□法治报记者 夏天

在杨浦区控江路街道,凤城三村有几座建于上世纪50年代的老职工宿舍楼,一 些困难群众生活于此。其中一间仅 10 平米的小屋, 是老刘一家三口生活了 20 多年 的地方。昨天,外面寒潮凛冽,老刘的空调也老旧,但屋内倒也暖意融融。

老刘一家的经历非常曲折:为让女儿回沪,这位老知青丢下工作举家回迁,却遭 遇妻子罹患重病,十余年间生活极为困难。在街道帮扶下,老刘一家的生活逐渐好 转,却又突遭外孙女身患白血病、尽力挽救仍告不治的打击,老刘也因此突发脑梗。 此时,街道再度向他伸出了援助之手。

在今年全市新春帮困送温暖活动覆盖的百余万群众中,像老刘这样的例子还有很 多。结合市委要求的"大调研"活动,市民政局在送温暖活动中贯彻"广覆盖、不遗 漏、少重复"原则,让申城无数个"老刘"们不仅在寒潮中获得"节日添暖",更在

连声说: "不慌不慌,掉不下去。"

的老刘走出这里, 离沪支边支疆

人家经常在门口排队用厕。

楼道里几乎没有采光。老刘的妻子正在公

10 平米的小间就是老刘家的全部,另外

祸不单行。跑遍人才市场的老刘, 听到最

"那是生活最困难的时候。为了看病,不

多的就是拒绝:"如果你早十年回来,我们单

位还能给你个工程师位子。可现在,都是电脑

操作了,您的手艺太过时啦。"毕业于上海灯

泡三厂学校的"刘工",第一次感到英雄无用

多的积蓄被迅速耗尽,又没有医保给报销,小

孩要读书, 我要照顾妻子, 只能出去打零工、

做小时工挣点零钱。连着多少年,家里没添一

件新衣服,用的都是街道送温暖的被服。咸菜

豆腐是家常菜,想吃点什么,却不敢买。"老

老刘家的实际情况,为刘家办理了3份低保

随后, 刘海燕运用本市帮困救助"9+1"机制

(低保、特困人员供养、支出型贫困家庭生活

救助、受灾人员救助、临时救助、医疗救助、

教育救助、住房救助、就业救助以及鼓励社会

力量参与社会救助),与街道劳保、医保、社

保、居委会、综合帮扶爱心室等多部门联动,

对刘家开展聚焦式救助,帮助老刘一家度过了

着力于聚焦各项救助政策,协调各方打通政策

壁垒,整合街道劳动、司法、党建、民政、旧

改、网格办等部门,为居民提供更精准和个性

刘海燕还建立了"燕子救助创新工作室",

用厨房做饭,她迎面走来,记者却没看清楚她

的脸。再经过一个卫生间,老刘妻子说,几户

几个兄弟姐妹还都有份。事实上, 刘家在这里

生活过祖孙三代。1957年,5岁的老刘住进了

这间属于他父亲的职工宿舍,1969年,18岁

帮困送温暖

内环线里的"筒子楼"

老刘家的地段挺好。沿控江路东向西, 穿过黄兴路进入内环。但凤城三村的大部分 公房,已难掩其始建于 1980 年代的老态。

而且这里还保留着更久远的历史。在 小区尽头,记者看到四排"筒子楼"掩映 于树丛中。它们裸露着古旧的青砖墙体, 遍生青苔。墙上清一色木制窗框,残破不 堪。踩着木楼梯拾级而上,记者只顾和出 门迎接的老刘打招呼,脚下踩中一块断裂 的木板,吓了一跳。老刘赶紧扶住记者,

空身回沪却患大病

老刘在外地当过车间主任、助理工程 师等职务职级, 也在当地结婚生女, 日子 曾过得颇为殷实。

1995年,电视剧《孽债》上映,上海 知青子女回城落户政策也相继出台,让原 本安于现状的老刘悸动起来。1997年,老 刘下定决心办理了病退手续,毅然带领妻 女回到阔别 20 多年的上海老家。

没有工资、社保医保无法转入,老刘一 家的新生活潜藏着巨大风险。但他们并没意 识到这点,只为女儿能在上海有一个更高的 起点。直到老刘的妻子在居委会妇科筛查 中,接连被查出子宫瘤、乳腺癌

实地排摸 聚焦特困

2002年,刘海燕来到控江路街道社区事 务受理中心,负责社区送温暖相关事务。"一 张大床,一张小床,中间摆一个饭桌兼小孩 的书桌,就把他家堆满了,"刘海燕对记者形 容她首次在刘家看到的情形,"当时仅有的 两个柜子,是三合板打的老家私,据说还是 老刘妹妹结婚时用的,换下来给哥哥用。

刘海燕对老刘的女儿佳佳印象深刻。 她说,这是个很懂事的女生,她几乎不买 新衣服、化妆品。直到结婚前,20 多岁的 佳佳还和爸妈住一个房间。

经多次调研比对, 刘海燕排摸出了社 区中像老刘这样,存在真实困难的重点救 助对象。救助措施方面,刘海燕首先根据

晴天霹雳 再迎温暖

从 2009 年开始,老刘家的生活有了转 机。先是佳佳以优异的成绩被本市某三甲 医院脑外科录取接收为护士; 2011 年,老刘 夫妇也陆续正式退休,两人的退休工资逐 渐累加至今,每月也有4000余元;而老刘 妻子的病情也稳定了下来。之后, 佳佳恋 爱结婚,组建了自己的家庭,还给老刘添 了个可爱的外孙女。老刘一度觉得,10多 年来的苦日子总算到头了。

晴天霹雳炸响于 2015 年。由于佳佳夫 妻在装修新房时力行节省,使用了劣质涂 料,造成老刘的小外孙女在10个月时,被 确诊患有白血病。双方倾尽数十万元医药 费,还是未能挽回小生命。

老刘,这个为女儿、妻子苦熬 10 多年 也岿然不倒的上海汉子,在得知外孙女的 噩耗后,突发脑梗送院。由于老刘夫妇的 医保关系在外地,而当地的报销政策仍较

为滞后,刘家的经济压力再度陡升。 街道获悉此事后,又一次向老刘伸来 于党和政府的关怀。"

了援助之手。

刘告诉记者。

刘海燕告诉记者: "老刘家现在的家庭收 入虽较过去有所增长,但结合其收支状况,仍 属于典型的支出型贫困。刘海燕发动工作室力 量,到医院里与主治医生了解病情,到住院部 解决"先救治后付费"等问题,为老刘有效减 轻了经济压力。

如今的老刘家,比刘海燕初次登门时改善 了一些。妹妹给的旧家具已经换掉,女儿的床 铺撤掉后,多了个转身的空间,基本家电也已 配齐。只是冰箱里依然没什么肉菜,反而装满 了老夫妻服用的中药、胰岛素等药品。

"不要再降下病痛给我们了,实在承受不 起。"老刘说自己后半辈子的最大成就,是培 养出了女儿佳佳,她成长为一名"白衣天使", 人品也朴实善良。这样看来,自己回沪的决定 终究是正确的。说到这里, 老刘突然梗咽起 来: "但是,如果这些年来没有街道居委的帮 助,我们家是肯定撑不到今天的。我深深感怀

况。 此外,燕子工作室从接待居民伊始,就注

例。

帮困大调研

步补短板,完善制度。

主动找不靠等 广覆盖不遗漏

对于新时代的帮困送温暖工作, 市民政局

记者获悉,控江路街道有8万人口,刘海

燕刚接手工作时,登记在案的低保家庭就有

刘海燕不满足于仅通过社区办事窗口听取困难

群众的讲述,她决定带领街道、居委干部,一

户户上门排摸,实地了解困难群众的真实情

3000 余户,支边支疆人员也有 3900 余人次。

号召各有关部门贯彻"广覆盖、不遗漏、少重

老刘家的故事,只是全市困难群众中的一 室都要将对方情况详细登记在册。"因为政府的 救助政策只会越来越好、越来越人性化, 因此我 们不能等那些'边缘困难群众'看到新闻后找过 来,而是应发挥街道干部懂政策、懂民情的优 复"的工作原则,有机结合市委要求的"大调 势,根据之前的记录,主动找到最新符合条件的 研"活动,将困难群众的情况排摸清楚,进一 群众,向他们送政策、送服务、送慰问。"刘海 燕说。如今,到市、区有关条线争取政策、到相 关单位了解情况等,已成为"燕子工作室"所有 成员的工作常态。

本市民政帮困开展大排摸大调研

做到广覆盖、不遗漏、少重复

同样的,在江宁路街道,社区服务办公室也 没有把帮困送温暖当成一项节日活动去完成,而 是将其视作一次调研契机。街道干部许海樱告诉 记者: "借助每年的送温暖活动,我们正好对困 难群众的基本情况开展最新的排摸调研, 从而准 确掌握社区困难群体的真实情况,针对他们的实 重无论求助者的条件是否达到救助标准,工作际需求,进行有针对性地救助帮扶。"

从"节日添暖" 到"四季如春"

为困难群众服务

◀工作人员 向群众讲解帮扶

▶工作人员

向大病群众讲解 医保救助政策

除署名外 本版照片由控江 路街道提供

精准帮扶

统筹资源 探索长效救助机制

在统筹救助资源方面, 江宁路街道同 样根据 9+1 机制,牵头协调各相关部室密 切配合,形成工作合力。重点依托街道救 助所、居委会等基层组织,统筹各类救助 帮困的资源、信息和款物, 使帮困对象覆 盖完整, 帮困措施相互衔接。

而在探索长效救助方法上, 江宁路街 道的经验是坚持政府救助和鼓励社会力量 参与相结合的工作机制。"通过政策帮、 社会帮、实物帮、劳务帮、及时帮、分类 帮、协力帮、结对帮等多种形式,有针对 地解决困难群众实际需求。"许海樱说。

各居民区通过居委评议小组信息采集 等方式,再经居民区班子初审,街道社会 救助所审核及区民政局等职能部门审批后,

对各类困难人员实施分类帮困。

记者从市民政局救济救灾处了解到, 该局正在加强信息化建设, 力求做到精准 救助。去年起,民政部门上线了社会救助 管理服务系统,在全市范围内条块结合、 一口上下录入帮困信息, 日益完善帮困数 据库,以便各街镇完整掌握辖区内帮困人

结合控江路街道的应用情况来看, "首先通过综合受理窗口接受申请,再交由 后台救助组调查审核,经工作人员对每户 申请家庭进行逐一上门后,提出审核意见, 并录入共享平台。受理窗口只需根据救助 后台拟定的意见,向申请对象解释政策并 收取有关材料。这样不仅提高了工作效率, 并且确保了窗口对申请对象做出的政策答 复更合理、全面。"刘海燕说。

法治声音

打假人买假茅台索赔10倍败诉 被指牟利并浪费司法资源

"职业打假"退场"官方打假"需给力

据《北京青年报》报道,职业打假人带着公证员购买 10 箱茅台并封存,随即以假冒产 品为由将销售者诉至法院,要求退赔购物款并10倍赔偿。法院审理后认为,购买者为职业 打假人而非消费者。故驳回购买者 10 倍赔偿的诉求。购买者上诉后,二审法院认为,职业 打假人以法院为工具、浪费司法资源、驳回其上诉、维特原判。

职业打假人受挫具有司法示范意义

要。而且。 (消費者权益保护 法》和《食品安全法》等。也 跛子了消費者这种权利。

不过,也正因为法律保障 了消费者在受到不法侵害后。 将获得数目不菲的赔偿。也使 得一部分"消費者"成了升级 版----"职业打假人"。尽管职 业打假人的出现有一定的积极 作用,比如,有助于市场经营 环境的净化,但同时,其负而 效应也不容小觑。比如。扰乱 了市场秩序, 也他受"买假车 利"的争议等。

▲工作人员在

◀老刘家

在这没有独立

煤卫设备的房

子里居住了

记者 夏天 摄

60 年

以此常为何。"职业打

假人带着公证员购买 10 箱茅 台并封存"明显是有备而来; 而后又诉至法院、要求延还购 勃获 5.7 万元并 10 倍赔偿 57 万元、还要求商家承担公证 費。后经法院审理认为,购买 者为职业打假人而非消费者。 这种以诉讼为手段、以法院为 工具的行为浪费了司法资源。 故股四10倍素赔诉求。

人"只打自己的算盘,知假买 假, 以获取巨大经济利益为目 的,法律终归不予支持。从司 法实践而言。他们将法院作为 一种工具,浪费了大量的司法

这就意味着,"职业打假

浪费了行政资源, 扰乱了市场秩 序。导致经营者和"职业打假 人"直接冲突。甚至雕成群体性 当然、联业打假人在法院受

資源:从市场环境而言,他们也

推、并不意味着对制假售假行为 的容忍或級容。因此, 法院在判 决涉及职业打假人相关案件时, 也应定善案件通报成共享机制。 通过有效线索的提供。让相关职 能部门及时介入、对制假售假源 吴实现精准打击。同时,消费者 维权也应注意法律边界,更不能 借助职业打侃人的力量来维权。

"司法资源"应纳入整体社会成本核算

职业打假行为该不该得到 鼓励, 已经不止一次引发热 议。正如中国人民大学杨立新 救税所言, "否定职业打假的 合法性、受益最大的群体是制 假者、销假者、会使假冒伪劣 商品继续泛滥,对社会不利。"

(食品安全法) 设立 "10 倍价款赔偿"制度的初衷是保 证食品安全,保障公众身体健 康和生命安全。确立的是一种 侵权責任形态。该案中假冒品 牌白酒所侵害的权益则不準有 购买者个体,还有依法生产品 牌产品的厂商、更重要的是社 会群体的食品安全。职业打個 人的巨额索赔、从社会治理角 度看不仅是个人获利,更是对 惩罚机制,某种程度上也是一 种举报。有关部门实应据此线 袁启动调查、展开整治。 市场上假冒仍劣产品泛

制售假冒伤劣产品行为的社会

温、所侵害的是社会群体公共 权益。国家对其的打击力度之 外必然产生相应的制度成本. 而能否忍耐职业打假人在打假 过程中的部分牟利行为, 则事 关立法、司法层面如何评估和 判断制售假冒产品本身的社会 危害性。并基于对前者的价值 风险判断表取合对待职业打假 人的态度。

司法本者是一种社会资 源,是社会运行过程中最低成 本的调整和化解纠纷所构建的

制度设计。人类对于资源与成本 的计算归根到底是一种权衡和博 弈。 厕所得与所失相比杂判断付 出的值与不值。司法之存在有其 远行的成本, 职业打假人所谓 "知假英假"进而通过诉讼获取 巨额赔偿的行为,具体诉讼中确 实也在消耗紧缺的司法资源。社 会将为其支付成本。但也要看 到。因臣额索赔对制售假冒债务 行为所带来的惩罚与震慑。本身 具有更低成本的社会良好效果。 当把那一部分被"浪费"的司法 资源归入通盘社会进行成本的整 体被算中不难发现。司法实践 对职业打假人群体的肯定将有 助于社会打击制售假冒伪劣产品

否定职业打假不妨鼓励职业举报

否定职业打假人的索赔有 一定道理,但不宜忽视其存在 的客观意义。全盘否定职业打 假人,不妨为其打开另外一扇 窗, 变职业打假为职业举报。

职业打假人的群体兴起。 主要源于商品市场假冒伪劣产 品的泛滥,以及普通商品假一 赔三、食品药品假一赔十的规 定。特别是,根据相关司法解 释。特定情形下。在食品药品 领域,消费者如假买假的,仍 可获得赔偿。这激起了打假者 的热情,并导致职业打假人群 体越来越大。但遗憾的是,市 场上的假冒伪劣产品并未因此 得到显著改善。 主要原因在于,基于成本、 技术、专业性等打假难度者量。

职业打假人更愿意投机取巧。 报住广告语、标签等细枝末节 问题索赔牟利, 而非是针对产 品质量问题进行的打假。从这 方面讲,职业打假人没有发挥 出应有的"净化市场"作用。正 因如此,这个群体也渐渐失去 了信赖他们的"群众基础"和诉 求被支持的法理支撑。

杀职业打假的特殊意义。消费 者与商家的博弈本来就不对 等。而职业打假客观上提高了 得到明显遇制。消费环境也未 商家的违法成本。正是因为职

业打假具有存在的合理性和现实 性,在《消費者权益保护法》否 定职业打假的时候。不妨将其作 为类似于"賞金猎人"的职业举

同时,还需要进一步划定职 业举报人的行为和业务边界。如 规定其仅可在商品质量问题和明 **显政诈问题方面,享有假一赔十** 的索赔权或有偿华报权。要推动 其特型发展,如今其指导普通消 费者索贴,为监管部门提供线 但是, 也不能因此一味抹 索, 帮助正规商家打假等。其 实,在食品药品和环保领域,相 美部门已经出台了重奖举报人的 制度,期待在打假方面,职业华 报人的相关制度也能跟上。

阻击职业打假人留下的空白谁来补?=

的确,如果职业打假人仅 极有为,主动查处制假、贩 是为了意赅,甚至不惜自己也 "造假"以求获利,那就真的 离"职业打假"兼顾的公益性 相悖,走上了一条不归路。

"职业打假" 需要规范、 整顿, 打假人大概率而临败诉 的结果或将不可避免,然而。 "职业打假人"被成功阻击后。 其智下的打假空白由谁来填 科?阻击了职业打假人,假货依 兹横行,那么又被由谁来管?

阻去职业打假人仅是一个 方面,另一方面,对假冒伪劣 横行,监管部门是不是也该积 假、售假的行为? 阻击打假人 容易,只要在判决中依法不让 其获利就达到了目的。可要想 查处制假、贩假、售假。就纯 非易事。职业打假人走了,但 假冒伪劣却没有减少, 还可能 頭打去。 更猖獗。对此,有关部门是否 该"两条腿走路",即一边阻 击职业打假人,一边加大对假 冒伤劣的发现、打击、惩处力 度?

如果监管到位、职业打假 队伍统不会壮大;如果监管部 门有所作为。联业打假肯定会

逐渐失去其发展的条件和动力。 目前来看。职业打假还有存 在的条件和基础、那么能否对其 寬容一些? 这不是说对某些职业 打假人的欺诈甚至敲诈行为不闻 不问,只要逾越法律界限。就必

如果监管不到位,职业打假 人就是必要的补充。如果假貨变 得稀少、那职业打假就会消失。 什么时候无良商家能像病恨职 **业打假人那样病恨监管者。才** 到了职业打假者真正需要提场的

(未言 整理)