

## 职工故事

行进京华大地 讲述精彩故事

线索征集邮箱: ldwbtyw@126.com

近年来,随着《劳动合同法》和劳动法修正案的出台,职工维护自身合法权益意识有了提高,劳动争议案件的受理数量也在逐年上升。在此情况下,调解工作就成了维护职工合法权益,维护企业和谐劳动关系的重要一环。而来自北京团兴劳动与社会保险服务有限公司的调解员邱岩正是从事这项工作的人。

### 坚定选择 当上调解员

邱岩2007年从首都师范大学法律专业毕业,初入社会的他就面临一个重要抉择,是从事对口的法律工作,还是转行做其他工作?“2007年6月29日第十届全国人民代表大会常务委员会第二十八次会议通过并由主席令发布的关于劳动合同的法律条文,这是我们国家法制社会建设过程中的一个新的里程碑,让我很受鼓舞。”邱岩介绍说,虽然他的很多同学都选择从事了其他行业,但是他却对从事法律行业非常坚定。就这样,当年,23岁的邱岩便进入到原宣武区劳动仲裁科成为了一名调解员,开启了他的调解工作之路。

2008年《劳动合同法》正式颁布实施,全国上下掀起了一股学习、宣传法律知识的风潮,职工维权意识迅速提高,申请仲裁维权的案件数量也处于“井喷”状态。以邱岩所在的原宣武区仲裁科为例,2008年全年,该部门共受理调解仲裁案件1600余件,较2007年全年受理的600余件案件多出了两倍多。职工维权的意识虽然在不断提高,但在法律方面却存在认知片面、极端的情况。

“大学里学习的法律比较全面,而仲裁这方面只针对《劳动合同法》等相关法律条文,所以我要挤出时间专门针对这些方面进行学习。”邱岩告诉记者,有时轮到他休息的时候,他也会跟着单位里的老同志去开庭,在一旁做记录,摸索老同志们的调解技巧。“对于我们来说,案子只

- 为尽快掌握调解技巧 他多次旁听老调解员调解
- 为促成劳资双方和解 他自己先垫钱帮职工付薪
- 他就是北京团兴劳动与社会保险服务有限公司的调解员邱岩

# 用心服务 公平维护劳资双方权益

□本报记者 陈曦 文/摄



是我们日常处理的工作,但对当事职工来说,可能意味着很多。”

### 真诚服务 获得职工信任

仲裁调解案件中,什么是最难的?有人说是收集证据,有人说是调解,但在邱岩看来,最难的却是取得职工信任。

2011年,邱岩来到了北京团兴劳动与社会保险服务有限公司从事法务工作,成为了企业基层劳动争议调解委员会的成员。这家企业成立于1995年,是当时北京市劳动和社会保障局所属成立较早的从事劳务派遣服务的机构之一,2003年改制后,派遣服务的企事业单位已达200余家,派遣员工1万多人,广泛分布于北

京通信、IT业、市政、电力等19个行业系统,派遣员工种类从各种操作工、服务人员等逐步扩展到学士、硕士、博士等高学历的专业技术人员和高级管理人员。

“与以前的工作相比,在企业里从事劳动争议调解仲裁工作的难度更加明显。”邱岩介绍,基层劳动争议调解委员会不属于劳动行政部门,不具备行政执法权,同时其也不属于司法部门,更没有强制执行的权利,所以要取得调解案件的成功,那就要付出更多的努力。在邱岩的办公桌上,有一本几乎已经被翻烂的《调解员办案手册》,邱岩说,这本书大都是前来求助的职工翻看的。“很多职工只有亲眼看见这些法律条文,才能相信我说的

话。”邱岩告诉记者,他对职工的想法非常理解,这也更促使他用真诚的服务去获取他们的信任。

2012年年末,企业派遣的一位职工将一份情况书交到了邱岩手中,原来,早在两个月之前,该职工就曾向其所在企业报告过自己年后离职的消息,希望企业在年前能发放自己的工资和绩效。但直到年末,企业还没能将她的绩效工资发放,无奈之下,她只好求助于邱岩。经过协商,涉事企业同意全额发放她的绩效工资,但正值年末,企业已经“封账”,无法按照她的要求在年前发放工资,由于双方无法达成最终意见,这件案子只能停滞不前。

“这个案件在调解阶段非常顺利,企业对那位职工提出的工资数目也无异议。但最后就卡在工资发放时间上了。”邱岩告诉记者,当时他就想,既然这件事已经有50%都完成了,为什么不努力把最后的50%达成呢?

剩下的时间里,邱岩便往返于企业和职工之间进行协调,邱岩发现,企业虽然之前有拖欠之嫌,但如今“封账”却是客观现实,而职工“较劲”的原因也主要源于对企业办事拖沓的不满。没有办法,邱岩只好和职工商量,拖欠的工资由他自己先行垫付给那位职工,待等到年后企业资金流转时,再由企业归还。

“当我提出这个方案时,那位职工并没有答应。等到第二天她再来找我时,却同意了之前的协商方案,即等到年后再由企业支付她的剩余工资。”邱岩告诉记者,她之所以同意了最后的协商方案,正是因为自己取得了她的信任。因为她曾告诉邱岩,“我不信任企业,但我愿意信你!”

### 注重宣传 帮助更多人

近年来,邱岩已经成为企业调解委员会的业务骨干。2011年至今,他已经累计成功完成各项劳动争议调解工作426件,实地走访用工单位60余家。

在实际工作中,他并不是简单地就案调解,而是注重调解效果,处处为调解双方着想。所以,虽然他所在的基层调解组织出具的调解书并没有很大的强制力,但所有调解书上签订的金额,最终都得到了落实。

邱岩说,对于案件,他的工作原则是,找准劳资矛盾的症结所在,在查明事实的基础上,不仅正确适用法律,还要纾解矛盾,促成争议双方互信互谅,构建劳资和谐共赢的局面。

除了调解劳动争议案件,日常工作中,邱岩也很注重劳动政策法规的宣传工作。每年,他都会定期到各用工单位进行有关劳动者权益保护及规范性合法用工的宣传。强化劳资双方法律意识,规范用工单位依法用工,引导劳动者依法维权,并以此预防、减少劳动争议案件的发案率。

此外,邱岩还能在总结以往调解经验的基础上,分析当前劳动争议频发的深层原因,进而探索劳动争议调解工作的新方式与新方法。2013年人力资源和社会保障部调解仲裁管理司在调研时对他的调解思路、工作方法予以高度认可。今年更是被评为了北京市劳模。

但邱岩却不满足于此,现在,他的愿望是有朝一日能使基层调解委员会工作进一步“社会化”,把这个“窗口”推出去,接收更多企业外职工劳动争议的案件,服务更多的人。

## ■首都工会人



# 千余种物品价格张口就来

## ——记通州小楼饭店采购员杨秀会

杨秀会在通州小楼饭店从事采购工作。作为一名女性,她爱漂亮、爱打扮,但作为一名采购部负责人,她却变身成为了“女汉子”:每天早起出车、采买,下地拉菜、管理库房,回到饭店后又要处理一件件琐事。常年快节奏的工作让杨秀会养成了认真、雷厉风行的工作作风,不仅被单位同事亲切地称呼“女汉子”,工作踏实的她还被授予2015年“通州区最美基层党员”称号。

1998年,31岁的杨秀会进入小楼饭店负责采购工作,工作17年来,她兢兢业业,前台、后厨都有杨秀会忙碌的身影。“小楼饭店什么事都有我的份儿。”杨秀会说。年轻人都不愿意干餐饮工作,所以饭店人员非常紧缺,而杨秀

会却总是一有时间就忙碌着。

2012年的一天,杨秀会在工作时由于把腿摔骨折了,请假在家休息。不料,饭店的另一个采购也住院了,领导心急如焚没办法,试着给她打去电话,于是,心系工作的杨秀会拖着刚做完手术的伤腿,提前一个月上班了。家人、亲戚、朋友甚至同事都说她疯了,可她什么也没说,本来就缺人的采购工作,就剩下她一个人在坚守,她拖着没好利落的伤腿从早起7点开始连轴转到半夜,整整一个月没有休息一天。因为没有养好腿伤,她的腿落下了毛病,一年四季总是捂得厚厚的,记者问她:“杨姐,你怎么老穿的这么多啊?”杨秀会笑着说:“没办法,不捂着点儿哪儿受得了?”

别看杨秀会平时工作时风风火火的,但她也有细心的一面:在采买时总是因为几分钱、几毛钱没完没了的比价,千方百计为企业节约费用,有的时候一起采买的同事都嫌她太算计,“谁家过日子不算计啊?俗话说的好,细水长流不打酱油。”杨秀会解释说。库房里管理着上千种物品,每种物品的价格,她都一一记在心头,不论谁问起,她都是张口就来,如数家珍,连饭店的老师傅都不得不佩服她“超强的记忆力”。

由于在小楼饭店工作的多数是外地员工,为了让大家能吃上可口的饭菜,杨秀会每天精打细算,合理安排好一些有着家乡风味儿的饭菜,许多年轻员工还亲切的称她为“杨姨儿”。有员工

生病了,她总是嘱咐后厨给生病的员工做好病号饭,并且亲自送到床边,嘘寒问暖。“他们这么年轻就背井离乡外出打工,跟我自己的孩子没差几岁。”杨秀会告诉记者,员工生病时最容易想家,最需要别人的关心和照顾,她所做的一切都像像是为自己孩子所做的一样,多一些关心和关爱。

