

和父亲一起跑乡邮

核心阅读

一条邮路、一个人,去除了山里山外的隔阂,拉近了人与人之间的距离——这就是准大学生张喜燕跟着父亲张元利跑乡邮路最大的收获。最普通的人,做着最平凡的事,给邮路沿线群众带来诸多便利,体现了一个普通乡邮员的人生价值。

□本报记者 李奇男 贵州记者 宋婵娟

今年夏天,准大学生张喜燕等到了她盼望已久的高考录取通知书。将通知书递到她手上的投递员不是别人,正是她的父亲张元利——一个在大山里奔走的乡邮员,一个纯朴的苗家汉子。

山里的孩子要走出大山不容易。张元利一家生活在贵州省黔东南苗族侗族自治州台江县施洞镇党岗略村偏寨,距台江县城需要1个小时的车程。这里可以看到,沪昆线上的高铁列车在群山间呼啸而过,而18岁的张喜燕还从未去过省会贵阳。

盛夏8月,张元利拿到了女儿的录取通知书。尽管通过网络已经查询到女儿被贵州医科大学录取,但是拿到通知书的那一刻,张元利还是难抑内心的激动,驾着邮车急匆匆地往家赶。女儿早已在门外等候,拆开红彤彤的信封,展开新生入学通知书,张元利和妻子脸上笑意盈盈。“拿到通知书了,好好出去玩一玩。”张元利拍拍女儿的肩说道。“爸爸,其实我想……和你跑一跑乡邮。”和父亲一起跑乡邮——在知道自己被录取的那一刻,这个想法便在张喜燕心中萌生。

张喜燕就读于台江县民族中学,高中三年,忙碌的学业让她很少回家。父亲偶尔会到学校送些日常用品,但又挂念着乡邮工作,每次都说不上几句,便又匆匆离开。女儿印象中的父亲早出晚归、沉默寡言。即使

“南河小三峡”里的绿衣汉子

□本报记者 周唯 通讯员 刘晨辉 文图

8月,湖北省谷城县南河风景区,两岸青山隔水相望,游船划过碧绿的水面,景点、民宿、农家博物馆点缀岸边……面对美景,谷城县邮政分公司盛康支局投递员宋先凯却无暇欣赏。不到8点,他像往常一样把要投递的包裹、报刊带到码头,再倒换到游船上,溯流而上,沿岸投递。每到一停靠码头,宋先凯都会下船步行投递,并在开船前赶回。往返最远的一个投递点,需要步行10公里。

南河镇“水上邮路”始于1998年,全长77公里。宋先凯2005年接手了这条邮路,每周三次,为5个村庄、1800余名村民服务。20世纪80年



步行投递。



多年的投递让张元利和乡亲们成了亲人。邮路上,父女俩与正在晾晒苗族亮布的苗家阿妈交谈。

□本报记者 韩静桦 摄

自己的高考分数高出当地一本线70分,父亲也只是在微信里发了点个赞的表情。18年,弹指一挥间。张喜燕感觉还没有读懂父亲,自己却又将再次踏上新的旅程。跟着父亲跑乡邮,是她送给父亲、也是送给自己的“成人礼物”。

乡邮路是一条连心路

第二天清晨,伴随着阵阵蝉鸣,张喜燕跟着父亲来到施洞镇邮政支局的投递室。看着父亲娴熟地把报纸一捻成扇形,然后分拣到各个格口,捆扎、装包……自2017年跑乡邮以来,风吹日晒让父亲的脸更加黝黑,而身形也有些发胖。“爸,喝口水。”张喜燕递给父亲一杯水,张元利接过水,憨憨地笑了。

绿色的邮包渐渐鼓了起来,张喜燕帮着父亲一起提到摩托车后座上。“今天要送这么多?”“是啊,还得抓紧送。”张元利说,他的邮路全长82公里,服务党岗略、平兆、小河等7个行政村,覆盖少数民族群众近2万人,一趟乡邮单程跑下来,需要4—5个小时。

投递路上,张元利接到支局长张余荣的电话。原来张余荣下乡走访时,发现留守老人姜彦添家的电路坏了,惦记着大热的天老人用不上风

扇,便联系略懂电路的张元利修理一下,顺便再给老人带一些生活用品。张元利把邮车停在路口,父女俩步行前往老人家。

绵延的大山绿意葱茏,层层梯田稻香扑面。远处,勤劳的苗家人正在灌溉稻田;眼前,父亲的身影犹如大山一般,坚实宽厚。走在田间小径,张元利向女儿介绍着邮路上苗寨里村民的情况,哪家娃娃考上学了,哪家老人生病了……“寨上的狗看到我都不得叫哦……”张喜燕听到父亲这么说话嗤一笑,才发现寡言的父亲也有幽默的一面。电路修好了,风扇转了起来,老人也笑了。惦记着还有包裹送,张元利连忙开始下一站投递。

前几日下大雨,村里有部分邮路被山洪冲断,正在抢修。一路上总能看到邮政的绿色,那是遍布在邮路上的“邮政便民服务站”。张元利告诉女儿,可别小看小小的“服务站”,解决的可是老百姓的“眼前事”。

“谢谢你,张师傅。”在苗家小院,平兆村村民张土全的老伴儿看到张元利便迎了上去。前几天,远在深圳务工的女儿给她寄了些药品,没想到张元利这么快就送过来了。看着群山环抱的山村,张喜燕似乎明白了父亲乡邮工作的意义所在:一条邮路、一个人,去除了山里山外的隔阂,拉



上船出发。

务农,家中的旱地一直是“广种薄收”,有的年头连种子、化肥钱都挣不回来。借助小南河旅游开发的东风,他开始创业经商。“现在村里环境好了,客人多了,货也走得快了。即便是受疫情影响,我一个旅游季仍能有1万多元的收入。”在宋先凯的宣传和服务推动下,78岁的郭积昌玩上了电子商务。告别时,他还特意叮嘱:“我女儿帮我在网上进了些货,宋师傅,你帮我留心点儿包裹。”

“919电商节”期间,宋先凯在投递时,也不忘给客户聊一聊电商节的促销信息,或是在微信上转发商品链接。有宋先凯投递上门的服务承诺,村民也乐意在邮乐网上“逛吃逛吃”。11时许,宋先凯来到龙滩村。村委会文书陈丽见到宋先凯,赶忙招呼他进屋休息。陈丽说:“现在,很多村民都在城里买了房,村里常住人口也

近了人与人之间的距离。

乡邮路是一条幸福路

8月,正是台江最热的时节。摩托车的坐垫晒得发烫,太阳把头顶烤得热辣辣的,张元利的工装也渐渐被汗水浸湿。

山路弯弯,多年前的泥巴路早已变成了柏油路,一座崭新的文化礼堂坐落于村头,“永远跟党走”的文化宣传栏鲜红醒目。“老张哥,你又送来党的声音啦!”接过张元利投递的党报党刊,党岗略村党支部副书记张元林打开了话匣子,“从脱贫攻坚到乡村振兴,咱们的日子越过越好啦!”如今村里因地制宜,按照“村党支部+公司+合作社+农户”经营合作模式,举全村之力,推动养鸡、刺绣、“稻+”及渔业发展;同时,还实施红色美丽乡村规划,将红色文化与乡村旅游结合,提高老百姓生活水平。“在大学要好好学习哟,以后回来建设美丽家乡!”张元林笑着对张喜燕叮嘱道。

投递路上的一一张张笑脸令张喜燕印象深刻。父亲告诉她,自己不仅仅是个投递员,还是一个“宣传员”,把党的好政策传到千家万户。

“这日子可是越过越有盼头啦!”种植户蒋林忠接过张元利递过来的“绿色发展”宣传单,喜悦之情溢于言表。张元利和支局的员工常常到他这里来,手把手教他使用手机银行、识别假钞、防止金融诈骗等。前年,借助政府的好政策,蒋林忠不仅养起了猪,喂起了鸡,还承包了12亩地种起了西瓜,收入也是“芝麻开花节节高”。“没想到,我们这大山里也能生出金蛋蛋!”蒋林忠笑着说。

绿水青山就是金山银山。近年来,台江县以生态文明建设为引领,坚持环境保护与经济发展并举,张元利又多了一个身份——护林员。返程的路上,张元利拿起镰刀,女儿背起父亲的邮包,一前一后,开始了巡山工作。清水江清澈见底,远方的来客正在江边悠闲地垂钓,白鹭也不时地飞翔在天空,“共筑绿水青山梦”的标语格外醒目。

□张毅

随着数字经济的迅速发展,用户通过微信下单、扫码寄件等方式使用邮政服务的情况日益增多,线上缔约正在成为邮政服务缔约主要形式。以线上缔约形式订立邮政服务合同,向用户提供邮政服务,合同内容以电子介质呈现。其中的格式条款登载于企业的网站及APP软件系统,而不同于纸质面单记载于寄件人存根联的背面。由于通过线上下单完成收寄过程,邮政服务合同中的赔偿约定、保价规则等条款提示、说明义务的履行成为新的争议焦点,也是数字场景下邮政服务新的风险环节。

由于邮政服务线上缔约均需要用户自行操作,而不同于线下缔约时可以由营业员(揽收员)进行指引、解说和交流,线上缔约格式条款提示、说明义务的履行也就呈现出新的特点。线上缔约场景下,免除或者减轻责任等格式条款置于网站及APP软件系统,也不同于线下缔约时,用户交寄邮件时在详情单正面签字,即可证实企业已对格式条款的限制或者减轻责任内容履行了提示及说明义务。线上缔约系无纸化操作,详情单事后打印生成,没有用户交寄时签字的凭据。用户在发生纠纷后往往主张并未阅知、了解该条款。有些线上缔约的寄递服务发生损失赔偿纠纷后,法院以企业未尽到提示及说明义务、无权援引限赔条款为由,裁判企业对用户的实际损失承担赔偿责任。

用户在接受邮政服务之前,企业应当采取合理的方式提示用户注意限制或者免除其责任等与用户有重大利害关系的条款,并且按照用户的要求,对该条款予以说明。这里的“采取合理的方式”,是指邮政企业对格式条款中免除或者减轻其责任等与用户有重大利害关系的内容,在缔约时采用足以引起用户注意的文字、符号、字体等特别标识,并按照用户的要求以常人能够理解的方式对该格式条款予以说明。因此,邮政服务线上缔约时,格式条款的提示、说明义务应符合主动性、合理性和有效性的标准。

具体而言,主动性是指应将邮政服务格式条款置于网站、APP页面显著位置,便于用户获取、阅知、保存并可以追溯使用;而且,在用户缔约时应以弹窗、强制阅读等方式主动推送,保证用户能够阅读了解免除或者减轻责任条款。依照法律法规和监管要求,对免除或者减轻责任条款还应主动履行告知义务。合理性是指免除或者减轻责任条款不仅要凸显,而且通过单独跳框的方式进行提示,由用户逐一确认勾选。有效性是指格式条款的提示及说明义务不因用户可能或者应当知道而免除,用户非首次使用线上缔约不得在程序中默认勾选,应保障用户每次使用服务时能有效阅读免除或者限制条款。同时,应在系统页面上设置履行说明义务的合理路径,便于用户提出询问并获得相应说明。

基于邮政服务线上缔约出现的新情况、新问题,邮政企业必须秉持互联网思维,牢固树立风险为本理念,实施有效风险管控,推进数字邮政建设,重点从以下方面切入。一是严格履行提示、说明义务。使用线上缔约时,邮政服务的格式条款应以醒目的方式置于企业网站及APP系统页面中,对其中间赔条款、保价规则及免责声明必须以引人注意方式进行突出标注,并将阅读、勾选同意其内容设置为每次下单的必经程序。对系统程序应进行改进,不应仅考虑交易效率而忽视提示、说明义务的履行。二是优化业务流程,防范操作风险。通过线上缔约收寄邮件,对保价规则和保险服务、赔偿条款等与用户有重大利害关系的内容,应以口头告知用户,使其引起必要的注意。应制定专门的告知话术,为揽收员配备便携式业务记录仪,做好收寄环节提示(告知)、说明的视频或书面记录。按照关键风险重点控制的原则,对于交寄贵重物品的,可以用户签署内件价值声明和限赔条款、保价规则及免责声明提示、说明确认书。对于使用电话预约寄件的,要请用户在详情单上签字认可。三是建立健全电子证据采集、保全管理制度。线上缔约信息应依照规定的期限进行保存,并借助技术手段使电子信息具有可追溯性、不可更改性。对外提供电子信息注意采集过程的完整性,必要时进行公证保全。认真研究司法机关对电子证据认证、裁判规则,探索数字环境下法律纠纷的处置策略。

村里来了辆特殊的“邮车”

□金颖恒

8月16日下午,一辆印有“交邮惠民”字样的公交车缓缓驶进了江苏省常熟市溪南村附近的滨江公交车站。车上装载的两袋邮件包裹正等待着邮政投递员来接收。这辆特殊的“邮车”就是常熟230路城乡公交,它的开通标志着常熟邮政推进三级物流体系建设、服务乡村振兴工作取得了新突破。

8月2日,常熟市邮政分公司在市交通局、市邮政管理局的牵头下,与市交通国有资产经营有限公司签署了滨江邮政综合服务中心建设合作协议,“交邮合作”项目正式落地。双方将充分发挥各自的资源优势,合作建设首条230路公交示范邮路,交通国有资产经营有限公司提供体育中心公交站作为邮件交接点,常熟邮政结合生产实际和运营特点总结提炼了邮件交接运输“八步法”,固化运营流程,确保邮件运输的全程可控。同时,打造镇级寄递共配中心(滨江邮政综合服务中心),选定滨江公交车站场地用于“交邮合作”用房,由常熟邮政为综合服务中心增加内部设备,配置相应设施,安装系统、门头及

铭牌装饰等,推进快递共配整体运行,保障邮件安全。

在常熟体育中心公交车站,邮政工作人员将贴有“交邮融合”字样的邮袋搬到230路公交车上的邮件专属区域(在车载监控范围内),里面的包裹已经在处理中心经过了安检、消杀,待驾驶员在路单上签字确认、完成交接后,它们将通过这条公交邮路下行至滨江公交车站。“我也体验了一下当‘快递小哥’的感受。”公交车驾驶员说道,“路上有不少乘客询问,知道以后收快递更方便了,大家都很高兴。”

当公交车到达滨江公交站后,邮政投递员会根据路单核点总包数量,确认无误签收后,这些邮件将被带回沿江营投部进行快速分拣、投递,有效减少了市趟运输往返里程,为投递作业释放了更多运能。

除了开通首条公交示范邮路,常熟邮政还将在滨江公交车站场地建设邮政综合服务中心,提供代投及自提业务,由沿江营投部工作人员负责具体业务的办理;同时,具备“邮快合作”功能,各民营快递企业均可通过邮政综合服务中心进行共配或自提,让村民能够享受更快、更便捷的用邮服务,更好地服务地方民生。

民法典与邮政普遍服务系列解读
邮政服务线上缔约的提示与说明义务