

改革“有力度” 服务“有温度”

——记徐敏创新服务工作室



编者按 习近平总书记指出,“新时代是奋斗者的时代”“奋斗本身就是一种幸福”。在这个伟大的新时代,我们的身边既有攻克“太空穿针引线”的中国航天特级技师,也有做好药,医好病,始终战斗在挑战病魔第一线的药物科研领头人;既有长期坚守在基层一线的环卫职工,也有每天穿梭在大街小巷的外卖小哥……他们是奋斗者、奉献者和坚定者。历史是勇敢者创造的,时代是奋斗者书写的,新时代的巨卷正在铺展。从今天开始,上海法治报推出“新时代奋斗者”栏目,聚焦身边不同领域、不同年龄、不同行业的新时代奋斗者,讲述他们的奋斗故事,感悟奋斗的幸福。敬请关注!

□法治报记者 陈颖婷

近期,小微企业“凯莫屋建筑科技(上海)有限公司”拟发展互联网业务,申请增加经营范围,然而窗口干部在经营范围表述所参考的国民经济行业分类中未查到企业提出的行业类别。“徐敏创新服务工作室”接手了这一问题,最终提出了一个既不违反政策规定,又令申请人满意的解决方案。

这就是“徐敏创新服务工作室”的日常,企业注册有疑难杂症,工作室就来帮助研究解决。工作室成立一年多来服务数百家企业,解决了近 600 件企业注册急难愁问题。

为更好服务企业把脉探路

“改革更有力度、服务更有温度,贴近

企业需求、实现精准服务”,位于浦东企业服务中心内的“徐敏创新服务工作室”墙上,两句简短的宣传语赫然醒目。

2018 年 1 月 8 日,浦东新区市场监管局 2018 年优化营商环境“二十条”发布,作为其中优化政务服务、提升企业感受度举措之一的“徐敏创新服务工作室”也正式揭牌。“担纲领衔”工作室的,正是在注册一线工作了 25 年的“老法师”,党的十九大代表徐敏,她带领着浦东市场监管局注册许可分局的 11 名年青骨干,每天为如何更好服务企业奔波忙碌。

工作室成立后不久,上海外高桥造船有限公司向浦东市场监管局提出增资、股权变更申请。“徐敏创新服务工作室”成员了解到,为完成定向增发及上市公司的资产结构重组,该企业计划于 2 月 26 日前完成增加注册资本、调整股东结构等各类变更。申请时间与计划时间仅有 3 天,眼看时间紧迫,“徐敏创新服务工作室”按照浦东推出的企业登记“1+1+2”办理模式,派工作室骨干成员予以专人指导,帮助修改申请材料,加快内部审批流程,当日就完成了申请案的受理及核准,并当场核发执照。

企业申请人事后表达感谢说:“如果没能及时拿到新的营业执照,就会造成企业重组失败,损失无法估量。在工作室成员的专业知识及热情服务下,我们顺利地一次完成提交申请,并于当天办结,切实感受到了浦东的速度和温度。”

精准服务显示浦东温度

浦东是改革开放的热土,也是创新创业的热土。徐敏深知,“小窗口见证大发展”,因此企业注册登记的便利与否,直接影响到企业对政府服务和营商环境的印象。

上海交大知识产权管理有限公司,主要负责将上海交通大学的科技成果转化成产品后投放市场。企业听闻自贸区率先实施“医疗器械注册人制度”,允许医疗器械注册人直接委托

上海市医疗器械生产企业生产产品,可将已经取得的大量科研成果直接有效转化为市场价值,便决定将企业迁移至张江科学城。在办理迁移手续时,因存在后续申请“医疗器械注册人”诉求,需更改营业执照的经营范围和住址。获悉情况后,“徐敏创新服务工作室”专门指派张江办事处业务骨干为该企业提供细心的讲解和辅导,并开辟“绿色通道”,帮助该企业解决相关变更难题,并当日核发了营业执照,为该企业顺利成为“医疗器械注册人”提供了资格保障。

模范带头培育优秀人才

“我们服务企业,要对企业多一份责任心,对企业的发展要有敏锐的洞察力。”、“服务企业要不设路障设路标”……徐敏创新工作室的业务骨干们总能说出一两句徐敏的“金句”。在他们眼里,徐敏既是工作上的领导,也是人生成长的导师。

王鑫跟随徐敏的时间只有 1 年多,但对这位“领导”已经产生了由衷敬佩,其窗口注册工作也有了改观。窗口服务不能真的把自己局限于小小的窗口内,而是要转变思路,走近企业,充分尊重、了解企业心中意愿,帮助有需求企业,把具体工作做实做细。

在一次走访过程中,多家孵化器平台负责人都提到场地不足登记有限的问题。企业在新注册时,往往认为只能按照产权备注信息以楼层为单位来登记,因此造成可供注册使用的办公场地极度匮乏,但实际上很多企业只是租用了其中一个工位进行办公。徐敏对此提出建议,产权人是可以通过对楼层整体进行物理分割的形式来进行注册的,未来还将进一步推动孵化器“工位登记”新模式来帮助企业登记,让更多的创业者在孵化器平台落地生根。

去年开始,徐敏逐渐离开了注册窗口一线,专心于工作室的研究服务工作。“虽然从一线转到幕后,但 25 年的注册经验让我更能发挥精准作用,有了更多的用武之地。”徐敏笑着说。

“撒泼式”维权究竟打了谁的脸？

理性维权需建立在正常渠道畅通的基础上

其实女子的要求在合理范围内,可当第四次方案被推翻时,终于怒了。即便这样,坐在车顶上情绪失控的消费者也只是在说道理,没有开骂。这样的消费者已经是非常体贴了,可车行又是以什么样的态度对待顾客的诚意的呢?

车行一而再再而三变化的协商方案,要说没有一点店大欺客的心态在作祟,谁都不相信。仗着强势地位,深谙各种门道,想欺负一下弱女子,还不是手到擒来的事?!明明可以友好解决的事,非将人逼上死胡同。

这些看起来让人愤懑的事,可如果仔细对照起来,难道不是维权纠纷里最常见的现象?到处碰钉子,四处踢皮球,漫漫维权路就是一条体力与精力的消耗之路。钱花了,精力又耗尽,结果还弄得遍体鳞伤,多少人还未走到终点就放弃了。在强势面前,多少人的自尊、权益被蹂躏得一无是处?

理性的维权是建立在正常渠道畅通的基础上的,商家蛮横无理,打的是顾客的脸,更打的是车行的脸,当然也会影响当地监管和公共服务的声誉。西安需要引起重视,以严谨的调查为事件划上句号。

目前西安市市场监管局已经成立由工商、质监、物价部门组成的联合调查组,正在调查该车辆在销售前是否存在质量问题。这是一种非常有意义的处理方式。因为车子的原因可退款可换车可更换故障器件,这都没有问题,可如果是事先知情,隐瞒不报,性质就恶劣了,这是销售欺诈,消费者有权索要退一赔三的处罚。所以,调查组从这一点下手可谓找到了问题的要害。

一台作为生日礼物的奔驰车,却硬生生地把文化人逼成了泼妇!近日“奔驰女车主哭诉维权”的视频在网络上流传后,迅速引发舆论关注。尚未开出 4S 店,车子的发动机就漏油了,解决方案从退款、换车、补偿变成免费换发动机,一而再、再而三变化的协商方案,迟迟不能为消费者切实解决问题的敷衍,消费者被逼爬到引擎盖上维权,才有了“大闹 4S 店”这一出。

消费者的权利不应该被打折扣

银行界有句饱受争议的标语叫“离柜概不负责”,涉事 4S 店此举也堪称是“不用离店,也一样不负责”。涉事 4S 店强调的理由是,既然汽车已经售出,那么只能按照“汽车三包政策”更换发动机,哪怕车子根本就没有开出店门口,那也应该是消费者承担的损失。

但是《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》说明:开具购车发票之日起 60 日内或者行驶里程 3000 公里之内(以先到者为准),家用汽车燃油泄漏的,消费者可以选择免费更换家用汽车产品或退货。由此来看,要求退车或者换车本来就是消费者权利。

相关法律和国家三包规定,已经将消费者的权益安排得明明白白,但是在现实中却被 4S 店大打折扣。多次交涉无果之后,西安的这位女硕士只能被逼得爬上了奔驰车,之后就是我们看到的这一幕。

也就是说,不管你受过多少教育,

不管你是都市白领还是城市中产,在“我就是要欺客的大店”面前,个人力量变得不值一提。

大闹大解决,小闹小解决,“女硕士车上哭诉维权”背后,暴露的显然是店家的霸道、强势、无理与消费者个人的弱小、无助、无门。这在第一时间就能击中人们的痛点,甚至由此而引发了对涉事店家的公愤。

但事实上,这样的情形在生活中并不少见。

假一赔三、三包退换等等规定都是法律所赋予消费者的权利,不应该在现实当中被打折了折扣,更不应该等到消费者爬到引擎盖上才能实现。

就此而言,只有让欺客的“4S 店”们畏惧来自法律的制裁和有效的监管,而不是来自民众的公愤,消费者的权益才会真正落到实处。这有赖于法律的该出手时就出手,也有赖于市场监管部门的撑腰。

要避免维权中“会哭的孩子有奶吃”的尴尬

我们更应该反思,为何理性的维权没有效果,一闹反而问题就极有可能立马得到解决呢?究竟是 4S 店店大欺客、欺软怕硬,还是在汽车售后领域,消费者一直就是处在弱势地位,除了把事情闹大,其他的维权途径实在有限?

这一次事件之所以引爆网络,不仅在于女子的哭诉式维权,更在于事件的典型性、恶劣性。试想一下,车还没开出 4S 店的大门就发现漏油,消费者维权却遭遇百般刁难,如果此事不能给当事人一个满意的答案,谈何消费者权益保护,又谈何市场监管?

奔驰方面除了应该给当事人一个交代外,更应该查清楚新车漏油的原因,给公众、社会一个交代,因为这可能是比售后服务质量不高更严重的问题。作为管理部门的西安市市场监督管理局,在协助车主维权的同时,还要有针对性地调查该 4S 店是否还存在其他问题以及管理部门在维护消费者权益方面还存在哪些短板。

随着我国汽车保有量的不断增加,消费者遭遇质量问题等需要维权的情形必然也会相应增多。要想避免维权中“会哭的孩子有奶吃”的尴尬一再上演,就必须要加强在汽车领域售后服务的监管,让相关的法律法规更加健全。

摘自钱江晚报、新京报、澎湃新闻等整理/纳言