

人性化的服务理念,在浙江已深入人心——

## 方便快捷

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

## 和谐共融

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。

## “拓荒牛”,用一生推动祖国核动力事业澎湃前行

(上接第1版)

49岁那年,他在工作中突发急性胃穿孔,胃部切除了四分之三,但他不到一个月就出了院,又开始超负荷工作起来。

“也许是属牛的吧,非常敬仰‘孺子牛’的犟劲精神,不做则已,一做到底。活着能热爱祖国,忠于祖国,为祖国的富强而献身,足矣!”彭士禄这样说道。

两件大事:造核潜艇、建核电站

“我一辈子只做了两件事:一是造核潜艇,一是建核电站。”彭士禄表示。

核潜艇被认为是捍卫国家核心利益的杀手锏。上世纪50年代,美国、苏联等先后拥有了核潜艇。

1958年,中国研制核潜艇工程启动。曾经,人们寄希望苏联给予核潜艇研制技术援助,但苏联没有答应。毛主席提出:“核潜艇,一万年也要搞出来!”

彭士禄受命主持潜艇核动力装置的论证和主要设备的前期开发。当时,只有几张模糊不清的外国核潜艇照片加上一个玩具模型——我国在核潜艇建造方面所掌握的知识近乎为零。

没有核潜艇资料,就参考国外核电站搞理论研究、方案设计;缺乏核专业人才,就边研究边打造人才队伍;为了验证一个参数,他们常常三班倒,夜以继日地连算好几天……

作为技术总负责人,彭士禄被人们称为“彭拍板”“彭大胆”。他说,凡事有七分把握就“拍”了,余下三分通过实践去解决。

“科技人员最珍惜时间,时间是生命,是效益,是财富。有些问题只有赶快定下来,通过实践再看看,错了就改,改得越快越好,这比无休止的争论要高效得多。”他说道。

中国人创造了世界核潜艇史上罕见的速度。1974年8月1日,中国第一艘核潜艇被命名为“长征一号”,正式列入海军战斗序列。中国成为世界上第五个拥有核潜艇的国家。

让核能服务于社会、实现和平运用核能,是彭士禄等核动力专家的心愿。

上世纪80年代,国家决定引进国外技术设备,建造内地大型商用核电站项目。彭士禄担任总指挥,又全身心地扑到核电

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)

(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,10万多名英烈血洒疆场。

地处临沂市内的华东革命烈士陵园,苍松翠柏,鲜花含苞。陵园正中央的革命烈士纪念塔,巍然耸立;革命烈士纪念堂内,62576位烈士英名镌刻在墙上。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、罗炳辉等我党我军的优秀儿女。

【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。一口饭,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

## 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

【特殊年俗】

头锅饺子祭英烈。每年大年初一,沂蒙老区临沐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沐县曹庄镇朱村,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。

战争硝烟早已散去,朱村旧貌换新颜:白墙黑瓦,松柏常青,一栋栋二层小楼在林中掩映。

5月19日,临沐县柳编小镇孵化中心大楼里,“80后”返乡创业者管其龙正在忙着和客户沟通。“线上线下结合,传统产业引领带动电商直播等多方面销售渠道拓展,今年预计收入增加100万元左右。”

种杞柳、做柳编,临沐县67万余人中约六分之一从事柳编行业。创新工艺、开发新品、延长链条,做强电商,草柳编织出幸福新生。

科技元素,助力老区农业生产提速发展。在蔬菜大县兰陵,温室大棚采用物联网、追溯云等技术,轻点鼠标就可为大棚通风、灌溉,客户也可以通过网络、扫描二维码等方式实时查看蔬菜播种、育苗、施肥、采摘、运输、清洗、配送等整个环节,保障蔬菜的质量。

革命老区成“发展高地”

【商贸名城】

5月20日,临沂市兰山区的山东金兰物流基地室内,信息交易中心大屏幕上实时滚动运输价格、实时货量、运营线路和订单信息。室外,一辆辆满载货物的车辆正依次驶出园区,奔向全国各地。

【殷殷嘱托】

曾经“四塞之固,舟车不通”,现在已是大型商品交易批发中心。昔日“内货不出,外货不入”,如今成为物流名城。

几经更迭,临沂从昔日的商业重镇,成为“买全球,卖全球”的北方商都。130多个专业批发市场,每天流动人口36万多人,商品远销60多个国家和地区。

【殷殷嘱托】

2013年11月25日,习近平总书记来到金兰物流基地,视察物流信息中心,考察物流运输企业。他同管理人员和装卸工亲切交谈,

详细了解物流业运行过程和成本效益,问他们还有哪些问题需要政府帮助解决。习近平指出,物流业一头连着生产、一头连着消费,在市场经济中的地位越来越凸显。要加快物流标准化信息化建设,提高流通效率,推动物流业健康发展。

8年来,临沂建成覆盖全国2000多个城市的信息平台,现已拥有物流经营业户2300多家,物流园区23个,国内配载线路2000多条,通达全国所有港口和口岸。2020年,临沂商城实现市场交易额4403.5亿元,物流总额6847亿元;跨出国门,建立海外商城、海外仓,开通中欧班列、欧亚班列。

【老区崛起】

沂河两岸,风光旖旎。临沂北城新区高楼林立,临沂商城内,各大批发市场人群熙熙攘攘。从城市崛起到乡村振兴,从高铁开通到直播经济,昔日革命老区临沂,已崛起为现代化都市……

百年辉煌,初心未变。莒南县推行党支部领办合作社,支部带路,增收致富,从规范化服务入手,助力乡村振兴。在村党支部的带领下,村民以土地经营权入股,不光村民致富,村集体也实现增收。

殡葬改革,文明节俭。沂水县实施以“惠民礼葬”为核心的殡葬改革,在全国率先推行“殡葬全免费”政策。新风气代替了旧习俗,村民都拥护。

高铁进山,发展提速。日兰高铁日照至曲阜段开通运营,沂蒙老区首次接入全国高铁网,同时也使山东省内高铁实现环形贯通,有效带动沿线城市发展……

赢得人民信任、得到群众支持,我们就能克服困难,无往而不胜,这是被沂蒙老区革命实践检验了的。新时代,老区将进一步传承红色基因、弘扬沂蒙精神,发展的高地、幸福的热土在勤劳的手中脉动、生长、欢歌!

(新华社济南5月25日电)

## 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的意见》(以下简称《意见》)。《意见》提出,县级民政部门已设立的儿童福利机构,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的儿童福利机构,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的儿童福利机构,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、养育儿童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”