

提升服务品质 树立良好形象

尚生龙调研首届湖南旅游发展大会观摩点疫情防控工作

本报讯（全媒体记者 王妍）11月15日，市委常委、常务副市长尚生龙带队调研首届湖南旅游发展大会观摩点疫情防控工作。

尚生龙一行先后来到蓝湾博格国际酒店、七十二奇楼、旅游商品产业园、碧桂园酒店、张家界梓山漫居、纳百利皇冠假日酒店、高速东出口、大庸古城、华天酒店等地，通过实地查看、听取汇报等方式，详细了解各公共场所旅发大会期间场所入口疫情防控布置、核酸检测点设置和人员配备等情况。

尚生龙强调，首届湖南旅游发展大会召开在即，做好防疫情、保安全、除风险工作是最大的政治责任和社会责任。全市上下要继续保持慎终如始的清醒，深刻认识做好当前疫情防控工作的

重要性，坚决做好常态化疫情防控工作不放松，切实增强疫情防控工作主动性自觉性，抓实抓细各项防控措施。酒店宾馆、景区景点等重要场所要进一步增加核酸检测点，充实人员力量，提高核酸检测服务意识、服务质量；要持续提升服务意识，继续保持紧张有序的节奏，坚持24小时人员值班在岗等制度，做到政令畅通、反应迅速；要严格落实“两扫一测、一米线、通风消毒”等常态化防控措施，引导和督促游客戴好口罩，做好个人防护，以良好的自律素质助力疫情防控。各级各部门要进一步压实责任，加强督查、加强统筹、强化联动，以良好形象、优质服务助力首届湖南旅游发展大会顺利召开。

张家界智慧旅游平台正式上线

本报讯（全媒体记者 唐晴）11月15日，张家界智慧旅游平台上线仪式举行。副市长汪涛出席并宣布上线，中国电信湖南分公司副总经理江秉东参加上线仪式。

张家界智慧旅游平台是首届湖南旅游发展大会重点项目，于今年7月开建。经过筹备、开发、建设和测试等工作，10月28日上线试运行，目前已经具备了正式上线运营的能力。截至目前，张家界智慧旅游平台已建成“一机游”一屏管“一机看”一片云”等主要内容，实现了系统数据融合、平台运营安全，平台功能实用，能够高效服务企业。平台通过微信端实现便捷和智能的

全域旅游体验，整合张家界市区域内所有旅游资源，涵盖吃、住、行、游、购、娱、公共服务等旅游七大要素，具备门票（酒店）预定、网络特产购物、共享经济、信息监控、旅游大数据中心等全方位智慧旅游功能，可为游客提供便捷、高效的预订服务，贯通线上线下。

汪涛指出，打造全省乃至全国一流的智慧旅游平台，既是推动张家界市旅游产业高质量发展的重要举措，也是张家界市在疫情防控常态化下积极探索旅游发展新路径的具体举措，更是贯彻落实习近平总书记“坚持以文塑旅，以旅彰文，推进文化和旅游深度融合发展”重要指示的生动实践。

责任上肩 工作落地

赵云海调研首届湖南旅游发展大会环境整治工作

本报讯（全媒体记者 郭文）11月16日，副市长赵云海带领市城管局、市建投集团等单位负责人，就首届湖南旅游发展大会环境整治工作进行调研督导。

赵云海一行先后前往大庸桥转盘、七十二奇楼对面、碧桂园、后溶街、溇滨小学地下通道、大庸古城、教堂公厕、溇水河码头和市民广场，调研督导转盘花卉提质改造、弱电井盖提质、入口廊道绿化提质改造、架空管线入地改造、地下通道提质改造、户外广告和围

挡整治、公厕日常管理、溇水夜游项目情况以及开幕式现场筹备情况。

每到一处，赵云海耐心倾听、仔细询问，要求各级各相关部门拿出百米冲刺的干劲，责任上肩、工作落地，撸起袖子加油干，按照工作安排部署有序推进，以一流的工作标准和作风，把各项筹备工作落细落实到位，按照省委立标打样的办会要求，对标市委把大会办出质量、办出特色、办出影响、办出成效目标，以饱满的精神状态迎接大会的到来。

七个务必 打赢安保硬仗

全市公安机关首届湖南旅游发展大会安保动员部署视频会议召开

本报讯（吴凤娇）11月15日晚，我市召开公安机关首届湖南旅游发展大会安保动员部署视频会议，就大会安保执勤工作再动员、再部署、再培训。副市长、市公安局局长龙铁军出席会议并讲话。

会议解读了安保执勤手册、通信保障方案，明确了区县公安机关、市局警种部门及驻张相关单位的主要职责任务。龙铁军说，首届湖南旅游发展大会

是省委省政府在党的二十大胜利召开后举办的第一个全省性重要活动，是全省深入学习贯彻党的二十大精神的具体举措，全市公安机关要高度把握“七个务必”，即思想认识务必高度统一，工作目标务必争创一流，安保方案务必精准精细，培训演练务必扎实有效，风险管控务必万无一失，各项保障务必全面到位，纪律作风务必严肃整肃，确保打赢首届湖南旅游发展大会安保硬仗。

这种做法不合理也不合法，群众意见很大。

2022年2月23日，有群众把永定区大坪镇取件收费问题反映到邮政部门，邮政部门作了调查，给予了解释性答复。

2021年3月7日，永定区温塘镇群众也有类似反映。

2022年10月，慈利县有群众把快递二次收费问题反映到国务院，国务院督察组为此专门进行督察，但督察组一走，快递二次收费依然依旧，这个由来已久的问题还是没得到解决。

2022年“双11”前的8号、9号两天，记者就此问题前往桑植县、慈利县进行调查，跑了瑞塔铺镇芦溪村、潮水河村，空壳树乡莲花台村，岩泊渡镇明星岗村、双溪村等一些村子，了解到的情况基本一样：二次收费普遍存在，消费者取

实、落细、落地相关措施。市场监管部门要从从严从实从细进行检查，有针对性、专业性地进行指导，多与学校分管领导及食堂、小卖部负责人进行交流沟通。教育部门要积极配合市场监管部门的督查和指导，加强联合，真正深化、细化学校食品安全管理工作。张家界学院相关负责人要根据市场监管部门反馈的情况和指导逐条整改，举一反三，严格按照相关的指标体系把工作落实到位。各部门要把基础工作做好，严格对标对表，标准不降低，工作不松弛，全力助力我市成功创建国家食品安全示范城市。

陈瑜指出，我市处于国家食品安全示范城市创建的关键时刻，各相关部门单位要提高政治站位，深化思想认识，对工作保持高度重视，以最高标准落

市妇儿工委全体会议要求

全力开创妇女儿童事业发展新篇章

本报讯（全媒体记者 王妍 实习生 周倩）11月15日，我市妇女儿童工作委员会召开全体会议，听取市政府妇儿工委前一轮两个规划实施情况汇报，对新规划进行解读，并安排下一阶段工作。副市长、市政府妇儿工委主任陈瑜出席会议。

会议审议了《张家界市妇女儿童发展规划（2021—2025年）目标责任分解书（审议稿）》和《张家界市妇女儿童发展规划（2021—2025年）统计监测指标体系（审议稿）》。市教育局、市公安局等市妇儿工委成员单位依次作表态发言。

陈瑜指出，今年是推动实施我市新周期妇女儿童发展规划的起步之年，意

义重大、责任重大、使命光荣。各级妇儿工委及成员单位要深刻认识做好新时代妇女儿童工作的重大意义，切实提高政治站位，深入研究我市妇女儿童工作的新情况新问题新规律，逐步提升妇女儿童获得感、幸福感、安全感；要坚持问题导向、目标导向、结果导向，聚焦重点精准施策，分解任务落实责任，强化督导协同发展，全力推进“十四五”妇女儿童发展规划落地落实；要压实各方责任，健全工作机制，加强宣传教育，不断提升妇女儿童工作能力水平，全力开创我市妇女儿童事业发展的新篇章。

最后一公里 还要多少钱？

快递进村 二次收费 问题调查

文/图 全媒体记者 何绍群



邮政综合服务点店主在收件。

一个由来已久的问题

据报道，11月10日晚，开场10分钟京东平台多个品牌成交额瞬间突破亿元；天猫平台超100个品类成交额同比增长1倍以上；在拼多多平台，母婴产品、3C数码、农产品等成交额大幅增长。

一年一度的“双11”再次激起人们的消费热情。热情过后呢？你是否遇到过烦心事？比如商品质量，比如投递速度。这里不说其他的，单说“二次收费”。

城里人口集中，快件投递便捷而且成本低廉，快递小哥送件上门是不收费的。乡村呢？城乡之间的差别就显现出来了，你取件还得意思意思。无论你是住在集镇，还是住在距离集镇几里十几里外的村里，小件二、三块，大件五块、八块、十块不等，取件得再交一次钱。

这是个“二次收费”问题。它伴随着快递业务的成长而成长，起初是给班线司机的一点代办费，有一定合理性；快递公司的一些人口密集的乡镇设点开展业务后，这种做法延续下来，多数人选择默默地接受。

这种做法不合理也不合法，群众意见很大。

2022年2月23日，有群众把永定区大坪镇取件收费问题反映到邮政部门，邮政部门作了调查，给予了解释性答复。

2021年3月7日，永定区温塘镇群众也有类似反映。

2022年10月，慈利县有群众把快递二次收费问题反映到国务院，国务院督察组为此专门进行督察，但督察组一走，快递二次收费依然依旧，这个由来已久的问题还是没得到解决。

2022年“双11”前的8号、9号两天，记者就此问题前往桑植县、慈利县进行调查，跑了瑞塔铺镇芦溪村、潮水河村，空壳树乡莲花台村，岩泊渡镇明星岗村、双溪村等一些村子，了解到的情况基本一样：二次收费普遍存在，消费者取

件需分大小件再交费2-10元。记者问这个费叫什么名目，快递公司的人说是补助投递人员燃油费。

几乎每一个受访者都表示，自己到乡镇快递网点取件时均遇到过二次收费情况，二次收费在申通、中通、百世汇通、圆通、韵达等民营快递企业的网点普遍存在。维权意识较高的受访者表示自己面对社会快递二次收费乱象时主张过自己的权益，但代办点可能将其拉入黑名单而造成生活上的不便，只能选择接受，很不情愿地交钱。

二次收费 合理吗

有人认为，快递公司把业务延伸到乡镇，投递成本加大，应该适当收取一定的费用。合理的首先应该是合法的，先看一看《快递市场管理办法》第九条规定，快递企业提供服务应当遵守其公开的服务承诺，符合《快递服务》邮政行业标准；第十条则明确，快递企业应当在营业场所公示或以其它方式向社会公布其服务种类、服务价格、营业时间、运递时限等服务承诺；第十一条更是强调，快递企业应当以书面形式明确快递企业与用户双方的权利和义务，其格式合同条款应当做到公平合理、准确全面。很明显，这些规定并没有很好地落实到快递公司的具体运作中，二次收费不符合行业标准，有违服务承诺，当然更不是事先约定，是典型的“霸王硬上弓”。

农村快递二次收费，快递服务公司在未告知发件人（商家）和消费者的情况下强制收费，违反与发件人之间的合同约定，属于违约行为；加重消费者负担，损害消费者利益，构成消费侵权（知情权、自主选择权、公平交易权）。

一个件二块三块，对个人是件小事情；一个乡一个县的累计起来，数字是很大的。以桑植县为例，该县快递进口保有量约为20000-30000件/天，乡镇级进口保有量占30%，预估9000件/天。9000件，按2元/件收取就是18000元，

一年365天就是6570000元，而这些钱都是从消费者手中二次收费收来的。桑植县大部分民营快递采取县级代理+乡镇代办的模式运行，未形成完整的县乡村三级物流服务体系。乡镇级代办点采取委托当地社会车辆前往县级代理点分拨中心拉送邮件的方式来解决邮件运输问题，乡镇级代办点根据邮件大小给予社会车辆运输费0.5元/件-5元/件，乡镇级代理点每年向县级代理点缴纳4万-10万不等的大额保证金（加盟费）。保证金从何而来？盈利点从何而来？乡镇级代办点进城购货到四通一达，然后加价从消费者那里收回，他们赚取的主要是中间的差价部分。

企业应当将快件投递到约定的收件地址和收件人或收件人指定的代收人，亦即按址投递。慈利某物流公司的做法是引导群众将收件地址改为县城该物流公司，该公司给每个村一个数字代码，然后进入他们的快递运输投递系统。这样做，既规避了没有按址投递可能招致的处罚，也把二次收费的罪名转嫁给了快递代理点，是一石二鸟。

这无疑是一个很好的构想，而且已经取得相当不错的建设成效。邮政公司对全市投递网络进行改造升级，优化了分拣、运输、投递环节，在部分乡镇建设了分拣场地，降低了运营成本，提高了处理能力。张家界邮政公司计划在商务部门农业部门和市电子商务协会的指导下更好的服务全市农村各电商企业、农村合作社等；在邮政快递管理部门的指导下与各民营快递企业合作，让社会快递邮件通过邮政县乡村物流体系免费投递到老百姓手中；在交通運輸部门的指导下，通过交邮融合提高农村客运站和农村客运班线使用率，让偏远农村群众收取邮件无障碍。

好消息！发稿之际，慈利县邮政分公司与部分快递企业负责人达成协议，开始在部分乡镇进行邮快合作。预计不久的将来，邮快合作将在全市农村全面推进，快递全面进村、取件不收费将不是农村群众的遥远梦想！

央企的担当

2022年6月，中国邮政张家界市分公司投资1800万元在市区工业园（阳湖坪）建成张家界市邮政物流中心，一套价值600万元的大型邮件自动化分拣处理设备为全市所独有，有分拣格口160个，日均处理能力可达15万件。与此同时，邮政公司正在建设提升慈利县、桑植县和武陵源区邮政物流中心，确保县级中心邮件处理场地面积达到1000平方米以上；正在优化完善14条县乡邮路（其中慈利6条、桑植6条、永定区3条、武陵源1条），确保县乡邮路每天发运一次，所有乡镇村当日进口邮件当日进村，当日收寄邮件当日进城；正在建设提升91个农村乡镇（含政府已撤销的原乡镇）邮政物流中心，包括10个重点乡镇邮政物流中心，在重点乡镇

听了他们的陈述，我始终保持冷静并不时对他们给予安慰。在与慈利参与行动的同志进行核实后，我开始着手处理这件事情。岂有此理！朗朗乾坤，岂能让地痞流氓叫板占上风呢！做为一班之长，对同志们高标准严要求是理所当然。关键时刻，该出手时不出手，不出招亮剑，不法分子真不知道应急局的利害。

再次向两位同志询问了一通过程和结果后，我拨通了与此相关的一位副县长的电话，因为过去多次打过交道，我是巷子里赶猪，直来直去说明了事情的来龙去脉，可他却轻描淡写地说，这是很正常的，没有打架伤人就算好的。见此情况，我立马挂了电话，不假思索拨通了分管安全生产工作的常务副县长丁的电话。电话中，我没有问候和寒暄，直奔主题，向他说明了同



当好后盾

李耕田

初次学剃头，便遇上了络腮胡。那是我到应急局工作不久发生的事情。

那天，一向天真开朗的海凌和郭瑶同志有些闷闷不乐。他俩是危化科的工作人员，海凌是科长，打交道的对象不是油便是气，还有烟花爆竹等易燃易爆品。丁的刀口上舔血、针尖上跳舞的活儿，这行业一出事就是惊天动地的大事。天津滨海新区的爆炸，江苏响水的爆炸，湖北十堰的燃气管道爆炸，想一想让人不寒而栗。对他们俩，我不高兴，我没有太多在意，毕竟年轻人将喜怒哀乐写在脸上也是再正常不过的事情。可郭瑶的一声巨响引起了我的警觉，他们是来慈利检查回来的，我正好向他们了解一下春节期间烟花爆竹销售情况。

局长，别说了！从部队退伍的郭瑶一脸无奈。怎么？是好在

歹出去检查一趟该有个结果吧！我丝毫没有埋怨他们的意思，倒是想听听他们到底遇到了什么不顺心的事。

原来，他们在一地检查烟花爆竹时发现了一个存有大量烟花爆竹的储存点。凭他们的经验和直觉，他们判定店老板借春节的销售黄金季节，发一笔横财，非法运输囤积烟花爆竹。撞上枪口的猎物岂有不打之理？查他个水落石出！同行的检查人员可以说是摩拳擦掌，大家都有收获战果、大功告成的暗喜。可就在他们暗自庆幸的时候，不知从哪里冒出一拨人，一个个肥头大耳，凶神恶煞，让这帮检查的年轻人不知所措。结果可想而知，由于对形势的判断估计不足，煮熟的鸭子飞了。本来胜券在握，反而一败涂地，除了唉声便只有叹气。

志们在检查过程中碰到这样的事情。该县最近接连二连三发生小火亡人等非安全生产事故，我约他在我办公室就这件事做说明，给同志们一个交代的同时，也表明市局抓安全生产的态度。

中午，分管安全生产的常务副县长准时到了我的办公室。事前，我是认真做了功课的，一指出了他们抓安全生产工作存在的短板和不足。说到同志们检查烟花爆竹遇到的情况时，我斩钉截铁地说：一定查个水落石出，千万不要让违法者逍遥法外！

当天下午，向来雷厉风行的常务副县长组织相关部门开了会议，以迅雷不及掩耳之势处理了参与滋事的几个人。事后，慈利应急局的同志给我发了微信，说我给他们壮了胆撑了腰，甚是感谢！