

人性化的服务理念,在浙江已深入人心——

方便快捷 和谐共融

人民幸福生活是最大的人权

本报记者 乔然

“让老百姓少跑一点路,提供更多方便快捷的服务,是我们的初衷。”记者近日来到杭州市民中心的办事大厅,讲解员向记者介绍人性化的服务流程。

如今在浙江,人性化的服务理念深入人心,人们的生活,更加方便快捷、和谐共融。

2009年10月,杭州“市民之家”成立。这是杭州为市民提供公共便民服务的窗口。

2016年,浙江省委、省政府提出“最多跑一次”改革,群众和企业到政府办理业务时,只要申请材料齐全、符合法定受理条件,从受理申请到形成结果全过程只需一次甚至零次上门。如今,在杭州市民中心,市民井然有序

地对着电子屏幕操作,或与窗口办理人员沟通着业务。

市民王先生告诉记者,改革以前,办业务要跑很多冤枉路,一天根本办不完。现在他在办理二手房相关手续时,一上午就把全部流程搞定了。

依托智能大数据,杭州市民中心推出了结合实体大厅端、电脑端、自助服务端、手机移动端的“4端”服务,可以办理社保医保、公用事业、网络通信等10类服务事项。该中心还专门为老年人、残疾人等群体提供了无障碍服务。

在经济外向度高的义乌市,有来自100多个国家和地区的常驻人员1.5万余名,每年临时入境人员55万余人次,涉外民间交往活动频繁,涉外矛盾纠纷也随之增加。为更好地促进和谐共融,义乌市引入通外语、精贸易、有信誉的外籍调解员,参与纠纷调解。

如今,该市已经拥有一支外籍调解员

团队,由来自19个国家的21名外籍调解员组成。市司法局司法助理员丁莉丽说,这些调解员起码要掌握3国语言,熟悉中国法律,自愿报名后,先成为翻译志愿者,考核达标后才能成为外籍调解员。

说起成为调解员的初衷,来自塞内加尔的科比直言:“我想帮助更多的人,让更多人了解中国。”

据了解,义乌市每年受理的百余件涉外商事纠纷中,外籍调解员直接挽回商户经济损失3000余万元,商户关系也越来越和谐。

除此之外,浙江的人居环境也不断改善。2011年,安吉县鲁家村的集体资产不足30万元,被称为“四无”村落:产业、人文、环境、经济基础都缺乏,环境也是脏乱差。

为了改善村民生活,鲁家村促进休闲农业与乡村旅游融合发展。花海农场、中药农

场、高山牧场先后建成,农场间优势互补,共同发展,形成了良好的生态循环。

之前做建材生意的宋月香,如今在当地开了一家多肉农场养殖基地,种植形态各异的多肉植物,游客除线下购买之外,还可通过线上下单。“如今一年保底收入50万元左右。下一步,我准备开拓电商平台。”宋月香说。

不仅是鲁家村,几乎在同一时期,余村、刘家塘村、黄杜村等安吉县的其他村落,践行“绿水青山就是金山银山”的绿色发展理念,环境变好的同时,也逐步富裕起来。

“安吉的发展变化,反映了人民环境权的保障问题。”南开大学人权研究中心主任常健在接受记者采访时表示,环境权即人民享有健康适宜的生活环境的权利。安吉因地制宜进行改革,解决了经济发展与环境保护的矛盾,不仅实现了可持续发展,还提高了人民环境权的保障水平。

县级儿童福利机构将转型为未成年人救助保护机构

本报北京5月25日电（记者于灵歌）记者今天从民政部获悉,民政部、中央编办、国家发改委等14个部门近日联合出台《关于进一步推进儿童福利机构优化提质和创新转型高质量发展意见》(以下简称《意见》)。《意见》提出,县级民政部门已设立儿童福利机构,原则上应当转型为未成年人救助保护机构。同时明确,到2025年全面完成儿童福利机构优化提质和创新转型工作。

为推进儿童福利机构优化提质和创新转型,《意见》提出,省级和地市级民政部门设立儿童福利机构,原则上应当收留抚养本辖区由民政部门长期监护的儿童。县级民政部门已设立儿童福利机构,原则上应当转型为未成年人救助保护机构。在民政部门长期监护儿童数量较多的地方,省级民政部门可以统筹协调、合理确定少部分综合条件好、养儿童量多的县级儿童福利机构收留抚养本辖区由民政部门长期监护的儿童。

银行卡如被盗刷 持卡人可向银行索赔

本报北京5月25日电（记者卢越）最高人民法院今天发布《最高人民法院关于审理银行卡民事纠纷案件若干问题的规定》(以下简称《银行卡规定》)。其中明确规定,发生伪卡盗刷交易或者网络盗刷交易,借记卡持卡人基于借记卡合同法律关系,请求发卡行支付被盗刷存款本息并赔偿损失的,人民法院依法予以支持。

关于银行卡盗刷交易事实认定,《银行卡规定》主要从举证责任分配和法院认证规则两个方面进行了规定。其中第四条根据“谁主张谁举证”以及“谁占有证据谁举证”的举证责任分配原则规定,持卡人主张争议交易为伪卡盗刷交易或者网络盗刷交易的,可以提供生效法律文书、银行卡交易时真卡所在地、交易行为地、账户交易明细、交易通知、报警记录、挂失记录等证据材料进行证明。发卡行、非银行支付机构主张争议交易为持卡人本人交易或者其授权交易的,应当承担举证责任。

最高法民二庭负责人表示,在个案中,人民法院可以根据案件事实、持卡人的举证能力等因素,确定持卡人提交的该款规定的相关证据材料,是否能够使人民法院对存在银行卡盗刷的事实形成初步确信。

“彻骨寒风里的温暖”

（上接第1版）

先说“谢谢”,后说“抱歉”,朱可铭的话引发网友们的感慨。短短一天时间,就有3万多名网友留言:“向善良的牧羊人致敬!救人于危难,彰显人性光芒,洋溢在彻骨寒风里的温暖令人感动”“救了6个人宝贵的生命,还说只是干了一件很普通、很正常的事情。朴素无华的语言,更显示了放羊大叔的善良”……

据了解,景泰县曾是国家六盘山片区扶贫重点县,2020年脱贫。朱可铭所属的中泉镇常生村,就在景泰县东南部的群山之中。

在朱可铭营救参赛运动员的同时,常生村和临近葫芦水村的村民获知险情后自发组织救援。青壮年村民背起自家的棉衣、棉被,上山搜救;妇女们在村委会生火、做饭、烧热水。

常生村党支部书记王忠通过村里的大喇叭,号召大家把棉衣、棉被送到距比赛出发点16公里左右的一个临时指挥站。气温低,路难行,罗维忠等村民换了两次车才到达山脚,一上山就发现4个人,有的躺着,有的趴着,穿的是短袖短裤。“3个人已经冻僵了,没有生命体征。有一个人还剩一口气,说不出话。我们赶紧给他穿上衣服,用担架抬到20多米远的窑洞里,生火取暖。”

看到有医护人员赶来救治,罗维忠等村民又继续搜救,一直到深夜。由于没有照明设备,他们在窑洞中守到第二日凌晨。

5月22日中午,葫芦水村党支部书记王钦林接到王忠的电话,迅速组织卢有铎等村民赶往支援。到当天夜间,当地村民搜救了近百名幸存者,将他们安全接回山下,情况严重的立即送往医院。

在常生村的村委会里,安置了30多名被营救的运动员,有的村民拿来自家棉衣给运动员穿上,有村民买了方便面,还有的村民从家里拿来臊子、萝卜、韭菜、面等,烧水做饭,村民周福鳳在接受记者采访时说:“发生在我们家门口,我们能救一个是一个,尽一份力。”

（上接第1版）深入挖掘红色文化内涵,精心设计推出一批精品展览、红色旅游精品线路、学习体验线路。组织有庄严感和教育意义的仪式活动,开展文化科技卫生“三下乡”等社会实践活动。四是开展致敬革命先烈活动。结合烈士纪念日等重要纪念日及其他传统节日,组织开展祭扫烈士墓、敬献花篮、宣读祭文、瞻仰遗物等活动。开展“为烈士寻亲”专项行动,组织“心中的旗帜”等红色讲解员大赛,弘扬英雄精神。五是开展学习先进模范活动。集中宣传发布“3个100杰出人物”,开展党和国家功勋荣誉获得者、时代楷模等先进模范学习宣传活动。深入走访慰问老战士、老同志、老支前模范、烈士遗属等,帮助解决实际困难。六是开展红色家风传承活动。发挥文明家庭、五好家庭、最美家庭的示范带动作用,通过巡讲、主题展、快闪、家庭故事汇等方式讲述感人家风故事。七是开展全民国防教育活动。组织开展“迈向强国新征程·军民共筑强军梦”巡讲,组织军营开放活动,抓好高中和高中学生军训,依托国防教育基地进行红色研学,强化全民国防观念。八是组织群众性文化活动。组织美术展、优秀影视剧展播、优秀网络文艺作品展示等活动,开展知识竞赛、演讲比赛等活动。创新实施文化惠民工程,开展“唱支山歌给党听”群众歌咏、广场舞展演、“村晚”等活动。

《通知》强调,各地区各部门要始终把握正确导向,树立正确历史观,准确把握党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史的主题主线、主流本质,旗帜鲜明反对历史虚无主义。要突出青少年群体,把握青少年群体的特点和习惯,组织好青少年学习教育,厚植爱党爱国爱社会主义的情感,让红色基因、革命薪火代代传承。要丰富活动载体,发挥爱国主义教育基地作用,着力打造精品陈列,精心策划活动内容 and 载体,增强教育感染力。要用好网络平台,发挥融媒体中心、制作播出一批接地气、易传播、群众爱听爱看的网络文化产品和文艺作品。要加强统筹协调,把“四史”宣传教育同党史学习教育、“永远跟党走”主题宣传宣传教育活动等有机结合起来,相互促进、相得益彰。严格执行中央八项规定及其实施细则精神,坚决克服形式主义、官僚主义。加强安全管理,做好新冠肺炎疫情防控工作,确保宣传文化各项工作安全有序。



84岁的彭士禄在三亚度假时仍在搞计算(资料照片)。 新华社发

短 评

永做“拓荒牛”,为了祖国和人民

新华社记者 张泉 高敏

“我属牛,永远是一头核动力领域的拓荒牛。”“活着能热爱祖国、忠于祖国、为祖国的富强而献身,足矣!”言为心声,彭士禄院士用毕生心血诠释了新时代科学家精神的核心内涵。他的奋斗精神、工作作风、高尚情怀激励着千千万万中华儿女。

他敢为人先,是名副其实的“拓荒牛”。

从担任核潜艇首任总设计师到指挥大亚湾核电站筹建,再到自行设计、建造我国第一座商用核电站秦山二期,他的每一步都是别人未曾走过的。

他和同事们白手起家,不惧艰辛。没有核潜艇资料,就参考国外核电站搞理论研究、方案设计;缺乏人才,就边研究边打造队伍;为了验证一个参数,他们常常夜以继日地连算好几天。他提出建设核潜艇陆上模式堆,力主核电站搞压水堆,成为我国核潜艇、核电站事业顺利发展的关键。

他有个雅号叫“彭拍板”,遇到问题,无论争论多激烈、风险有多大,他都敢于拍板。这

站的筹备和建设中去。

他提出大亚湾核电站的投资、进度、质量三大控制,为大亚湾核电站的上马打下了良好基础。

在秦山二期核电站筹建时,彭士禄提出光靠外国不是办法,向中央领导建议“要‘以我为主,中外合作’建设核电站”。

“后来就确定搞60万千瓦,自力更生、以我为主来设计建设秦山二期核电站。”彭士禄说,“一定要把技术掌握在自己手里!”

三个心愿:永远心系祖国核事业发展

“干惊天动地事,做隐姓埋名人”。彭士禄这个名字,和他从事的工作一样,一度都是国家的最高机密。

直到几十年后,隐姓埋名30年的彭士禄,才作为中国核潜艇第一任总设计师走进人们的视野。

有人称彭士禄为“中国核潜艇之父”,他坚决不同意。“对我来说这是贪天之功,我不接受!”彭士禄说,“我充其量就是核潜艇上的一颗螺丝钉。”

2017年,彭士禄获何梁何利基金最高奖——“科学与技术成就奖”,却毅然将全部奖金捐献出来,作为人才奖励基金,奖励在核动力领域取得重要创新成就的年轻人。

晚年的彭士禄说,他有三个心愿——

一是盼望祖国早日拥有更加强大的核潜艇力量;

二是盼望祖国早日成为核电强国;

三是盼望祖国早日实现中华民族的伟大复兴,早日圆了老百姓过上幸福生活的中国梦!这三个心愿中,“祖国”是贯穿其中的关键词。

从自主成功研制原子弹、氢弹,核潜艇,到建设秦山、大亚湾等一批先进核电站,再到自主研发三代核电华龙一号……几十年来,我国核事业从无到有,从弱到强,背后是以彭士禄为代表的一大批核工业人的无私奉献。

2020年1月15日,中国核工业创建65周年。已经95岁的彭士禄念念不忘的还是国家的核事业。“我们核工业必须做大做强,新一代的核工业人,要努力加油干,你们是最棒的。”

后辈应继传星火,不负先贤望白头。

在老一辈核工业人耕耘、开荒的大路上,中国核事业正继续澎湃前行。

（据新华社北京5月25日电）

生死与共的磅礴伟力

天”,人民就是力量之源。沂蒙干部学院副教授刘占全说,无数支前群体和英雄模范,为战役的胜利作出了重大贡献,雄辩地证明了“兵民是胜利之本”这一颠扑不破的真理。

人民幸福的庄严承诺

【特殊年份】

头锅饺子祭英烈。每年大年初一,沂蒙老区临沭县曹庄镇朱村村民王经臣都会将第一碗饺子端到村里的烈士墓前,祭奠为保卫朱村牺牲的24名年轻战士。这样的风俗,在全村已经绵延了70多年。

1944年1月24日,日伪军500余人进攻朱村。英雄的“钢八连”与敌人激烈战斗。血战6个多小时后,朱村得救,24名年轻战士永远长眠在了朱村。

“从小时候起,奶奶就教育我们,过年第一碗饺子要敬为朱村牺牲的革命烈士。”今年72岁的王经臣是朱村抗日战斗纪念馆义务讲解员。他说,乡亲们永远记得共产党的恩情。

【庄严承诺】

2013年11月25日下午,习近平总书记来到临沭县曹庄镇朱村,观看这个抗战初期就建立党组织的支前模范村村史展,了解革命老区群众生产生活。在当时83岁的“老支前”王克昌家中,他挨个房间察看,并坐下来同一家人拉家常。

他强调,生活一天比一天好,但我们不能忘记历史,不能忘记那些为新中国诞生而浴血奋战的烈士英雄,不能忘记为革命作出重大贡献的老区人民。各级党委和政府要继续加大对革命老区的支持,形成促进革命老区加快发展的强大合力。

【乡村新颜】

“生活大变样了!”91岁的王克昌感慨。

（上接第1版）

“我一来到这里就想起了革命战争年代可歌可泣的峥嵘岁月。”习近平总书记深情地说,在沂蒙这片红色土地上,诞生了无数可歌可泣的英雄儿女,沂蒙六姐妹、沂蒙母亲、沂蒙红嫂的事迹十分感人。沂蒙精神与延安精神、井冈山精神、西柏坡精神一样,是党和国家的宝贵精神财富,要不断结合新的时代条件发扬光大。

【精神坐标】

逶迤八百里沂蒙,巍巍七十二崮。沂蒙革命老区为中国革命胜利作出了重要贡献。当时沂蒙根据地420万人口,其中120多万人拥军支前,10多万名英烈血洒疆场。

地处临沂市内的华东革命烈士陵园,苍松翠柏,鲜花含情。陵园正中央的革命烈士纪念馆,巍然耸立;革命烈士纪念馆内,62576位烈士英名镌刻在墙。烈士陵园讲解员杜伊霏说,这里是粟裕将军部分骨灰埋葬处,还长眠着陈明、辛锐、罗炳辉等我们党的优秀儿女。

【力量之源】

沂蒙革命纪念馆内,一组名为《力量》的巨幅群雕,气势磅礴,栩栩如生:支前老乡弯着腰,推着装满物资的小推车,浩浩荡荡的支前大军,在蜿蜒曲折的道路上前行……据史料记载,孟良崮战役期间,仅20万人的蒙阴县就出动支前民工10多万人,占全县总人口的一半以上。人民用小米供养了革命,用小推车推出了胜利。

“水乳交融、生死与共”,这是沂蒙精神的特质,也是中国共产党人的一笔宝贵精神财富。沂蒙母亲王换于创办战时托儿所,抚养40多名革命后代长大成人;“红嫂”用乳汁和小米粥哺育革命,精神永传;李桂芳等32名妇女拆掉自家门板,跳入冰冷的河水,用柔弱的身躯架起“火线桥”……

“母送儿,妻送郎,最后一子送战场。口饭,做军粮;一块布,做军装;最后一件破棉袄,盖在担架上。”共产党人“敢教日月换新