

“前店后厂”提供高质量惠企法律服务

苏州姑苏法律服务产业园协同形成一体联动法律服务圈



法治护航民营经济

□ 本报采访组

江苏省苏州市胥江路上一栋低层写字楼前，一面褐色的墙体上，竖排9个醒目白色大字：“姑苏法律服务产业园”。

走进写字楼，迎面是一个吧台，提供咖啡、茶品等饮料，吧台上的墙上竖立一块显示屏，上面标示着写字楼的区域分布：会客厅、赋能站、办公区。进门左手边区域摆放着一组沙发和茶几，旁边竖着易拉宝招牌（海报展示架）：有一款咖啡的芬芳是法律的味道。

这是8月15日上午《法治日报》记者来到姑苏法律服务产业园时，该产业园给记者留下的第一印象。

姑苏法律服务产业园由启动区、核心区、拓展区组成，三区定位互不相同，彼此补充，协同形成了一体联动的法律服务圈。

“启动区采用‘前店后厂’的规划，来访企业只需要在入口处提出自己的初步需求，我们就会根据企业需求为其匹配律师，跟进服务，解决企业问题。”苏州市姑苏区司法局副局长刘皓说。

姑苏区委政法委负责同志表示，营造法治化营商环境是政法机关的应有之责。近年来，姑苏区政法系统立足平等保护19万余个市场主体，坚持保护和打击并举、服务和监管并重，前端和后道协同，积极创新“会心解忧”“综合查一次”等工作载体，成立“企检服务中心”，打造“法律服务产业园”，形成“区一街道一商会（产业园）”三级“1+8+N”惠企服务网络，强化矛盾纠纷多元化解，健全法律服务体系，提供优质公共法律服务，推动辖区“老字号”保护，着力营造公平、透明、可预期的营商环境，为区域经济社会高质量发展提供坚实的政法服务和支撑。

律所入驻律师值班 法律服务一键可得

走过吧台，便是姑苏法律服务产业园的无人值守企业法律服务中心，这个约10平方米的房间正中间摆放着一张桌子，上面有一个印着“法治是最好的营商环境”的牌。

桌子上有两个小圆形白色呼叫器，一个上面印着“红引律动”，另一个上面印着“企检服务”。如果企业需要法律服务，按下这里的按键，值班律师会在第一时间来到企业法律服务中心提供咨询、随叫随到。目前，姑苏法律服务产业园的入驻律师事务所每周会轮流在企业法律服务中心义务值班。

记者试着按下“红引律动”按键，不一会儿，入驻姑苏法律服务产业园的江苏成襄律师事务所律师雷强强就出现在企业法律服务中心。成襄律师事务所就开在楼上，听到铃声后值班律师几分钟内就能下来。“我们向求助企业提供免费法律咨询。”雷强强说。

近期，雷强强在企业法律服务中心接待了苏州三口公司股东苏州云州公司负责人并提供了法律服务。

他向记者回忆道，当时苏州云州公司遇到了公司解散后清算事宜，急需获得清算后的资金进行资源整合和新一轮投资，他们在网络上搜索法律服务机构时，了解到位于公司附近的姑苏法律服务产业园，便前来咨询并遇到了雷强强。听了雷强强的解答后

决定委托其提供法律服务。

2020年，苏州云州公司与上海阿伯特公司等5位股东共同投资设立了苏州三口公司，苏州三口公司设立后经营遇到困难，各股东之间就公司经营问题产生分歧，且通过股东会仍不能解决。两年后，苏州云州公司起诉至苏州市姑苏区人民法院，要求解散苏州三口公司。该案件在上海阿伯特公司缺席情况下审理，法院判决解散苏州三口公司。

按照法律规定，公司解散后，股东应当进行清算，但是持有苏州三口公司40%股权的上海阿伯特公司却一直失联，没有该公司的参与，苏州三口公司无法通过清算报告，也无法注销。因此，苏州云州公司前来咨询如何注销苏州三口公司。

针对苏州云州公司的问题，雷强强经过调查发现，目前上海阿伯特公司已经被属地市场监管管理局吊销营业执照。综合苏州三口公司股权结构、股东信息、资产负债等情况，雷强强精心设计了一套公司清算方案，助力苏州云州公司尽快盘活资产，再获新生。

姑苏法律服务产业园内建筑风格简约独特，吸引了一批摄影企业入驻，在开展摄影工作的过程中，罗曼明量身定制写真馆负责人发现这里可以提供法律服务，于是向当值律师求助，说明自己遇到的问题。

原来，在完成一次摄影服务之后，客户始终对写真馆的服务不满意，双方就服务标准无法达成一致意见。无奈之下，罗曼明量身定制写真馆负责人到企业法律服务中心寻求律师帮助，当时接待这名负责人的是江苏漫修（苏州）律师事务所律师万镇。他查阅罗曼明量身定制写真馆的服务合同后发现，相关约定较为含糊，除了服务费的约定比较清楚之外，服务时间、套餐内容以及交付作品的标准都没有明确的约定。

万镇与写真馆沟通并了解到摄影企业面临的困惑后，建议其与客户协商解决纠纷。同时建议其在签订摄影合同时，就服务标准作出明确约定，比如提供相应样品作为参考，以便确定双方一致认可的标准。随后，万镇根据写真馆的特性，起草了标准合同范本供写真馆参考使用，帮助企业防范法律风险。

构建惠企服务网络 助力民企规范经营

“高离职率、原材料成本上涨、消费者需求变化，这些都是餐饮企业经营中常遇到的困难，也是容易产生法律问题的风险点……”今年4月25日下午，一场面向餐饮企业的法治沙龙在姑苏法律服务产业园启动区进行，得月楼、松鹤楼、南园宾馆等22位姑苏餐饮业商会会员单位代表齐聚一堂，参会律师就餐饮业经营中的法律知识向会员单位进行培训，并就餐饮业特点开展法律问题研讨。

组织这场沙龙的是姑苏法律服务产业园内的惠企法律服务中心。

姑苏区以姑苏法律服务产业园为核心，打造1个企业法律服务中心、8个涉企法律服务站的“1+8”服务网络。同时加强与市场监管等部门、当地工商业联合会的沟通，不断扩大服务网络的覆盖面，探索吸纳更多行业协会、服务窗口打造N个涉企法律服务联络点，最终构建起政府、企业、行业协会、专业机构

等多方参与、高效联动、信息共享的“1+8+N”法律惠企服务网络，为企业开展“法治体检”、法律咨询等服务，引导企业规范经营。

今年以来，“1+8+N”法律惠企服务网络已经对辖区内的533家企业进行“上门体检”，发放《法治体检手册》，完成“法治体检”300余家，解答法律咨询65次，出具法律意见书17份。

成立于2019年的苏时杭代商业管理（苏州）有限公司是一家主营生鲜食品超市的小微企业，具有零售物品多样性高、员工流动率高、广告宣传需求量大等特点。

惠企法律服务团队通过对该企业门店的现场走访调查与线上调查问卷分析，排查出该企业经营过程中在广告设计、知识产权、劳动用工、食品安全等方面存在风险隐患，例如广告内容核查不到位、广告发布方式可能影响市容市貌、商标使用不符合知识产权规范等。

接着，服务团队对排查出的风险隐患进行全面梳理，形成“法治体检”报告，并根据经营风险给企业提出了具体可行的指导意见。

苏时杭代公司负责人表示，惠企法律服务中心服务团队给出的“法治体检”报告是帮助他们依法规范有序经营的关键。

通过对典型企业的“法治体检”，服务团队总结形成《个体工商户和中小微企业合法经营指引手册》，供企业查询学习相关政策法规，迅速识别经营中存在的各类风险，帮助企业建立风险自查机制。

姑苏区企检服务中心也设立在姑苏法律服务产业园内，于今年3月揭牌。

姑苏区人民检察院副检察长陈杰告诉记者，企检服务中心作为涉企法治服务组织，从成立起就结合姑苏区区位优势，选取产业特色明显、行业风险高发、法治引导需求迫切的领域，协同开展法治服务。

据陈杰介绍，企检服务中心以优化营商环境、服务保障企业为目标，针对企业生产经营中面临的违法犯罪风险，立足行政执法办案，全方位、多维度、系统性推进企业风险防控建设，积极构建事前、事中、事后违法预防“三防合一”工作体系，促进企业在合法经营中健康发展，引导企业家在遵纪守法中健康成长，助力打造最优法治化营商环境。

近期，姑苏区检察院在办理苏州市某大型物流园企业人员受贿、职务犯罪案件时，依法严惩民营企业内部腐败犯罪，依法保护民营企业合法权益。在坚持高质效办案之余，企检服务中心组织案件承办人及时赴相关企业进行普法宣传，通过举办预防内部腐败讲座、座谈会面对面沟通，同步制定检察建议等方式，助力企业完善内部管理体系建设，实现企业健康稳定发展。

据了解，自企检服务中心揭牌运行以来，线上线下共接收企业诉求23件，其中法律咨询12件；共组织线下值班近20次，先后接待12家企业的来访咨询，重点督办8项反馈事件。

分步推进差异定位 提供多元法律服务

知识产权是高新技术产业企业、创新创业型企业的核心竞争力。有关企业在知识产权管理中稍有疏漏，就难免遇到其他企业的“啃”“傍”“蹭”。

沿着台阶走上姑苏法律服务产业园二层，迎面就是一家知识产权服务机构——苏州新苏商标事务所。近期，苏州新苏商标事务所收到了姑苏区企业红蚂蚁装饰股份有限公司（以下简称苏州红蚂蚁）的求助。

苏州红蚂蚁是国内知名的室内装饰企业，持有国家知识产权局认定的驰名商标“红蚂蚁”，上海红蚂蚁装潢设计有限公司在未授权的情况下，注册了“中沪红蚂蚁”商标，还在苏州市范围内注册了分公司，在经营活动中使用“红蚂蚁”“红蚂蚁装潢”“上海红蚂蚁装潢”等具有高度混淆性的商标。

苏州新苏商标事务所了解到相关情况，立即协助苏州红蚂蚁进行了涵盖“商标申请、商标监控、无效宣告、侵权诉讼”等全流程的维权活动，最终使上海红蚂蚁公司及分公司停止使用“红蚂蚁”字样并赔付苏州红蚂蚁160万元。

各种法律服务机构协同形成一体联动的法律服务圈，是姑苏法律服务产业园建设的初衷。去年以来，姑苏区按照分步推进、差异定位的思路，积极推进姑苏法律服务产业园建设，为辖区经济发展提供坚实法治保障。

在姑苏法律服务产业园启动区，记者切身感受到姑苏法律服务“精细、精致、精准、精准”的特质：“三进三维”的设计巧妙地将楼宇分为公共会客区、企业赋能区、律师事务所办公区三部分空间，融入了会议洽谈、法律咨询、纠纷调解、培训研讨等多种服务功能。

雷强强是产业园启动区最早一批入驻者。他得知姑苏区大力推进法律服务集聚发展，建设法律服务产业园时，第一时间联系姑苏区司法局，成立江苏成襄律师事务所，进驻姑苏法律服务产业园，为区内企业提供专业法律服务。

自产业园启动区投入使用以来，产业园已经接待来自企业100余家次，提供法律咨询70余次，开展普法宣讲12次，惠及周边企业320家次。

目前，姑苏区正紧锣密鼓地推进姑苏法律服务产业园核心区、拓展区的建设。与启动区的定位不同，核心区、拓展区更加关注姑苏周边5000余家高新技术企业、650余家“专精特新”企业、120余家上市企业的发展需要，提供更多样、更集中、更全面的法律服务。

姑苏法律服务产业园核心区借鉴国内一线城市5A级写字楼绿色化、现代化、智能化、综合化的建设理念进行建设，将为企业提供纠纷化解、诉讼支持、纠纷化解、商标代理等多类法律服务。

为建好姑苏法律服务产业园拓展区，姑苏区将积极发挥民营企业“生力军”作用，联合华贸集团在苏州华贸中心共同打造。华贸中心已交付4层约10000平方米的办公空间专门用于产业园拓展区。产业园拓展区将聚焦民营企业发展需求，导入公证、鉴定等一批与民营企业发展高度相关的公共法律服务资源，引入北京兰台律师事务所、上海华诚律师事务所等规模品牌律师事务所，力争形成民营经济与服务法律业融合互补、双向互动的产业矩阵。

“接下来，姑苏区将进一步搭建企业法律服务平台，以高质量法律服务引领辖区经济高质量发展。”刘皓说。

（本报记者 陈建国 丁国锋 周斌 陈磊） 漫画/李晓军

□ 本报记者 孙天骄

“你住楼梯6楼就不配点外卖”“你为什么催单，你这单我还不送了”“快递我直接放门口了，你自己出来拿……”

《法治日报》记者发现，前段时间在社交平台上，有网友发帖称自己与外卖员因送餐问题发生冲突：有人在点外卖时，因送餐地址被外卖员认为配送不便，而遭到外卖员的冷嘲热讽，还有外卖员故意拖延、破坏外卖、辱骂消费者。

此外，快递员不按地址和消费者意愿送的情况也被吐槽，即便派件上门前消费者要求将快递送上门，还是有少数快递员直接将快递放到快递柜让消费者自己来取，有时甚至直接连电话和短信都不发。

受访专家认为，外卖员、快递员等与消费者发生冲突、态度恶劣事件多次发生，是由行业门槛低、送货压力大、部分消费者过于苛责等多方面原因造成的。点外卖、网购已经成为当前社会不少人选用的生活方式，及时关注和消除外卖员、快递员和消费者之间的矛盾很有必要。相关平台应承担主要责任，畅通举报渠道，冲突发生后及时核实，对于态度过于恶劣的外卖员、快递员给予严格的处罚。对于有过此类违规行为的外卖员、快递员，不同平台间互通信息，避免其在某一平台被淘汰后，在另一平台“再就业”。

拒送上门产生矛盾

今年8月，江西南昌市民辛女士和往常一样点了一份外卖。接单的外卖骑手接单后私聊辛女士，称其所在的小区没有电梯，不想爬6楼，要求她下楼拿。辛女士拒绝后，外卖员回复道：“你愿意跟我没关系，看到点了你能不能吃上饭吧。”之后还发表了“住6楼还想吃饭”等言论。

“我也付了配送费，他不愿意上楼可以不接单啊。”辛女士气愤不已，直接联系客服退单、投诉。后续结果是，平台称已针对骑手进行了相应处罚（但具体处罚情况并未告知），将当次点餐费用退还给辛女士并给了其5元的无门槛外卖红包。

辛女士将此事发布在社交平台后，有评论称：“你住楼梯6楼就是不配点外卖啊”“太自私了，就不能你下3楼他上3楼，这样大家都不累”“这年头，楼梯房还想送货上门，只能说你在做梦”……

即使楼层低，也有外卖员不愿送餐上楼。9月初，广东东莞的万女士点了一份外卖。骑手刚接单就私聊她询问住在几楼，有没有电梯。在得知万女士家住3楼没有电梯后，骑手回复“那需要下楼取餐”，之后直接把餐放在一楼大厅。万女士怕骑手知道她家地址对她打击报复，没有给差评，只是向平台进行了投诉，但她没收到后续处理结果的反馈。

快递不送货上门的情况也曾多次发生。9月初的一个雨天，北京市民焦女士收到了一个“面目全非”的快递——快递员在没有任何沟通的情况下，直接把包装好的快递包裹放进了快递柜，等取件时焦女士发现快递整个把纸箱全部被水泡烂，买的東西散落在快递柜中。

“我立刻给负责配送的快递员打电话，对方却不觉得这有什么问题，只说我可以选择不收，说如果不拒收还给他省事了，但我买的东​​西还算完好我就留下了。知道我不打算拒收后对方直接回复道‘那就没什么问题了’，给我气得够呛。”焦女士说，经过层层投诉，自己在事发一周后获得了快递站点20元的赔偿。

“外卖、快递不就应该送货上门吗？”这已成为不少消费者的心声。

那么，“送餐上门”“送货上门”是否有法可依？北京端和律师事务所创始合伙人张仲凯告诉记者，《快递市场管理办法》中第二十六条第九款写道，除不可抗力因素外，按照约定在承诺时限内将快件投递到收件地址，收件人、快递物流有明确规定要求送货上门。

“而外卖员接单后与消费者形成服务合同关系。根据民法典规定，依法成立的合同受法律保护，当事人应严格按照合同约定全面履行自己的义务。外卖员的义务是为消费者提供服务将外卖从店面送至消费者手中，即便现实中存在因楼宇门禁等原因使得外卖员无法直接将外卖送达消费者，也应电话联系或征得消费者同意后重新放置于外卖餐柜或其他指定位置。”张仲凯说。

个别消费者被威胁

上个月，广东珠海的单女士点了一份外卖，系统提示骑手已接单后，她对对方留言希望帮忙看一眼商家有没有放辣椒酱。骑手回复称“给小费，不给看不了”。

骑手的态度让单女士感到不舒服，于是回复“不需要了”，没想到骑手却不依不饶，“我什么都没说，你就说投诉举报，并发来一张我的外卖照片，让我‘跟外卖说再见’”。单女士说，后来骑手直接打开地点的外卖小程序，还发来聊天记录“这个外卖好好吃，舒服了”。

单女士没敢再回复，对方却继续发来文字威胁：“这附近四个骑手都是我朋友，接单就给我们加餐了。”言语间的威胁和洋洋自得让单女士感到无奈又担心，她最终选择认账，只退了这一餐的钱，甚至连差评都没敢给。“事情发生后，直到现在我都不敢再点外卖”。

“门锁直接被撬了两次，第二次可能看我上了监控了，没撬门锁，在门口徘徊了一下吐了口痰就走了。”有网友今年年初遇到了这样的荒唐事，因为快递没送上门给了个差评，遭到个别快递员恶意的报复。由于没有确凿证据，向平台举报对方只说会调查核实，但后续很无奈：“前前后后修锁换锁进去500多元，以后再也不敢给差评了”。

公开报道显示，近年来，发生过多起外卖员、快递员威胁、恐吓、暴力导致消费者财产、人身安全受损事件：一消费者给了差评，外卖员又接到其订单后，出于报复往其家楼下小便，后因诽谤滋事被拘留14天；上海一外卖员到达消费者住址楼下给对方打电话希望客人下楼取餐，被拒后往餐内吐口水；因给了个差评，有快递员拿着棍子找上门来打砸威胁……

“这些问题不仅关乎职业道德，更涉及法律与公共安全。”北京端和律师事务所律师黄文轩说，外卖员给外卖“加料”，如果是一般异物则可能受到行政处罚，实践中也有过类似案例。如果外卖员、快递员对顾客作出辱骂、威胁等行为，情节严重的有可能构成故意毁坏财物罪、寻衅滋事罪等。个别配送员的不良行为会让配送行业形象受损，可能导致消费者对配送服务的信任度降低，不愿意消费，最终影响行业健康发展。

建立处罚淘汰机制

少数外卖员、快递员与消费者频繁发生冲突的原因何在？张仲凯认为，配送行业准入门槛低，人员素质参差不齐，难免有素质低劣者。高强度配送任务易使外卖员、快递员心理压力过大，产生冲动情绪。也存在一些消费者对配送员不严重的超时或餐食撒漏等小问题过于苛责，导致矛盾激化。此外，平台对外卖员、快递员的管理和培训有些时候存在不够严格和规范的情况，导致少数配送员在服务过程中缺乏必要的职业素养和沟通技巧。

多名受访消费者反映，出于怕麻烦、对方知道住址怕有危险等原因，在遇到恶劣态度的配送员后大多选择忍气吞声，只通过平台反馈。但后续发现其仍可接单或派送，且同片区配送员互通这一点也让自己感到担忧，“害怕得罪一个人，就被这一片区的配送员盯上”。

如何才能让消费者更加放心地点外卖和网购？张仲凯建议，配送行业应建立较为严格的处罚、淘汰措施。对于频繁出问题的配送员，达到规定的次数便暂停其接单，甚至终止其配送服务；为了避免配送员在此情况下转至其他平台，可以建立统一的处罚、淘汰公示平台，类似于个人征信系统，使得全行业对于态度和服务频出问题的配送员能够及时识别筛选。

黄文轩认为，平台应建立严格的投诉处理机制，对消费者的投诉进行及时、公正地调查和处理。加大监管和处罚力度，对于严重违规的外卖员，如涉及骚扰、辱骂、威胁甚至故意伤害消费者等行为，平台应配合当地市场监管部门和公安机关调查处理，并依法追究其法律责任。对于确实存在违规的外卖员、快递员，平台应根据违规情况的严重程度给予相应的处罚，如罚款、暂停接单、封号等。同时，加强外卖员、快递员培训，增强配送员的服务意识和沟通技巧。此外，平台还可以建立外卖员和快递员的信用评价体系，根据他们的服务质量、送货速度、顾客评价等因素进行评分。对于信用评分较低的配送员，平台可以采取降低派单优先级、限制配送等措施进行惩罚。

“如果和配送员沟通后确实无法配送的，消费者也应持包容、理解的态度。如果出现个别配送员出现极端情绪，对消费者人身安全造成威胁，应及时报警处理。如果是遇到一般矛盾纠纷的，可以向平台投诉，如不能解决，可视情况轻重和具体情况，通过诉讼维护自己的合法权益。”黄文轩提醒道。

少数外卖员快递员因配送时间地址等与消费者起冲突 专家建议 建立信用评价体系评分低者限制配送