一村一寨总关情

——记云南抵边自然村邮政普遍服务覆盖工作

核心阅读

云南邮政实现抵边自然村通邮,打通了服务群众的“最后一公里”,让村民实现了家门口就能收寄邮件。同时,通过通邮,村民将手中的农产品卖出去,产品变成了现金,让村民更好地共享经济社会发展成果。云南邮政积极在服务地方经济发展,促进兴边富民、稳边固边、增进民族团结、促进社会安定和维护国家安全工作中贡献着邮政力量。

□云南记者 杨晓颖 文/图

“现在,我们网购的东西再也不用去20多公里外的镇上拿了,在家门口就可以取邮件。有些农产品需要发寄,投递员也能上门取件。感谢邮政打通了服务群众‘最后一公里’!”云南省西双版纳傣族自治州勐腊县勐腊镇曼旦村小组党支部书记波应冯取包裹时开心地说,“邮件直接送到家,一周三个频次,像这样的事情在过去我们想都不敢想。”

目前,云南省2207个抵边自然村全部实现固定投递频次邮政服务,有效解决了邮政服务农村“最后一公里”难题。一条条乡村邮路被激活,成为传播党的方针政策的“宣传路”、促进公共服务均等化的“民生路”、助力乡村振兴的“致富路”、服务稳边固边的“安心路”,在服务地方经济发展,促进兴边富民、稳边固边、增进民族团结、促进社会安定和维护国家安全工作中贡献了邮政力量。

提高站位显担当

“西盟县抵边村民小组今天正式通邮,请邮递员把党报党刊交到党支部书记手上。”2022年11月30日,随着普洱市西盟佤族自治县抵边村民小组全面通邮仪式的举行,这个小县城下辖的105个抵边村民小组可以定期收到邮政投递员送来的报刊和邮件。

云南省地处我国西南边陲,陆地边境线长4060千米,约占全国陆地边境线的五分之一,共有抵边市(州)8个、抵边县25个,与缅甸、老挝、越南接壤。截至2022年8月,云南省共有抵边自然村2207个,占全国抵边自然村总数的64%;抵边自然村中,待通邮2148个,占全国待通邮抵边自然村总数的90%。按照国家“十四五”规划纲要提出“实现抵边自然村邮政普遍覆盖”的要求,云南省邮政分公司秉承“人民邮政为人民”的初心使命,提高政治站位,义不容辞地承担好抵边村通邮的各项工作,彰显了行业“国家队”的责任担当。

在云南省邮政管理局的指导下,政企双方沟通协商拟定了《云南省抵边自然村邮政普遍覆盖三年行动方案(2022—2024年)》,云南省邮政分公司成立了抵边自然村通邮工作推进小组及工作专班,强化统筹协调,压实工作责任。随即,西双版纳、怒江、普洱、保山、德宏等相关各市(州)分公司按照工作推进方案,结合实际对投递路线进行路勘,完成了全省抵边村的摸底调研工作,制定了通邮运营方案。经过调研和统筹规划,在完成了投递路线设置、作业人员补充、作业规范培训等工作后,云南省分公司确定以西双版纳州264个抵边自然村、怒江州48个抵边自然村为试点单位,自2022年10月起开展通邮服务,投递频次每周不少于3次,其余抵边自然村自2022年11月起陆续实现每周2个投递频次的邮政服务。

目前,通邮抵边村主要投递党报党刊、特快专递、快递包裹以及抵边村群众日常生活所需的物资,同时收寄抵边村村民寄出的邮件。

凝心聚力破难题

每周一一大早,勐腊县勐腊镇邮政支局投递员杨俊奇在出班前都要打开手机上的“亚洲象预警平台”APP了解路途及周边象群移动情况。云南野生动物较多,部分抵边村比较偏远,如西双版纳、普洱等地常有野生大象频繁在村寨及公路附近活动。因此,关注象情成为投递员每天投递路上的必修课。

云南省抵边自然村基础设施条件差,且离乡镇较远,涉及山路、林区、草原、沼泽、冰原、雪地等复杂路况条件。其中,勐腊县易武镇倮德村离曼腊邮政支局单程有58公里,沧源县单甲乡安也村南边与缅甸掸邦第二特区昆马区接壤,距离最近的单甲乡邮政所有45公里,澜沧县雪林乡左都村距离雪林邮政所有22公里……总体来看,云南省地理气候环境复杂多样,道路蜿蜒崎岖,投递难度大,投递成本高。

云南邮政迎难而上,充分发挥自身资源禀赋,聚力破解通邮工作中面临的自然、交通、人员、资金等问题,确保为抵边自然村提供持续、稳定、便捷的通邮服务。今年1月,云南邮政严格按照相关规定,及时将集团公司核发给云南邮政的2023年度抵边自然村邮政普遍服务覆盖补贴款进行了分配下发。同时,为满足抵边自然村广大群众日益增长的用邮需求,云南邮政于3月自筹资金近1300万元,加快推进邮政普遍服务覆盖工作。

鉴于云南省抵边自然村恶劣的自然环境和不便的交通条件,为持续做好抵边自然村邮政普遍服务覆盖工作,云南邮政将尽己所能,持续加大补贴投入力度,计划在今年6月实现全省1612个抵边自然村按每周3个投递频次的标准全面通邮,其余抵边自然村按每周2个投递频次做好邮政普遍服务。

普遍服务惠万家

为了促进抵边自然村的经济发展、提高村民的生活质量,在确保普遍服务的基础上,云南邮政在抵边自然村逐步推动工业品下乡、农特产品进城,让条条邮路成为“致富路”“安心路”。

“总书记说建设好家乡、守护好边疆。这句话用在我们邮政人身上,就是把每一件邮件准时、安全送到收件人手中,用我们的实际行动树立邮政行业新形象。”自抵边村通邮后,常年奔走在怒江大峡谷投递路上的泸水市称杆乡邮政所所长桑南才,利用每周到所辖抵边村投递的机会,主动投入乡村振兴工作中,积极帮助村民创收致富。以前,到了丰收季节,村民需要自己背着土特产到集市上卖。现在,桑南才充分利用邮政线上线下资源,把村民的蜂蜜、羊肚菌等优质农特产品上线“邮乐小店”等平台进行销售,促进了农民增收,成为乡亲们致富的“贴心人”。

由于村民务农时间不固定,为确保邮件能够迅速、准确、安全地送达每一个收件人手中,西双版纳、怒江等地邮政企业在抵边村设置了邮件转接点。因云南边境环境特殊,转接点的转接员都是在村委会的协助下,选择了群众基础好、政治觉悟高的村小组工作人员担任。勐腊镇曼旦村委会南浪村哈尼族小伙杨夯正不仅是村里的报账员,还是勐腊县邮政分公司聘请的邮件转接员。通过培训,杨夯正和其他转接员已成为邮政延伸到村寨的触角,不仅担负起了监督投递员是否按时间频次进行实地投递的职责,还负责本村小组邮件转接,并协助邮政人员进行各项业务宣贯等工作。今年春节前,勐腊县分公司得知村民杀年猪需要大量食用盐,在转接员的协助下,他们把食用盐拉到了村村寨寨,销售近79吨,为村民节约了15万元,受到了广泛好评。

从2022年10月到2023年3月,云南邮政在全省抵边村共投递包裹67000多件、报纸51100份,揽收邮件6759件,销售食盐175吨。通往抵边村的路很远、很长,但云南邮政将坚持把这份责任扛在肩上,让邮政绿铺满村村寨寨,让邮政普遍服务惠及每一个村民。

邮政投递车驶入西双版纳傣族自治州勐腊县勐腊镇曼旦村,一周三个频次的投递大大方便了当地村民。

牛丹丹:丹心铺满邮路

□刘力扬

早就听河南省南阳市宛城区邮政分公司有关领导介绍,高新路揽投部投递员牛丹丹不仅工作非常出色,而且在邮路上帮助群众的事迹也是远近闻名。近日,笔者在高新路揽投部见到了牛丹丹。只见她身着绿色制服,身材高挑,扎着马尾辫,正熟练地分发报刊和邮件。

2009年,18岁的牛丹丹成为宛城区分公司的一名投递员。十几年来,她始终坚持“人民邮政为人民”的服务宗旨,不论严寒酷暑,都风雨无阻出班,始终以高度的责任心和使命感,忠实履行服务职责,将每一份报刊和邮件准确投递到客户手中,投送报刊和邮件的准确率、妥投率均为100%。如今,牛丹丹的投递段道已经成为南阳邮政投递服务的一面旗帜。她也先后获得“全国邮政三优揽投员”“南阳市优秀投递员”“南阳市职工技术创新能手”等荣誉。

党的声音明方向,党的声音安民心。牛丹丹承担着宛城区仲景路与范蠡路两侧的投递工作。段道上社区多、老人多。每天通过党报党刊了解国家大事、学习党的方针政策已经成为老人生活的一部分。

每天6点30分,牛丹丹准时从家出发,到揽投部装卸包裹、分发报刊、分拣邮件、打扫卫生……随后,便立刻走上投递路。每天8点,牛丹丹都会第一时间将报纸送到客户手中,把党和政府的声音与温暖传递到基层。家住范蠡路的退休干部余先生,多年来养成了看报的习惯。牛丹丹看到老人行动不便,便主动把报刊送到楼上他家里,坚持多年,没有出现过一次失误。同时,她还经常顺便帮余先生做一些像倒垃圾等力所能及的事情。牛丹丹的爱心不仅感动着余先生,也感动着社区的居民,他们多次给宛城区分公司领导打电话、写信表扬她。

有一次,在投递途中,突然天降暴雨,雨水劈头盖脸把牛丹丹浇个透心凉。更惨的是,电动自行车又坏在了路上。牛丹丹用雨衣包裹好报刊和邮件,背着几十公斤重的邮包,深一脚浅一脚地坚持上门投递。

“你这姑娘真是傻了,冒着这么大的暴雨还来送报纸,等天晴送也不晚啊!”当她把报纸和邮件完好无损地送到客户手中时,他们都心疼地说。当天归班后,她就患了重感冒,高烧至39摄氏度。为了不耽误投递,她吃了退烧药后,次日,又带着报刊和邮件奔跑在邮路上。

高新揽投部经理闫双知道牛丹丹发高烧还坚持投递时,心疼地劝阻她:“你不要命了!等身体恢复好再工作吧!”可牛丹丹笑笑说:“我能坚持,客户都在等着我呢。传递党的声音,是一份使命,更是一份光荣,一天也不能耽误。”

邮件沉甸甸,邮路情绵绵。投递工作虽然很辛苦,却阻挡不住牛丹丹为人民服务的热情。除了做好本职工作,牛丹丹还热心帮助投递段道上的孤寡老人,为他们提供尽可能的帮助。

汉冶街道蔡庄社区60多岁的兰阿姨体弱多病,儿女又不在身边。牛丹丹在工作之余,经常帮助兰阿姨打扫卫生、洗衣服,并且给老人读报、陪老人聊天。老人逢人就说:“丹丹不是闺女,却胜似闺女,真比亲闺女还亲啊!”

邮政企业名誉权法律保护

——民法典与邮政普遍服务系列解读

□张毅

名誉权是民事主体所享有的重要人格权,关系到民事主体在经济社会生活中所处的地位以及应受到的信赖和尊重程度,是民事主体进行民事活动及其他社会活动的基本条件。对于邮政企业而言,企业名誉反映了社会对其经营和服务表现的评价,是企业竞争优势的体现,对企业品牌形象和经济效益有着重要影响。邮政企业既要依法维护自身的名誉权,也要尊重和保护他人的名誉权,在适用名誉权制度时,应当注意把握以下问题。

一是名誉的内涵。名誉是名誉权的客体,是针对特定民事主体作出的良好的、客观的社会评价。“名誉是对民事主体的品德、声望、才能、信用等的社会评价。”根据民法典规定,名誉的内涵包括品德、声望、才能、信用等方面,对民事主体社会评价的类似要素都可以作为名誉。需要注意的是,自然人和企业的名誉存在一定的区别。自然人的名誉主要侧重于品德、声望和才能;企业的名誉侧重于信用、生产经营能力和经济状况,与财产利益联系更为密切。侵害自然人的名誉可以导致精神损害;侵害企业的名誉不能主张精神损害,仅可以主张财产损害赔偿。

二是侵害名誉权的行为。名誉权,是指民事主体享有对其名誉不受他人侵害的权利。“民事主体享有名誉权。任何组织或者个人不得以侮辱、诽谤等方式侵害他人的名誉权。”根据民法典规定,侵害名誉权的行为主要表现为侮辱、诽谤行为。侮辱行为是指公然以暴力、谩骂等方式公开贬损他人名誉的行为。侮辱行为既包括行为方式、语言方式,也包括文字方式。诽谤行为是指以散布捏造或者夸大事实故意损害他人名誉的行为。诽谤既可以是口头诽谤,也可以是文字诽谤。当下,更为常见的是通过网络侮辱、诽谤他人。对于企业来说,商业诋毁也是侵害企业名誉的侵权行为。反不正当竞争法也明确规定:“经营者不得编造、传播虚假信息或者误导性信息,损害竞争对手的商业信誉、商品声誉。”

三是构成侵害名誉权的法律判断。实践中,时常有人声称自己的名誉权受到侵害。判断某一行为是否构成侵害名誉权时,需要注意从以下方面进行辨识:①受害人的社会评价是否降低构成侵害名誉权的要件,没有受害人社会评价的降低,就不存在名誉权受到损害的情形。受害人社会评价是否降低应当以社会一般人的评价为标准进行判断,不能仅以受害人自己的主观感受为依据。②行为人发布的信息或者所作的陈述真实客观,且没有包含侮辱性的内容,即使受害人认为自己的名誉受到损害,也不构成侵害名誉权行为。③行为人侵害名誉权的行为需要受害人以外的人知悉。如果行为人的侵权行为没有被受害人以外的人所知悉,那么,其社会评价就不会因此降低或者受损,名誉受损也就不能成立。④经营者须承担适当的容忍义务。经营者名誉权往往与言论自由权、舆论监督权交织,消费者在认为自己合法权益遭受损害时有权表达自己的诉求。消费者对经营者产品质量或者服务质量进行批评、评论,即便个别言语失当,只要不是故意诽谤、诋毁,就不宜认定为侵害他人名誉权。

四是名誉权的法律保护。民事主体名誉权受到损害,可以依照民法典有关规定,要求侵权人承担停止侵害、消除影响、恢复名誉、赔偿损失、赔礼道歉等民事责任。行为人因商业诋毁侵害企业名誉权,受害人可以依照反不正当竞争法相关规定,要求行为人承担民事责任,并请求行政主管部门依法予以处罚。需要明确的是,邮政企业遇到因媒体报道失实导致名誉权受损的,应当注意运用民法典规定的请求更正及删除权:“民事主体有证据证明报刊、网络等媒体报道的内容失实,侵害其名誉权的,有权请求该媒体及时采取更正或者删除等必要措施。”该条所规定的媒体报道失实的更正、删除请求权,是名誉权领域消除影响、恢复名誉等人格请求权的体现和细化,可以有效控制名誉权损害后果的进一步扩大。依照民法典的规定,权利人请求媒体采取更正或者删除等必要措施的,应当对其所报道的内容失实承担举证责任;但是,权利人在证明媒体报道失实时,并不需要完全证明具体真实的情况究竟如何,只要其提出的证据,足以引起媒体对报道的内容真实性产生合理怀疑的,就认为权利人履行了相应的举证责任。权利人既可以直接向媒体提出更正、删除的请求,也可以向人民法院提起诉讼。媒体如果存在对他人提供的严重失实内容未尽到合理核实义务的,即构成名誉侵权行为,权利人可以请求媒体承担侵权责任。

出生“一件事” 邮政帮您跑

□王蓉蓉 陈茜茜

“现在线上办理、足不出户、邮寄到家,省去了跑医院的麻烦,太好了!”4月6日,家住浙江省温州市乐清市仙溪镇北阁村的徐女士通过手机“浙里办”APP办理了宝宝出生医学证明。令她惊喜的是,前一天下午刚通过手机申请,次日上午就收到了邮政投递员送上门的邮件。

温州市自全面启动出生“一件事”掌上办业务后,各大妇产医院、妇幼保健院等纷纷设立专门窗口,办理新生儿“出生医学证明、落户登记、城乡居民医疗保险参保登记、社会保障卡申领”等业务,采用“四证联办”、线上受理、线下邮寄模式,给新生儿家庭带来了实实在在的便利。

今年以来,为切实做好出生“一件事”邮件的投递工作,温州市邮政分公司已先后与多家妇产医院、妇幼保健院开展全面合作,开通“绿色通道”,每天派专人定时到窗口揽收,所有邮件在录入揽收系统时都会标注“出生‘一件事’邮件,严格保密,确保送达”等字样,并专袋专封,确保邮件收寄全程万无一失。同时,他们采取优先处理、全程面交、预约投递、客服跟踪、电话回访等方式,保证出生“一件事”邮件运输投递更加安全高效。细致贴心的优质服务,也让温州邮政赢得了院方和新生儿家长的一致认可。

4月7日10点,乐清市邮政分公司乐成揽投部揽投员陈雷来到乐清市妇幼保健院出生“一件事”办理窗口揽收了3份新生儿出生医学证明,并立即带回揽投部赶发最近频次投递。“现在客户的需求更高了。原来我们是一周揽收一次,现在客户急需的邮件我们还会专门再跑一次、二次甚至三次,尽力赶发最近频次下行送达。因此,客户用邮体验更优,时效更快,大家的反馈也更好了!”陈雷介绍道。

“张女士您好!您线上申请的新生儿出生医学证明邮件到了,麻烦您签收。”4月7日17点,家住乐清市柳市镇浃西路的张女士在出示身份证后签收了投递员杜路标送上门的邮件。“我正着急用,没有想到这么快就送到了。太感谢了!”张女士感慨道。

目前,温州市分公司已经为4万余个家庭提供了专属寄递服务。他们将继续推进“政邮合作”,助力越来越多的基层政务服务向群众“家门口”延伸。