

□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”，更在今后的生活中“四季如春”。

帮困送温暖

内环线里的“筒子楼”

老刘家的地段挺好。沿控江路东西向，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，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、乳腺瘤。

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多岁的佳佳还和妈妈住一个房间。

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，还给老刘添了一个可爱的外孙女。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俭，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多年也悄然不倒的上海汉子，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飙升。

街道获悉此事后，又一次向老刘伸来

连声说：“不慌不慌，掉不下去。”

楼道里几乎没有采光。老刘的妻子正在公用厨房做饭，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，几户人家经常在门口排队用厕。

10平米的小间就是老刘家的全部，另外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岁的老刘走出这里，离沪支边支疆。

祸不单行。跑遍人才市场的老刘，听到最多的就是拒绝：“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武之地。

“那是生活最困难的时候。为了看病，不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。”老刘告诉记者。

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、综合帮扶爱心室等部门联动，对刘家开展聚焦式救助，帮助老刘一家度过了最困难的年头。

刘海燕还建立了“燕子救助创新工作室”，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化的服务。

了援助之手。

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类，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，她成长成为一名“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，老刘突然哽咽起来：“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。我深深感怀于党和政府的关怀。”

从“节日添暖”到“四季如春”

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



▲工作人员在为困难群众服务



▲工作人员向群众讲解帮扶政策

▲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

帮困大调研

主动找不靠等 广覆盖不遗漏

老刘家的故事，只是全市困难群众中的一例。

对于新时代的帮困送温暖工作，市民政局号召各有关部门贯彻“广覆盖、不遗漏、少重复”的工作原则，有机结合市委要求的“大调研”活动，将困难群众的情况排摸清楚，进一步补短板，完善制度。

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3000余户，支边支疆人员也有3900余人次。

刘海燕不满足于仅通过社区办事窗口听取困难群众讲述，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况。

此外，燕子工作室从接待居民伊始，就注重无论求助者的条件是否达到救助标准，工作

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、懂民情的优势，根据之前的记录，主动找到最新符合条件的群众，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。

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，针对他们的实际需求，进行有针对性地救助帮扶。”

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，牵头协调各相关部门室密切配合，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，有针对性地开展困难群众实际需求。”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。



▲工作人员在为困难群众服务



法治声音

打假人买假茅台酒索赔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，维持原判。

职业打假人受挫具有司法示范意义

消费者依法维权很有必要。而且，《消费者权益保护法》和《食品安全法》等，也赋予了消费者这种权利。

不过，也正因为法律保障了消费者在受到不法侵害后，将获得数倍不菲的赔偿，也使得一部分“消费者”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，有助于市场监管环境的净化，但同时，其负面效应也不容小觑。比如，扰乱了市场秩序，也饱受“买假牟利”的争议等。

以此案为例，“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，要求退还购物款5.7万元并10倍赔偿57万元，还要求商家承担公证费。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，被驳回10倍索赔诉求。

这就意味着，“职业打假人”只打自己的算盘，如假买假，以获取巨大经济利益为目的，法律将不予支持。从司法实践而言，他们将法院作为一种工具，浪费了大量的司法资源；从市场环境而言，他们也浪费了行政资源，扰乱了市场秩序，导致经营者和“职业打假人”直接冲突，甚至酿成群体性事件，已经滋生为市场的一毒瘤。

当然，职业打假人在法院受挫，并不意味着对制假售假行为的零容忍或纵容。因此，法院在判决涉及职业打假人相关案件时，也应完善案件通报或共享机制，通过有效线索的提供，让相关职能部门及时介入，对制假售假源头实现精准打击。同时，消费者维权也应注意法律边界，更不能借助职业打假人的力量来维权。

“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教授所言，“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倍赔偿款赔”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，确立的是一种侵权责任形态。该法中假冒品牌白酒所侵害的权益则不单单有购买者个体，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。职业打假人的巨额索赔，从社会治理角度看不仅是个人获利，更是对

制假售假伪劣产品行为的社会惩罚机制，某种程度上也是一种举报。有关部门应据此线索启动调查、展开整治。

市场上假冒伪劣产品泛滥，所侵害的是社会群体公共利益，国家对其的打击力度之外必然产生相应的制度成本，而能否悉对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假售假产品本身的社会危害性，并基于对前者的价值风险判断来取舍对待职业打假人的态度。

司法本身是一种社会资源，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，用所得与所失相比来判断付出的值与不值。因此，法院在判决涉及职业打假人相关案件时，也应完善案件通报或共享机制，通过有效线索的提供，让相关职能部门及时介入，对制假售假源头实现精准打击。同时，消费者维权也应注意法律边界，更不能借助职业打假人的力量来维权。

司法本身是一种社会资源，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，用所得与所失相比来判断付出的值与不值。因此，法院在判决涉及职业打假人相关案件时，也应完善案件通报或共享机制，通过有效线索的提供，让相关职能部门及时介入，对制假售假源头实现精准打击。同时，消费者维权也应注意法律边界，更不能借助职业打假人的力量来维权。

司法本身是一种社会资源，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，用所得与所失相比来判断付出的值与不值。因此，法院在判决涉及职业打假人相关案件时，也应完善案件通报或共享机制，通过有效线索的提供，让相关职能部门及时介入，对制假售假源头实现精准打击。同时，消费者维权也应注意法律边界，更不能借助职业打假人的力量来维权。

司法本身是一种社会资源，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，用所得与所失相比来判断付出的值与不值。因此，法院在判决涉及职业打假人相关案件时，也应完善案件通报或共享机制，通过有效线索的提供，让相关职能部门及时介入，对制假售假源头实现精准打击。同时，消费者维权也应注意法律边界，更不能借助职业打假人的力量来维权。

司法本身是一种社会资源，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，用所得与所失相比来判断付出的值与不值。因此，法院在判决涉及职业打假人相关案件时，也应完善案件通报或共享机制，通过有效线索的提供，让相关职能部门及时介入，对制假售假源头实现精准打击。同时，消费者维权也应注意法律边界，更不能借助职业打假人的力量来维权。

司法本身是一种社会资源，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，用所得与所失相比来判断付出的值与不值。因此，法院在判决涉及职业打假人相关案件时，也应完善案件通报或共享机制，通过有效线索的提供，让相关职能部门及时介入，对制假售假源头实现精准打击。同时，消费者维权也应注意法律边界，更不能借助职业打假人的力量来维权。

司法本身是一种社会资源，是社会运行过程中最低成本的调整和化解纠纷所构建的

资源；从市场环境而言，他们也浪费了行政资源，扰乱了市场秩序，导致经营者和“职业打假人”直接冲突，甚至酿成群体性事件，已经滋生为市场的一毒瘤。

当然，职业打假人在法院受挫，并不意味着对制假售假行为的零容忍或纵容。因此，法院在判决涉及职业打假人相关案件时，也应完善案件通报或共享机制，通过有效线索的提供，让相关职能部门及时介入，对制假售假源头实现精准打击。同时，消费者维权也应注意法律边界，更不能借助职业打假人的力量来维权。

司法本身是一种社会资源，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，用所得与所失相比来判断付出的值与不值。因此，法院在判决涉及职业打假人相关案件时，也应完善案件通报或共享机制，通过有效线索的提供，让相关职能部门及时介入，对制假售假源头实现精准打击。同时，消费者维权也应注意法律边界，更不能借助职业打假人的力量来维权。

司法本身是一种社会资源，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，用所得与所失相比来判断付出的值与不值。因此，法院在判决涉及职业打假人相关案件时，也应完善案件通报或共享机制，通过有效线索的提供，让相关职能部门及时介入，对制假售假源头实现精准打击。同时，消费者维权也应注意法律边界，更不能借助职业打假人的力量来维权。

司法本身是一种社会资源，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，用所得与所失相比来判断付出的值与不值。因此，法院在判决涉及职业打假人相关案件时，也应完善案件通报或共享机制，通过有效线索的提供，让相关职能部门及时介入，对制假售假源头实现精准打击。同时，消费者维权也应注意法律边界，更不能借助职业打假人的力量来维权。

司法本身是一种社会资源，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，用所得与所失相比来判断付出的值与不值。因此，法院在判决涉及职业打假人相关案件时，也应完善案件通报或共享机制，通过有效线索的提供，让相关职能部门及时介入，对制假售假源头实现精准打击。同时，消费者维权也应注意法律边界，更不能借助职业打假人的力量来维权。

司法本身是一种社会资源，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，用所得与所失相比来判断付出的值与不值。因此，法院在判决涉及职业打假人相关案件时，也应完善案件通报或共享机制，通过有效线索的提供，让相关职能部门及时介入，对制假售假源头实现精准打击。同时，消费者维权也应注意法律边界，更不能借助职业打假人的力量来维权。

司法本身是一种社会资源，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，用所得与所失相比来判断付出的值与不值。因此，法院在判决涉及职业打假人相关案件时，也应完善案件通报或共享机制，通过有效线索的提供，让相关职能部门及时介入，对制假售假源头实现精准打击。同时，消费者维权也应注意法律边界，更不能借助职业打假人的力量来维权。

司法本身是一种社会资源，是社会运行过程中最低成本的调整和化解纠纷所构建的