



张杰：
北京经济技术开发区职工(服务)中心 副主任
王红璐：
北京经济技术开发区职工(服务)中心 调解员
赵玉芬：
北京经济技术开发区职工(服务)中心 热线员

【边聊边论】

如何让职工充分发挥个人作用？

被访人：侯志勇 记者：盛丽



每个集体都是由一个个职工组成的，集体能够获得荣誉、变得优秀，离不开职工的努力。怎么让职工更有归属感，在集体中充分发挥个人作用？公交第二客运分公司第十车队书记侯志勇对此颇有体会。

记者：第十车队在开展职工教育方面都做了哪些工作？

侯志勇：公交第二客运分公司第十车队共有6个线路，包括51路、91路、573路、专161路、专162路、夜22路，共有职工190余人，我们车队支部曾两次获得分公司优秀党支部称号。我认为，要达到优秀集体的标准，就必须注重对职工的教育。我们车队每个月都会召开一次司机例会，在会上，我们会将上级布置的任务、要求传达给职工。

车队还会开展职业驾驶员教育，让职工了解公交驾驶员不同于社会上的驾驶员，社会上的驾驶员是一种技能，但是公交驾驶员，是一种职业，所以要有职业操守。作为职业驾驶员，必须遵守国家的法律法规，遵守企业规章制度，要有娴熟驾驶技术，有大度的胸怀，面对乘客的不理解和误解，要正确对待。

点评：对任何一个企业来说，坚持开展职工教育都是必不可少的，第十车队用司机例会的方式组织职工教育，还能增加职工的交流，增强团队凝聚力。

记者：您觉得在生活方面，车队可以为职工做些什么？

侯志勇：每年分公司都会组织不同主题的职工教育活动。今年的主题是善待员工、善待乘客。善待员工，要求管理层人员确实为职工服务，比如在暑期为职工准备三汤，三汤包括绿豆汤、菊花茶、冷饮。职工在工作中出现任何问题，要求管理人员必须到现场，当职工的主心骨。善待乘客是要求职工做到7项服务规范，尽量满足乘客的合理要求。

分公司还会定期组织培训、竞赛，比如驾驶技能的竞赛、车辆卫生的竞赛、文明车组的竞赛。在关心职工生活方面，分公司和车队都有要求，凡是职工请假3天以上的，车队会和有关领导汇报，了解情况，生病的职工车队会主动探望、家访。今年，职工汪利骝骨软化，在家休养，车队工会去探望他，还主动帮助他办理有关手续，避免他家亲属跑腿耽误时间。

点评：让职工更有归属感，要求管理层要有主动的工作态度，把工作确实做到实处。

劳动争议调解一线工作人员谈 如何把工会维权落到实处？

□本报记者 博雅 文/摄

维护职工合法权益是工会的基本职能。开发区总工会针对区内劳动维权中的现实问题，积极探索依法维权、科学维权、文明维权之道，并摸索总结出了一套工作法则。近一年来，开发区没有出现一起建会企业由于劳动纠纷问题影响社会安全稳定的事件。成绩背后，站在维权工作一线的工会工作者付出了怎样的努力，在工作中他们又积累了哪些经验？让我们一起来看看。

想干好维权工作必须要有一腔热血

张杰：劳动纠纷突发性的比较多，很多时候我们并没有时间进行前期准备。我认为，解决这个问题唯一的办法就是耐心倾听职工的诉求，遇到群起事件，我会尽量建议他们选出代表，然后再由工会和职工进行沟通，和资方进行谈判，我现在说起来似乎显得很轻松，其实，在实际操作中，这个过程不知要反复多少次。有的时候甚至一天要连续谈五六场，从早晨到晚上甚至夜里，最多一次帮扶中心的调解人员连续工作了48个小时没回家，

只有后半夜在办公室的桌子上对付休息一下，第二天接着工作。

现在员工诉求呈现多元化、复杂化，很多问题并不仅仅是“法”能解决的，所以在处理劳动纠纷中，既要“合理”也要“用情”，因为一个企业一个样，根本没有现成的模式可以参考，既要依法维护职工权益，也要把职工的不合理诉求，向他们解释清楚。同时，还要积极地做资方的工作，在调解中帮助企业进行规范化管理，而这些都需要不断地谈判、沟通，过程其实是非常艰苦的。我觉得我和同事们都是“工作狂”，因为想干好维权工作必须要有一腔热血，没有奉献精神是不行的。

调解劳动纠纷要胆儿大、不怕得罪人

王红璐：对前来求助的职工“不离不弃”是我的原则，只要有一线希望，我就要做十分的努力。如果说成功调解劳动纠纷有什么秘诀的话，我认为或许就是胆儿大和不怕得罪人。遇到突发事件我们必须敢冲到前面和上百人甚至上千人对话，只有和职

工沟通好，取得他们的信任，问题才能得到更好的解决，对劳资双方也都更有利。

另外，我也不怕得罪人，在我眼里，谁触犯了法律，或谁提出的诉求不合理，我都会及时指出。记得有一次在劳资纠纷中，一个中国职工在愤怒之下，要打资方的外国人，我就立马冲上前及时拦住了，他们两个大男人都比我身形高大，一个不小心我可能就会受伤。但当时根本顾不上那么多了，只是想不能让中国职工犯法，让劳资纠纷扩大；另外，也不能让外国人在中国挨打，影响国家形象。之后，中国职工和资方的外国人都对工会表示了感谢。

维权调解工作绝对是个辛苦活儿，记得案件最多的时候，我桌上等待调解的案例摞了两尺高，那段时间一到单位我就成了话唠，一回到家就如同一滩泥一般，一点力气都没有了，一句话也不想说了。

体谅职工的苦衷并热心给予帮助

赵玉芬：接线员的工作是职

■有问必答

提问：服装店合伙人 马秋苹
回答：北京谦君律师事务所主任 武丽君

朋友欠钱不还，我拿走她电脑 她有权告我吗？

□本报记者 王香阑



提问者 马秋苹

马秋苹：5年多前，我与朋友郑荷笛一起开了一家服装店。2014年春节前，郑荷笛说家里有急事，向我借了10万元钱，说一个月后就还。后来一拖再拖，至今未还。从去年起，服装店生意不太好，几乎没有利润。上个月我母亲生病住院，急需用钱，我催过郑荷笛多次希望

她尽快还钱，可她总找各种理由搪塞。

前几天，我带两个朋友去了她家，把她的笔记本电脑和一台照相机拿走了。她现在威胁我，说如果不把东西还给她，她就去法院告我们三人。这两样东西顶多值1万多元，比她欠我的10万元少很多，请问：她欠债不还，

有权告我吗？

武丽君：您的情况涉及两个法律关系，您和郑荷笛借钱形成借贷关系，作为债权人可以向她正当主张还本付息，若协商不成可以通过诉讼解决。但是，您拿走郑荷笛笔记本电脑和照相机的行为，系侵犯郑荷笛物品所有



回答者 武丽君

权，郑荷笛有权主张返还原物。像这种情况，您可以和郑荷笛协商就笔记本电脑和照相机及其他财物做借款的质押物，并进一步就借款事实寻找证据，向法院起诉请求郑荷笛还本付息。若郑荷笛不同意质押，您应当归还笔记本电脑及照相机，在收集证据后直接向法院起诉。