

春城税邮：利企惠民送春风

——云南昆明市分公司税邮合作开新篇

核心阅读

云南省昆明市邮政分公司和国家税务总局昆明市税务局精心织密服务网络、延伸服务触角、创新服务模式、深化合作共建,多措并举拓展税收共治新格局,积极打造“税收协同共治便民办税示范点”,提供全方位、更便捷、更优质的便民惠民服务,积极营造“四季如春”的办税服务体验,切实提升纳税人的满意度和获得感。

□董燕 文/图

“刚在自助体检机上通过体检,然后到柜台办理了驾驶证期满换证业务,现在没花几分钟把发票也开了,只进一扇门就全部办妥,真是太方便了!”早上登录云南省电子税务局网站,申领发票选了邮寄配送,下午就收到了,现在的服务真是太便捷高效了!”

这是纳税人办理涉税服务时发出的声音,也是云南省昆明市邮政分公司开展税邮合作以来,以“利企便民办实事”诸多举措助力深化“放管服”的具体体现。2021年12月30日,《云南日报》对昆明市分公司提供多点办税便民暖心服务、优化寄递走深走实税邮合作等方面进行了宣传报道,获得社会各界广泛赞誉。截至目前,昆明市分公司累计建成124个税务委托服务点,累计代开发票278.37万张,代征税款29.42亿元,服务群众100余万人次,让纳税人充分享受到了来自邮政优质、高效、便捷的涉税服务。

协同共建示范点

“请问您要开什么品目的发票?”日前,笔者走进昆明市吴井

路邮政支局智慧营业厅,这里也是由官渡区税务和邮政部门合作打造的全省第一个税邮合作示范点,看到邮政工作人员正在为纳税人办理业务。

昆明税邮在前期合作的基础上,按照“窗口服务贴心办、线上办税帮着办、自助终端自助办”的服务理念,积极打造税邮合作共建便民服务示范点。除了邮政代开发票服务窗口外,官渡区税务局服务窗口还直接入驻吴井路邮政支局,设置了4个人工服务窗口。把原来只能代开增值税普通发票的业务范围扩展到了全税种,自助办税功能也同步升级,邮政网点大厅内原有自助设备升级换代,并增配发票双票种信用证明打印多功能终端和综合申报缴纳多功能终端,以满足群众更多的办税需求。

与此同时,邮政工作人员还积极向纳税人开展税收政策宣传,加强税法知识普及宣传,并提供税务贷、极速贷、小企业贷款等业务咨询办理服务。目前,官渡区邮政分公司已为纳税人成功办理1100余万元的信用贷款,为客户提供了优质快捷的融资服务,助力了企业经营发展。

“我的驾驶证快到期了,今天来邮政网点办理期满换证业务,十几分钟就办好了,以前得先去医院体检、再去车管所办理,现在在邮政网点一站式办齐,真是太方便了!”前来吴井路支局办理期满换证业务的杨女士介绍说。吴井路支局不仅是税邮合作示范点,还是警邮合作示范点。支局设置了警邮业务窗口和“警医邮”便民体检点,可办理涉及互联网、机动车、驾驶证、非机动车四大类23项业务。交警还直接入驻邮政服务大厅,能够直接处理非现场机动车违法业务,让广大车主获得轻松便捷的一站式服务。

线上线下融合办

“昆明市东川区红土地镇距



客户在昆明市官渡区吴井路支局税邮合作共建便民服务示范点办理业务。

东川县城84公里,以前开发票需要一天时间往返,还要花上近百元车费,现在镇上的邮政网点就能开票,时间金钱都省了!”日前,国家税务总局昆明市东川区税务局副局长顾进文称赞道,自从红土地邮政支局开通“双代”业务后,真正让办税服务覆盖到“最后一公里”,进一步拓宽了税邮服务的覆盖面。

近年来,面对社会发展新形势、人民需求新期盼,昆明市分公司始终坚持“以人民为中心”的理念,持续助力深化“放管服”改革,着力办实事、优服务,从最初80个邮政代开点上线到现在124个网点运行、从线下服务为主到线上线下服务并重、从覆盖全市主城区到辐射偏远乡镇,双方不断搭建多渠道、全覆盖和更高效、更便民的税邮服务平台,方便纳税人。

疫情防控期间,昆明税邮最大限度为纳税人提供优质安全的服务,让“非接触式”办税成为主流,开办了发票的线上申领、线下

寄递业务。2020年2月至5月,税邮服务平台免费寄递税务发票33252件。在开展示范点建设工作以来,税邮双方通过人工拨打电话的方式,对官渡区税票客户进行了名址核实,生成了全区第一份发票配送目录清册,并通过增加数据交换频次,实现了服务响应速度和配送效率双提升。

党建引领强堡垒

“从纳税人反馈情况来看,无论邮政网点窗口服务,还是线上申领邮寄配送服务,邮政都为纳税人提供了非常便捷高效优质的服务,积极打造了让纳税人‘十分满意’的服务品牌。而深化税邮合作不仅体现在业务合作上,还体现在双方的党建共创、队伍共建机制方面。”日前,国家税务总局昆明市税务局征收管理科副科长吴绍华说,结合开展党领导下的“百年邮税”发展历程宣传,昆明市、县两级税邮合作单位还经常举办党支部书记讲党课、主题党日、社区公

益等党建主题活动,积极探索便民利民服务新模式新举措。

“以人民为中心”“催人奋进”这是警税邮三方联合开展“深化‘放管服’,优化营商环境,便民服务送春风”主题党日活动时党员们热议的高频词。为认真落实云南省税邮合作项目联席会议精神,将“税邮合作、服务民生”主题要求抓实、抓细、抓落地,借鉴“警邮车驾管”合作模式,深化“放管服”,提升便民利民服务,昆明市公安局交通警察支队车辆管理所、国家税务总局昆明市税务局、昆明市分公司三方联合开展“深化‘放管服’,优化营商环境,便民服务送春风”主题党日活动。通过组织三方党员现场观摩体验警邮合作项目“警邮梦工厂”如何落实“让数据多跑路、让群众少跑腿”工作理念全过程,开展“学党史 办实事 乡村振兴开新局”主题党日活动等,三方实现各项合作高效协同、高度融合,积极落实党建共创、队伍共建等合作新机制。

个人信息合规管理

——《民法典》与邮政普遍服务系列解读

□张毅

随着信息化与经济社会持续深度融合,个人信息的收集、使用更为广泛。现实生活中,一些企业、机构甚至个人,从商业利益等出发,随意收集、违法获取、过度使用、非法买卖个人信息,利用个人信息侵扰他人生活安宁、危害人民群众生命健康和财产安全等问题十分突出。近年来,我国加强了个人信息保护立法,《民法典》第一百一十一条规定了自然人的个人信息受法律保护,同时在“人格权编”专章对个人信息保护进行规定。《个人信息保护法》《邮政法》以及有关法律法规作出了更加具体的规定。邮政企业在向用户提供服务过程中也涉及大量的个人信息,必须强化用户个人信息的合规管理,切实维护用户享有的个人信息受法律保护的权利,纵深推进数字邮政高质量发展。

个人信息处理应遵循的规则。个人信息是以电子或者其他方式记录的与已识别或者可识别的自然人有关的各种信息,不包括匿名化处理后的信

息。对邮政服务而言,主要是寄件人与收件人的姓名、地址、身份证件号码、电话号码以及详情单码号、物品明细。个人信息的“处理”包括收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等活动。依照《民法典》《个人信息保护法》的规定,邮政企业处理个人信息应遵循以下规则:一是处理个人信息应遵循合法、正当、必要和诚信原则,不得通过误导、欺诈、胁迫等方式处理个人信息。二是处理个人信息应具有明确、合理的目的,并应与处理目的直接相关,采取对个人权益影响最小的方式。收集个人信息,应限于实现处理目的的最小范围,不得过度收集个人信息。三是处理个人信息应遵循公开、透明原则,公开个人信息处理规则,明示处理的目的、方式和范围。四是处理个人信息一般应取得本人同意。除为订立、履行合同作为一方当事人的合同等法定情形外,一般而言,取得用户同意,是处理邮政服务个人信息的前提条件。基于用户同意处理其个人信息的,该同意应在用户充分知情

前提下自愿、明确作出。如果法律、行政法规明确处理个人信息应当取得个人单独同意或者书面同意的,应当依照其规定。五是处理个人敏感信息须遵循特定规定。由于个人敏感信息(如人脸信息)一旦泄露或者非法使用,容易导致自然人人格尊严受到侵害或者人身、财产安全受到危害,因此只有在具有特定的目的和充分必要性,并已经采取了严格保护措施的情形下,方可以处理敏感个人信息。处理敏感个人信息应当取得个人的单独同意;法律、行政法规规定处理敏感个人信息应当取得书面同意的,应从其规定。

信息处理者应承担的个人信息保护义务。根据《民法典》《个人信息保护法》等有关规定,邮政企业作为信息处理者应承担以下义务:一是不得泄露、篡改或者非法提供个人信息。《民法典》规定,信息处理者不得泄露或者篡改其收集、存储的个人信息;未经自然人同意,不得向他人非法提供其个人信息,但是经过加工无法识别特定个人且不能复原的除

外。《邮政法》第三十五条第二款也明确规定,除法律另有规定外,邮政企业及其从业人员不得向任何单位或者个人泄露用户使用邮政服务的信息。二是采取技术措施和其他必要措施的义务。《民法典》规定,信息处理者应当采取技术措施和其他必要措施,确保其收集、存储的个人信息安全,防止信息泄露、篡改、丢失。《个人信息保护法》《网络安全法》《快递暂行条例》也提出了相应的要求。三是及时采取补救措施和报告的义务。《民法典》明确,发生或者可能发生个人信息泄露、篡改、丢失的,应当及时采取补救措施,按照规定告知自然人并向有关主管部门报告。

违反个人信息合规义务的法律后果。《个人信息保护法》第六十六条第一款规定:“违反本法规定处理个人信息,或者处理个人信息未履行本法规定的个人信息保护义务的,由履行个人信息保护职责的部门责令改正,给予警告,没收违法所得,对违法处理个人信息的应用程序,责令暂停或者终止提供服务;拒不改正的,处100万元以下罚款;对

直接负责的主管人员和其他直接责任人员处1万元以上10万元以下罚款。”该条第二款还明确,上述行为情节严重的,最高可处以5000万元以下或者上一年度营业额百分之五以下罚款,并可以责令暂停相关业务或者停业整顿、吊销相关业务许可或者营业执照;对直接负责的主管人员和其他直接责任人员最高可处100万元以下罚款并实施行业禁入。此外,《邮政法》《快递暂行条例》也为履行个人信息合规义务的单位规定了相应的行政责任。违法处理个人信息造成损害的,应当依照《民法典》的规定承担赔偿责任;如侵害众多个人的权益的,人民检察院、法律规定的消费者组织和网信部门确定的组织可以提起公益诉讼。出售或者非法提供公民个人信息构成犯罪的,依照《刑法》第二百五十三条之一的规定追究刑事责任。

(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)

来自千里之外的温暖

□本报记者 冯彤

3月2日,天津市南开区红旗路邮政支局将一查来自青海省玉树藏族自治州囊谦县吉曲乡中心小学的学生来信,送到了天津纯公益“手作春天”编织社。

稚嫩而工整的字迹、真诚的文字表达着孩子们发自内心的喜悦和感激。感谢信是收到捐赠的240套围巾、帽子的小学生写的。这所寄宿制小学位于海拔4000多米的高原山区,距县城108公里,信息十分闭塞,经济条件、医疗条件也很落后,而且每年9月到次年4月夜间气温都在零摄氏度以下。这批由编织社捐赠的围巾、帽子,是孩子们心心念念期盼的温暖。

其实,编织社捐赠物资的善举是从2019年开始的,至今已经3年多了。为保证捐赠物资及时送达,天津纯公益“手作春天”编织社找到了红旗路支局。一直以来,都是由红旗路支局负责捐赠物品的寄递工作。

今年初,由于全国各地不断突发疫情,导致部分邮路停运。天津受疫情影响,部分地区实施疫情防控区域管理,许多投递员被封控在家,支局严重缺员,给寄递工作带来了极大困难。

为确保这份持续不断的爱心及时准确送达,支局负责人邓玮带队为编织社提供捐赠物资的收寄服务。经过紧张的上门揽收,现场打包收寄、派专车运送等一系列“特殊”安排,在见证善与爱的同时,天津邮政也尽可能地提供一切便利。

“每次接到为捐赠物资提供寄递服务的任务,我都觉得特别光荣。能为偏远山区的孩子、老人尽一份微薄之力,我很荣幸,也更体会到邮政行业‘国家队’身上担负的这份沉甸甸的责任。我一定要服务好,保证能将这份来自天津人民的爱心准确无误地送达。”邓玮说。

经过全程几十个小时的长途跋涉,满载着240套围巾、帽子的邮政车终于驶入吉曲乡中心小学。邮政投递员将来自“巧手使者”的捐赠物资送到了学生们的手中。

“孩子们,快排好队,到操场去领帽子、围巾啦!”吉曲乡中心小学教师格扎旺索高兴地招呼着。孩子们接过鲜艳的毛线帽子、围巾时,都迫不及待地戴上,跑到镜头前炫一下。



孩子们兴奋地展示戴好的帽子和围巾。□格扎旺索 摄

邮车变身『救护车』

□张子涵

2月19日,广西壮族自治区百色市市民陈楠来到百色市邮政分公司,将一封红底大字感谢信送给了寄递事业部市内邮运司机罗航宇,对他无私奉献救人一命的行为表示诚挚的感谢。

时间回到1月12日12时15分。当时,家住百色市某小区的陈楠的小孩突发疾病,需立即送医。他和自己的母亲抱着已经昏厥的小孩来到小区门口,心急如焚地等候搭乘出租车前往百色市人民医院,却一直都没有等到出租车;为了让孩子能及时送医,他们到路边拦了好多私家车,但没有愿意帮忙的。

正当他们心急如焚之时,陈楠的母亲看到了正从小区内缓缓驶出的绿色邮政车。她急忙迎上去拦住。“师傅,您好。我的孙子突发疾病,但是我们没有等到出租车,打120又来不及,请您帮帮忙,送我们去医院。”陈楠的母亲一边指着自己的孙子,一边急切地请求。

当时,驾驶邮政车的罗航宇刚刚将一车邮件送到该小区的快递超市,正准备返回单位。听完对方的讲述后,他立即打开车门让他们上车。在保证安全的情况下,罗航宇打开车辆双闪灯,全神贯注地驾车朝百色市人民医院驶去。

“人命大于天,在老百姓遇到困难时,该出手时就出手。”罗航宇后来说道。来到医院后,罗航宇帮着将孩子送至急救室后,才默默地驾车离开。

1月19日,陈楠的小孩恢复健康并出院。之后,陈楠便根据当天母亲对邮车车牌的模糊记忆寻找恩人。经过多方打听,陈楠终于联系上了百色市分公司城区寄递事业部经理崔永干,并通过他联系上了罗航宇。陈楠提出要给罗航宇送礼感谢,罗航宇赶忙拒绝:“这只是举手之劳,我们人民邮政为人民,我相信换作其他邮政小哥,也会尽力帮忙的!”

于是便出现了文章开头的一幕。接到感谢信后,百色市分公司马上号召全体员工向罗航宇学习,践行“人民邮政为人民”的服务宗旨,在本职工作岗位上多发一点光、多尽一份力。