市民信任,是靠点滴做出来的

一记杨浦分局平凉路派出所社区民警姚廷

□见习记者 翟梦丽

姚廷自 1985 年 2 月进入杨浦公安分局平凉路派出所成为一名社区民警,至今已有 36 年,现为福禄居委社区民警。在他看来,他所做的无非就是把工作做到细致,但每一次调解,每一次办案,每一句称赞背后无不蕴藏着他的辛勤付出和处事智慧。明年即将退休的他,总结30 多年的从警生涯,浓缩为一句话:"不能脱离群众,市民对民警的信任,就是靠点滴做出来的。"

矛盾调解要走在激化前

2006年,6个动迁结束留有居民户口尚未迁出的居委合并,成为了福禄居委,历史遗留的各类矛盾纷繁复杂。接手辖区后,面对管段社区这样一种局面,姚廷毫不退缩,全力投人到了调解各类矛盾纠纷,不断攻坚克难的繁重工作中。"矛盾纠纷调解要预防走在排查前,排查走在调解前,调解走在激化前。"

一个周末的下午,辖区内一名 刘姓男子浑身酒气地来到动迁组办 公室,不顾工作人员的劝阻吵闹滋 事。万般无奈下动迁办负责人将电 话打给了在家休息的姚警官。姚廷 了解情况后,马上从家中赶往动迁 基地办公室。当他赶到时,刘某正 在现场耍酒疯并要殴打工作人员, 幸好被及时阻止,一通教育后被劝 离。事后姚廷为了刘某家庭的动迁 问题,多次会同动迁组工作人员上 门讲清政策,耐心细致地做起刘某 和家人的思想工作,最终这起动迁 矛盾得到了圆满解决。

小事背后的大智慧

当好一个社区民警,不仅要能管理好所有的居民,更重要的是要服务好辖区的百姓。在姚廷看来,这两者相辅相成,平日里社区民警要力所能及地给辖区居民提供帮助,这样需要居民支持配合管理社区的时候,才会有居民乐于帮忙。

有一次姚廷临下班,辖区内一对老夫妻找到了他,原来是他们的 女儿需要出国办理签证,出入境管理部门需要女儿提供一份户籍证明,且时间紧急,第二天就要,但此时女儿正在外地出差无法赶回来办理。老夫妻俩问姚廷是否有什么加急的方法。姚廷立刻应允了,当天赶到所里加班办理好了户籍证别并亲自送到了老夫妻的家中。"从此以后,每次我在居委搞什么活动,他们夫妻俩总是大力支持。"社区民警和居民良性互动,社区才能够欣欣向荣。

姚廷的智慧不仅体现在他 在为人处事上精准把握,也蕴 藏在他处理事情的具体细节 中。辖区内一高层居民楼的电 梯因为未缴纳电费而停运了一 个多月,原因只有一个:大楼 没有成立业委会,资金没有办 法正常用于居民开支。当务之急就是要召开业主大会,居民投票选举成立业主委员会。但鉴于居民之间互不信任的状态,居委会书记找到了姚廷,希望由他出面维持秩序并做公证。姚廷同意了,但同时也提出了两个条件:第一,必须当着他的面完成唱票统计;第二,所有投票选举情况必须有监控记录。选举当天,姚廷穿戴整齐警用设备,准时到场,确保了业委会选举成功。

工作 30 多年,姚廷的工作热情没有退减半分。"因为热爱这份工作。"曾经,凭借着出色的认人和搜查能力,姚廷帮助破获了一起重大案件,他也因此被邀请调去办案部门,但他好似天生就是为社区工作而生的一样,只想踏踏实实在基层做好工作。在协助招警工作时,他也格外关注考生是否喜欢警察这份工作。

热爱可抵岁月长。几十年如一日奔波在派出所和社区之间,忙碌于给居民解决各种难题,他可曾感到过疲惫枯燥?姚廷36年的社区民警工作给热爱和信仰做了最好的注解,它们不会被岁月磨蚀,反而会愈发熠熠生辉。



知识产权案件量同比增长逾七成

□记者 陈颖婷

本报讯 2020 年,全市法院 受理知识产权案件量同比增长 70.54%;检察机关受理审查逮捕和审查起诉知识产权犯罪案件量分别增长 95.50%和 40.10%;公安机关侦破侵犯知识产权案件量增长 15.70%。昨天,记者从 2021 年上海知识产权工作情况通报会上获悉,上海在 2020 年全国知识产权保护工作检查考核中获得"优秀"等级。全国首家地方知识产权综合性英文网站——上海市知识产权局英文网也于昨天正式开通运行。

在知识产权保护方面,2020年,全市法院受理知识产权案件量同比增长70.54%;检察机关受理审查逮捕和审查起诉知识产权犯罪案件量分别增长95.50%和40.10%;公安机关侦破侵犯知识产权案件量增长15.70%。市场监管、知识产权、文化执法、城管执法、农业农村、海关等部门开展一系列执法专项行动,严厉打击知识产权侵权违法行为。

同时,本市健全知识产权保护机制。加强跨部门、跨区域知识产权保护协作,不断完善行刑衔接机制,率先探索建立知识产权行政调解司法确认机制。优化多元化纠纷解决机制,浦东新区等11个区开

展专利纠纷委托调解试点,全市行业协会、园区、专业市场等新建知识产权纠纷调解工作室 102 家。加快筹建中国(上海)知识产权保护中心。推动完善国有企业知识产权管理和保护工作指引、知识产权边境保护措施等制度。在奉贤区东方美谷等11个重点园区建立知识产权维权援助工作站,初步形成市、区、园区三级维权援助工作体系。

上海深化知识产权领域"放管服"改革。持续提升知识产权行政服务效能,强化知识产权"一网通办""一窗通办"。出台知识产权领域抗疫惠企政策,设立涉疫专利、商标、版权申请注册登记快速通道。完善科创板拟上市企业专利优先审查推荐等服务。加强知识产权信息公共服务,全市国家高校知识产权服务中心、技术与创新支持中心(TISC)总数分别达到 4 家和6家。推进证照分离改革,3家自贸区机构通过告知承诺获取专利代理执业许可证。

据悉,本市加大知识产权金融创新力度,启动商标保险试点,深化知识产权质押融资,浦东科创知识产权资产支持专项计划在上交所成功上市。会上,全国首家地方知识产权综合性英文网站——上海市知识产权局英文网(独立域名http://www.ensipa.cn/)正式开通运行。

职业陪诊员也适用于"包容审慎"的监管方式

当前,陪诊员正成为一种新兴职业,职业陪诊越来越成为低频刚需产品。近日据报道,在做了三个月职业陪诊员的韩立(化名),对西安几家三甲医院的布局和特色科室摸得很清楚,挂号、取号怎么最快,抽血、CT 在哪做,怎么与患者恰到好处地沟通都很熟稔。韩立服务过的患者,有子女不在身边的老人、不愿麻烦熟人的年轻人,丈夫无法请假陪同的孕妇、以及不识路的异地患者。

正视"职业陪诊"背后的合理需求

数量毕竟有限,很多人在挂号 这个环节就被卡住。 又例如,现在医院的很多 检查分布在不同的楼层甚至不同的大楼,往往医院电梯又十分拥挤,可供休息的座椅也少,一些老年人对流程陌生,要想独立去 医院完成一次看病,还真是件麻烦事。"职业陪诊"服务的出现,也算是帮很多人解决了现实的困难。

新出现的"职业陪诊",也需要加以引导规范。毕竟,医疗服务涉及人的健康及隐私。对此,卫生行政管理部门或相关的行业业协会、民间组织不妨制定"职业陪诊"的标准规范,界定陪诊的标准规范,明确双方的权利和义务,推动这一新出现的职业健康有序发展。

特别需要注意的是,要为陪诊服务划定严格的边界,限定在陪同、协助的范畴,坚决杜绝"医托"等不法分子借助陪诊的名义行骗。与此同时,医疗结构也,应当在就诊流程等方面持续优化,提出,从外地

职业陪诊折射出医疗服务的短板

尽管有一定的需求,但是,职业陪诊确实还没有作为一个职业兴起,从业者不过是一些个体以打零工的形式存在。职业没有

能够壮大起来,我以为原因主要有两点。一方面,虽然陪诊一天300元,对于提供服务者来说可能确实不高,但是对于患者来说,这项费用并不能通过医保报销,自掏腰包还是有些难以承受。

另一方面,这种以打零工形 式在医院出现的职业陪诊,无法 取得患者的充分信任。不少医托 和骗子在医院出没,专门骗取病 人钱财,盗取患者信息,这种情 况加重了人们对于个人形式出现 陪诊的不信任感。这就限制了职 业陪诊的发展。

职业陪诊这一行业要真的发 展起来,更好地满足患者的需要, 有关管理机构要进行规范、引导 和管理。通过规范和引导,建立服务者和被服务者之间更好的互信关系,这样对陪诊的潜在需求就变成有效需求,更多的陪诊从业者就能够进入。通过这样的良性互动,就可以降低服务费用,让更多患者用得起这样的服务。

围绕一个职业陪诊的小故事,可以看出医疗服务方面的很多问题和短板。短板当然是商机,商机就应该得到开发。我们已经进入深度老龄化社会,老年人到医院就医,对陪诊陪护服务的需求会越来越多。国家产业政策应该鼓励和支持陪诊的发展,如在税费等方面给予优惠的发展,如在税费等方面给予优惠让领种产业能够健康成长。

不宜上来就贴标签,尽量先以包容眼光审视

报道称,陪诊行业目前缺少规范,"乱象丛生也是目前最大的问题"。应该承认,一种新兴职业在起步阶段,总会出现这样那样的问题,总要经历生长的阶段。

如何看待陪诊员这个职业?不 宜上来就贴标签,夸大其负面作用, 尽量先以包容眼光审视。

当然,包容陪诊员职业不等于不管不问。不妨采取包容审慎的原则,对那些未知大于已知的新业态采取包容态度,只要它不触碰安全底线。而当新业态刚出现还看不准的时候,可以给它一个"观察期",同时严守安全底线,对谋财害命、坑蒙

拐騙、假冒伪劣、侵犯知识产权等行 为,不管是传统业态还是新业态都 要采取严厉监管措施,坚决依法打 击。

职业陪诊员也适用于"包容审慎"的监管方式,它可以自由而健康地成长,在市场经济的海洋中尽情"扑腾";也有义务接受有关部门依法依规监管,在合法规束中走向壮大,以更好地服务雇主。在这个过程中,职业陪诊员需要加强自我修养,也需要接受行业自律,同时整个行业也需要接受全社会的监督。

有从事陪诊的人坦言,目前这一行业鱼龙混杂、良莠不齐,"如果

将来能做成像外卖打车平台一样,患者会体验更好的医疗服务,医疗资源也会利用更充分。"监管部门是否以外卖打车平台为参照物治理陪诊行业,尚需关注,而不难达成的共识是,通过精准监管和制度安排,来解决职业陪诊缺乏行业制度规范、准入标准和平台约束等问题,这是当务之急。

对此,监管部门应通盘考虑,尽力找到放手与严管的平衡点,该放手的放手,不该放任的不放任。惟有提高治理能力,才能实现多赢,既推动行业健康发展,也能提升患者的良好体验。综合杭州日报、成都商报等

170.等 (谚路 整理)