

家门口的“派出所”

——呼伦贝尔市牙克石林都警务助理工作站侧记

在呼伦贝尔市牙克石市,有这样一个由牙克石市公安局引导培育,社会大众力量参与社会治理的公益组织——牙克石林都警务助理工作站。工作站集综合服务、矛盾纠纷化解、社区戒毒、社区矫正、爱心救助、司法援助、心理疏导、社区警务等八大功能为一体,为当地群众化解矛盾纠纷、解决实际困难。工作站的工作人员有成功的企业家、有60岁的退休民警、有具有群众威望的老党员,还有我们热心的网格员、楼长等。“民有所求,我有所助,民有所盼,我有所帮”是工作站努力的方向。

工作站自今年7月试运营以来,截至目前已调解矛盾纠纷43起,接待群众咨询问事等286人次,爱心救助20人次。工作站得到了当地群众的赞誉,被称为“家门口的派出所”。

警务助理工作站“枫桥经验”新样板

12月6日一大早,记者来到位于牙克石市兴安西街的林都警务助理工作站,一位年过花甲的老人正在咨询水电费在哪儿交,工作站的工作人员白树堂耐心地告诉老人水费、电费缴费的具体位置分别在哪里,并且在纸上给老人画出了详细的路线图。老人告诉记者:“我是前几天刚来牙克石帮忙照看孙子的,早上听儿子说家里电费快没了,我就想着今天去交电费,但又不知道在哪儿,正好在小区门口看到了工作站的牌子,抱着试一试的态度进来问问,没想到这里的工作人员这么耐心。”

据了解,为适应新形势新任务提出的新挑战新要求,准确把握新时代群众路线基本内涵,牢记习近平总书记“对党忠诚、服务人民、执法公正、纪律严明”十六字总要求和坚持发展“枫桥经验”的一系列重要指示精神,积极探索基层社会治理现代化,推进社区警务改革创新。牙克石市公安局党委派学习考察组赴浙江省枫桥镇实地学习新时代“枫桥



经验”,了解新时代“枫桥经验”历史进程,考察学习后,成立“枫桥经验”工作专班,在充分借鉴枫桥镇宝贵经验做法的基础上,专班结合牙克石市实际做了大量的前期准备工作,最后成立林都警务助理工作站。目前,我们牙克石林都警务助理工作站目前选址两处,分别位于牙克石市兴安西街和青松路。

“我们兴安西街工作站试运营于2019年7月,目前有12名警务助理,这些警务助理以民企商业协会、创业者协会、青少年创业促进会为主要成员,以商户治理为源头,让协会人员自我管理、自我约束,使其协助公安机关对行业内部的人员管理、安全防范、消防隐患等开展工作,化解行业内部纠纷矛盾,不断探索社会治安综合治理的新思路。”据工作站站长王国臣介绍。

青松路工作站,刚刚建成完毕,面积360余平方米,容纳了(街道)社区、司法部门、综

合执法、环卫部门,平安志愿者等多方力量,共同参与牙克石市社会治理及平安公益类活动。该站划分综合服务、矛盾纠纷化解、社区戒毒、社区矫正、爱心救助、司法援助、心理疏导、社区警务8大功能区,实现高效一体化综合性社区服务中心,工作人员107名。

“公安+X”新模式 警民联手止纷争

11月5日,张新国(化名)等兄弟姐妹8人因为老人的赡养问题产生分歧来到工作站,希望工作站的工作人员帮助协调解决。经过工作人员了解得知,张新国的母亲王翠华(化名)前阵子生病住院。出院后,王翠华一直在二女儿张新萍(化名)家休养,但由于张新萍家庭条件不好,夫妻离异,孩子又在读书,而三女儿张新华(化名)认为母亲在张新萍家会动用老人的退休工资,不同意张新萍赡养母亲,其他子女因家在外地且家中实在

不方便,无法把老人接到家中进行赡养,主要的分歧点产生在张新萍和张新华之间。

了解情况后,工作站通过派出所民警、司法所干警及警务助理的警民联手多元化化解方式,对王翠华的八个子女逐一做工作,最终老人由张新萍照看,张新华消除了之前的顾虑,其他兄弟姐妹也表示可以在经济上进行补偿,王翠华的赡养问题最终得到圆满的解决。

据了解,林都警务助理工作站创新工作模式,采取了“公安+X”的模式进行运营。“这个X可以是除了公安之外的任何社会力量。比如“公安+司法”,实现警民联调,多方力量参与,网上网下结合、创新矛盾纠纷化解新机制;“公安+综合执法”实现城警联动,以网格化管理为依托,集结综合执法、群防群治力量,开展联防联控,确保辖区治安稳定;“公安+社区”开展便民利民服务,积极向群众开展各类法律法规宣传,帮助群众解读相关政策,提供相关的业务咨询及公安业务咨询,协助公安机关进行电诈、消防等宣传,不断为辖区群众提供便利条件。”牙克石市公安局基层基础大队队长高峰告诉记者。

另据了解,林都警务助理工作站还为环卫工人提供免费休息处和热水,并吸收环卫工人作为工作站的网格员。截至目前,已有387名环卫工人成为工作站网格员,为公安机关提供各类情报信息和案事件线索。同时采取经济奖励机制,鼓励社会大众参与。

“林都警务助理工作在组建过程中,我局党委书记、局长刘建伟亲自协调各相关科局,对工作站的建立高度重视。作为支撑公安工作的第一块基石,工作站是社会大众力量参与社会治理的一个公益组织,我们的目的是警民联手,联防共治,实现基层社会治理新格局。只要您热爱平安公益,希望协助公安机关开展平安创建工作,服务社会大众,我们非常欢迎更多的人加入到队伍中来。”高峰说。(吴树臣 刘琪)

以打假之名实行敲诈

恶意投诉牟利下月起将受限

以“打假”之名,通过恶意投诉而牟利的行为将从下月起受限。2020年1月1日,国家市场监督管理总局新发布的《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》(以下简称《暂行办法》)将正式实施,其中明确规定“不是为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,或者不能证明与被投诉人之间存在消费者权益争议”发起的投诉,市场监督管理部门不予受理。

职业索赔人

以打假之名实行敲诈

近年来出现了相当一部分职业索赔人,他们利用商品保质期、广告语描述等方面的漏洞,故意大量买人,要求商家支付赔偿,甚至成为职业索赔人。这些职业打假人通常寄生于各大电商平台,以打假之名对商家实行敲诈,利用惩罚性赔偿为自身牟利或借机对商家敲诈勒索,有的行为严重违背诚信原则,无视司法权威,浪费司法资源。

据2016年上海工商部门调查显示,当年上半年12315中心接到的职业索赔诉讼案中,经立案调查,真正构成消费欺诈的仅20起,其余99.83%的被索赔企业,都没有实质性的消费欺诈。

媒体曾报道,有打假人用蘸有特殊药水的棉布,将商品的生产日期擦去,或者用针扎孔往面包里塞头发,以此向商家索赔。

“职业吃货”

收到退款不退货被淘宝起诉

所谓“职业吃货”(只退款不退货)是网上对一种变换了手法的职业索赔人的戏称。淘宝

买家周某去年用自己的身份信息注册了淘宝账号后开始疯狂下单,一个月有633笔。

其中,在2018年6月7日至6月16日期间下单289笔,当月申请退款281笔,退款成功277笔,实际退款金额3854.54元;在2018年7月1日至7月5日期间下单344笔,当月申请退款343笔,退款成功335笔,实际退款金额18842.53元。一个多月里,周某共计下单633笔,申请仅退款624笔,退款成功612单,金额3.2万余元。周某收到货后申请退款624笔却拒不退货。

2018年12月19日,淘宝网将周某起诉至杭州互联网法院,诉求法院判令被告赔偿淘宝网经济损失1元、合理支出(律师费)1万元。

淘宝网认为,周某的恶意退款行为属于滥用会员权利,严重违反服务协议,给淘宝网造成了经济和商誉上的严重负面影响,应当赔偿损失。

杭州互联网法院经审理后认为,被告周某发起的仅退款申请明显不符合常人的购物习惯,且退款理由重复单一,其行为系滥用淘宝网平台会员权利,损害了诚信合法经营的淘宝网卖家声誉,干扰了淘宝网的正常运营秩序,并让淘宝网为处置被告的不实投诉多支出了物力资源,给淘宝网造成了实际损失,还直接破坏了淘宝网及全社会所共同提倡并致力建设、维护的诚信、公平、健康的购物生态环境。法院判决被告周某赔偿淘宝网经济损失1元及合理支出(律师费)1万元。据了解,此案是淘宝网起诉恶意退款系列案件中,法院作出的首例判决。

治理手段

多方呼吁遏制恶性索赔治理文件频出

恶意索赔的套路越来越深,甚至呈现出团伙化、专业化、规模化、程式化趋势,具体表现为师徒传帮带、培训产出一条龙、专订包装宣传瑕疵等。

职业索赔所耗费的资源是一般正常投诉的4倍至5倍,公共资源被少数团伙恣意挥霍,反而让真正影响到消费者和市场经营秩序的问题无法得到处理。

某律师事务所官网显示,咨询遭遇职业打假人索赔的有几十条。北京青年报记者看到,网店店主小梅表示,其店铺所售卖的一款产品,因大包装按散装卖,未贴QS标签被职业打假人“买家”抓住把柄,对方称,“要求10倍索赔,并且只退款不退货”。店家估算这一单100多元的干果订单,除了损失本金,还要再付1000元赔偿,损失惨重。据小梅说,与她相似的店家遭遇投诉的有30多个。

《恶意索赔行业观察报告》指出,和职业打假不同的是,“职业索赔”往往假借打假之名,行敲诈勒索之实。一般路径为“一买、二谈、三举报、四复议、五诉讼”。

今年9月,中国市场监管报社举办的职业索赔行为专题研讨会披露,近年来全国以“打假”“维权”为名发起的“职业索赔”恶意投诉举报每年超100万件。

随着职业索赔现象社会危害性的日益凸显,有关遏制职业索赔的呼声渐高。在近日举行的2019互联网法律大会上,《恶意索赔行业观察报告》发布。《报告》认为,职业索赔已经影

响到商家、平台、监管部门、司法部门等多方,破坏了营商环境,侵犯了消费者正当维权的司法资源。

公开信息显示,已有近40位全国人大代表提出规范职业索赔的建议。例如,全国人大代表储小芹在2018年的全国两会上提出,“职业索赔”的动机并非为了净化市场,而是利用惩罚性赔偿为自身牟利或借机对商家敲诈勒索,有的行为严重违背诚信原则,无视司法权威,浪费司法资源。因此她建议逐步遏制职业索赔的牟利性打假行为。

今年以来,中央有关职业索赔的治理文件也频频下发,5月20日,中共中央、国务院发布《关于深化改革加强食品安全工作的意见》,提出“对恶意举报非法牟利的行为,要依法严厉打击”。8月8日,国务院办公厅发布《关于促进平台经济规范健康发展的指导意见》,要求切实保护平台经济参与者合法权益,打击以“打假”为名的敲诈勒索行为。

“依法规范牟利性‘打假’和索赔行为。”9月6日,国务院发布《关于加强和规范事中事后监管的指导意见》,也作此明确规定。

在今年8月底答复全国人大代表李长青的建议中,市场监管总局明确,职业索赔已背离消费者权益保护法等法律规定民事惩罚性赔偿制度的立法本意,将配合司法部尽快出台《消费者权益保护法实施条例》,对广告宣传、标签标识、说明书等存在不影响商品或者服务质量且不会对消费者造成误导的瑕疵不属于欺诈行为进行细化规定。

(简丽爽)