方式办理纳税申报的，应当使用统一的纳税申报专用信封，并以邮政部门收据作为申报凭据。邮寄申报以寄出的邮戳日期为实际申报日期。”另外，《商标法实施条例》第九条、《专利法实施细则》第四条第一款、《植物新品一种保护条例》第二十二条等也有类似规定。

从上述有关法律规定可以看出，邮戳不仅具有期间（期限）、送达行为法律证明效力，而且在一定意义上具有国家公信力。伪造邮戳并投入使用，不但可能造成相关法律判断的失误，而且会直接损害国家公信力。因此，法律对邮戳给予了严格保护，《邮政法》第三十八条明确禁止任何单位和个人伪造邮戳，第七十九条则规定了伪造、倒卖伪造包括邮戳在内邮政专用品应承担的法律责任。《邮政法》第七十九条规定，伪造邮政专用品或者倒卖伪造的邮政专用品的，由邮政管理部门责令改正，没收伪造的邮政专用品以及违法所得，并处1万元以上5万元以下的罚款。

由于邮戳具有证明效力，邮政普遍服务标准对收寄、投递环节加盖邮戳提出了要求。邮政企业在收寄邮件时应清晰、规范地加盖或者打印收寄日戳，在投递邮件时应清晰、规范地加盖或者打印投递日戳。收寄、投递环节不依照规定加盖或者打印邮戳的，即构成提供邮政普遍服务不合标的行为，邮政管理部门将依照《邮政法》第六十七条的规定，责令改正，可以处1万元以下的罚款；情节严重的，处1万元以上5万元以下的罚款；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予处分。例如：邮政管理部门执法检查中发现，某市邮政分公司在平信及挂号信投递工作中存在未对信件加盖投递日戳的问题，涉及信件共计432封。邮政管理部门依法责令该单位在7日内改正，并处以28000元罚款。

邮戳使用还要注意以下两个问题：一是邮戳日期字钉必须按照规定更换。依照有关规定，邮戳日期字钉，应当在每个工作日开始以前，或于每日工作完毕后更换，不得提前更换或倒换日期使用。日戳更换字钉后，每次应在“日戳打印簿”上加盖清晰戳样，经检查无误后方可使用。个别邮政网点违反规定，擅自提前更换邮戳日期字钉，发生了因邮戳日期显示逾期，造成用户专利失权而导致讼争的事例。二是按照规定范围使用邮戳。邮戳仅限于邮政营业、投递工作使用，用于盖销邮票以及按规定盖印于邮件封面、业务单据，不得使用于其他范围。违反规定超范围使用邮戳，属于严重违规行为，存在着很大的法律合规风险隐患，必须坚决杜绝。

（作者系中国快递协会法律事务专业委员会专家委员、石家庄邮电职业技术学院/中国邮政集团有限公司培训中心兼职教授）