



奖章背后的故事

# 1年审理劳动争议案568件

## ——记顺义区劳动人事争议仲裁院立案调解庭

□本报记者 张江艳

都说妇女能顶半边天，顺义区劳动人事争议仲裁院立案调解庭共有9名工作人员，其中8名为“女将”。她们以女性特有的细致、温柔、善良、热情、耐心，践行着“服务型窗口”的高要求，用专业的精神撑起了劳动者合法维权的明亮天空。

正是立案调解庭女性工作人员的温柔如水，在本是荆棘冲突的纠纷之地，浇灌出美丽动人的和谐之花。

### 换位思考 精细服务

走进顺义仲裁院立案大厅，进门处悬挂着仲裁程序流程图，书写台上分门别类地陈列着申请书模板，立案一次性告知在大厅宣传架上可以随便取阅，法律援助中心、工会等法律服务部门的联系方式在公共饮水机边醒目张贴……即使第一次来办事，也能在精细的指引下顺利进行。

以仲裁程序为中心的相关问题信息量巨大，光有工作人员的口头答复不利于当事人的理解消化。立案大厅内精细服务的微小细节，让当事人的各种疑问获得更加充分而清晰的解答，也让仲裁工作更加公开透明。

目前，立案大厅可办理从立案到领取裁决书的仲裁全程业务，为当事人提供“一站式”服务。为了让当事人办事能迅速“找对门”，除了用叫号机明确展现业务办理内容与七个窗口的关联外，立案调解庭还特设一名大厅导引人员，让当事人进门便能得到主动而全面的咨询服务。此外，导引人员还会时刻关注各个窗口的流量，在人流高峰期，对办事群众进行分流，尽量减少当事人的等待时间。

“把自己当成当事人，想当事人所想，急当事人所急”是立案调解庭的核心服务理念。她们在工作中换位感受当事人遇到争议时的焦虑和对非专业领域问题的茫然，并从大厅设置、人员安排和沟通方式等方面进行了精



考量，尽力减少当事人遇到劳动争议时的无助感。

### 理解为先 先听后讲

倾听也是理解当事人所急所想的重要步骤，立案调解庭贯彻理解为先、先听后讲的工作原则。无论是接听电话还是对前来办事的群众，立案调解庭的工作人员始终坚持做到认真倾听。

一次，一位王先生前来立案，因为初次接触劳动争议，他对仲裁的内涵和程序十分陌生。立案调解庭的阮学会看到王先生在大厅处犹豫不前，便主动上前询问王先生想要办什么业务，是否遇到什么困难。王先生感受到阮学会的亲切和真诚后，吞吞吐吐地描述了单位将其辞退的过程。尽管讲述过程中，王先生的表达有些语无伦次，但阮学会一边耐心地从其断续的言语间猜测意思，一边引导王先生准确表达自己的诉求。在解答问题前，阮学会也总会先向王先生复述一遍问题，让王先生确信立案调解庭已经知晓其问题后才开始解答。阮学会的真诚和耐心，让王先生对顺义仲

裁院有了充分的信任。

于是，在整个仲裁过程中，王先生总是会不时到立案庭来咨询问题，尽管立案庭将电话号码告知了王先生，王先生仍然坚持面对面与立案调解庭的工作人员沟通：“见到你们，我就觉得踏实，有安全感；因为你们，我才相信仲裁，相信法律。”王先生还特地向北京市政府便民电话中心去电，大力表扬顺义仲裁院立案庭的工作人员。

### 身在兵位 胸为帅谋

作为顺义区劳动争议处理的门户，立案调解庭在埋头办案的同时，以女性的敏锐发掘时政热点对辖区内劳动关系的影响，拥护并协助推进国家政策方针的贯彻落实，做到了“身在兵位，胸为帅谋”。

疏解北京非首都功能是近年来北京市的重点工作之一，立案调解庭对辖区内涉及“疏非”企业的争议高度重视，制定了完整的工作机制并全力以赴。

为处理某机械厂的集体劳动争议，冬日的一天，天还未亮，立

案调解庭的工作人员便携带着打印机、计算机等沉重的办公用品到达工厂厂房。8时许，当机械厂的老职工们到厂房看到立案调解庭的女同志们已经严阵以待，无一不称赞她们的敬业精神。

负责此次调解工作的庭长刘培，身为女将之首，已经有了十余年的仲裁工作经验。她指挥调度有条不紊、解答问题专业干练，得到了机械厂和老职工们的信服，双方当事人也因此十分配合调解工作。在立案调解庭的指挥下双方进行沟通协商，即使偶有商量不妥之处，也未发生激烈冲突。最终，40余名劳动者与该机械厂达成了总金额逾260余万元的调解协议，调解后双方也再未产生其他劳动争议。

据统计，2017仲裁年度，顺义仲裁院共受理涉及“疏非”的集体劳动争议案件15件，涉及用人单位10家、劳动者625人。与同一用人单位发生争议的劳动者人数少则十人，多则百人或数百人，对涉及20人以上的“疏非”型集体争议，立案调解庭的女同志主动参与了每一次外出调解和立案工作。

### 精勤卓越 攻坚克难

时代的不断发展进步对仲裁工作、对职场女性也提出了新的要求。面对新的挑战，精勤卓越、攻坚克难是立案调解庭的8名女将的制胜法宝。

立案调解庭有8名女同志，女性工作人员比例居全院之首，近几年可谓“好孕”连连，但金花们从未因此使工作效率打折扣。“工作第一，家庭第二”是立案调解庭始终坚持的原则。怀孕职工会在早上六七点到院挂号，做完产检后立马回到岗位上；即使是待产的人也会坚持开庭庭审、接待咨询，坚守直至生产的前一天；母亲会在下班后把孩子安顿好，再回到院里加班写裁决书；即使是孩子生病发烧，彻夜的照顾之后，早上她们也会振作精神走上岗位。这一切的坚守，均源于她们对法律制度的信仰，对公平正义的追求，对职业操守的担当。

仲裁信息化建设，是对立案调解庭工作的一次挑战。在建设之初，为保证案件信息安全，立案调解庭连续三个月采取“传统+新系统”双保险的方式进行立案登记，在承受双倍工作量的同时，立案调解庭还紧锣密鼓地对案件管理系统进行测试，与软件开发人员不间断地沟通，在案件管理系统中不断融入更加方便当事人、更加符合工作需要的新想法。在立案调解庭的推动下，顺义仲裁院的案件管理系统圆满完成。案件数字信息化的积累，也为把握全区劳动争议案件情况提供了准确依据，大力服务于案件的统计分析和劳动争议的预防工作。

2017年度，立案调解庭共接待当事人22894人次，立案4690件；代收证据、送达文书逾8000份；参与全院外出调解十余次，涉及劳动者近千名；审理劳动争议案568件，调解率达80%。2018年，顺义仲裁院立案调解庭获得了北京市三八红旗集体的荣誉称号。

## 职工故事

行进京华大地 讲述精彩故事

线索征集邮箱：ldwbgh@126.com

# 警营里的“创新达人”

## ——记首都政治中心区巡特警支队民警邓标

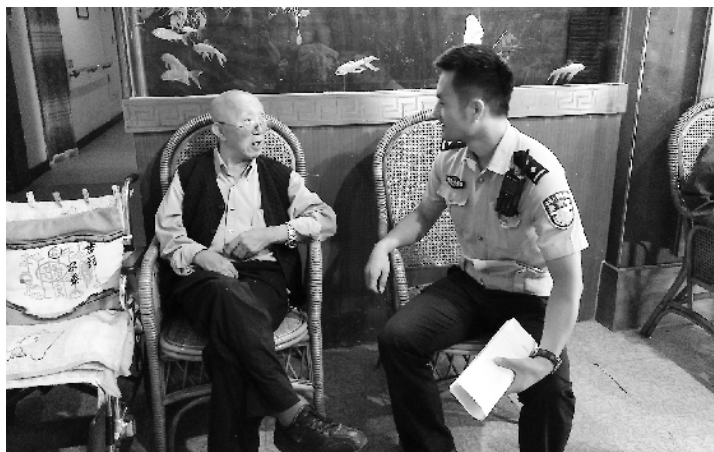
□本报记者 边磊 文/摄

他叫邓标，一个阳光、帅气的80后警察。2012年，他从中国人民公安大学毕业，来到首都政治中心区巡特警支队，负责东长安街道一线巡逻防控工作。

一年后，他主动请缨，来到离群众最近的体育馆派出所工作，这一干就是五年。所里的同事们都说邓标虽从警时间不长，但在工作中遇到问题时，爱动脑、敢创新、有闯劲儿……

“像现在的视频通话、移动智能摄像头、搜索定位都很常见，在生活中的应用也很广泛，我就想能不能将这些应用到日常的警务工作中，于是就产生了在社区胡同和一些重点部位合适点位安装移动智能摄像头的想法。”邓标说。

借助北京市公安局“两队一



室”警务改革的东风，在所领导和警队的帮助下，他先后进行了一系列改进创新：打造了“互联

网+”警务工作室，相继推出“7X24”智能移动探头监控系统、“7X24”警力调控管理系

统，并开设了平安体育馆路微信公众号等，这些创新项目在派出所领导的大力支持下，一个个落地生根，把用智慧警务理念高效守护社区百姓安全的理想，逐渐变成了现实。

邓标的用心付出就一定有回报。通过视频警务，让辖区居民少跑路；通过警力调配管理系统，出警变得更高效率，曾经3分钟就让一名盗窃嫌疑人落入法网；通过智能探头监控系统，成功挽回一名8旬老人25万元的养老钱；通过“平安体育馆路”微信公众号，将警务动态、安全提示、社区志愿活动发送到每个用户手中，拉近了与居民之间的距离；通过红桥外语翻译志愿服务队，更是收获了来自于世界各地外国朋友的点赞。

“两队一室”改革以来，社区治安案件同比下降58%，入室盗窃连续11个月零发案，切实解决了基层派出所实际工作中遇到的一些难点问题，提升了警队的战斗力，先后被多家主流媒体报道，取得了良好的社会效果。

让百姓少跑腿，让天眼无死角，让社区更和谐，让居民获得实实在在的安全感，这些就是邓标打造“互联网+警务”的初心和原动力。

现在，智慧警务初见成效，大家都称邓标为“创新达人”。今年，邓标还入选第五届首都公安杰出青年卫士。“要当好一名社区民警，就一定要有两颗心，一颗是对人民群众的责任之心，另一颗则是对党和国家的忠诚之心。”邓标说。